

Özel Hastanelerde Şikâyet Yönetiminin Değerlendirilmesi¹

Evaluation of Complaint Management in Private Hospitals

Hale Nur GÜLER

Dr., Yapı ve Kredi Bankası,

glrhalenur@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6333-1849>

Makale Başvuru Tarihi: 16.07.2022

Makale Kabul Tarihi: 30.08.2022

Makale Türü: Araştırma Makalesi

ÖZET

Teknolojinin ilerlemesi hasta ve hasta yakınlarının hastanelerden beklentilerini artırmaktadır. Beklentilerin karşılanmamasının sonucu olarak doğan şikâyetler günümüzde kurumlar için birçok kanaldan iletilbilir hale gelmiştir. Olumsuz deneyimlerin daha çok paylaşılması nedeni ile şikâyet yönetimi politikaları ve şikâyet yönetimindeki etkinlikleri kurumların imajları ve sürdürülebilir başarı elde etmelerinde oldukça önemlidir. Şikâyetlerin hem çözümü hem de önlenmesi memnuniyet yaratmaktadır. Şikâyetlerin etkinlikle çözüme ulaştırılması için başarılı şikâyet yönetimi politikalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu çalışmada sağlık sektöründe önemli yerleri olan özel hastanelerin şikâyet yönetim politikalarının etkinliklerinin belirlenmesi için çoklu karar verme tekniklerinden gri ilişkisel analiz yapılmıştır. Gri ilişkisel analiz ile her bir faktörün referans faktör ile arasındaki ilişkinin derecesinin belirlenmesi sağlanmaktadır. Sağlık sektöründe yer alan 10 kurum için veriler şikayetvar.com isimli müşteri şikâyetleri ile kurumların bir araya gelmesini sağlayan platform olan internet sitesinden ve kurumların resmi internet sitelerinden elde edilmiştir. Çalışmada şikâyet yönetimi politikalarının etkinliğinin belirlenmesi için ele alınan beş kriter şikâyet adeti, cevaplama süresi, memnuniyet oranı, teşekkür oranı ve iletişim kanalları adetidir. Bu kriterler kapsamında yapılan analiz sonucuna göre Özel Yüzyıl Hastanesi, Emsey Hospital ve Acıbadem Hastanesi'nin ilk üç sırada yer aldığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler:

Şikâyet Yönetimi,

Müşteri Deneyimi,

Özel Hastaneler,

Çok Kriterli Karar Verme,

Gri İlişkisel Analiz,

ABSTRACT

The advancement of technology increases the expectations of patients and their relatives from hospitals. Complaints arising as a result of not meeting the expectations can now be conveyed through many channels for institutions. Due to the fact that negative experiences are shared more, complaint management policies and their effectiveness in complaint management are very important for institutions to achieve their image and sustainable success. Both the resolution and prevention of complaints create satisfaction. Successful complaint management policies are needed to effectively resolve complaints. In this study, gray relational analysis, one of the multiple decision-making techniques, was used to determine the effectiveness of the complaint management policies of private hospitals, which have an important place in the health sector. With the gray relational analysis, it is ensured that the degree of the relationship between each factor and the reference factor is determined. The data for ten institutions in the health sector were obtained from the website, which is the platform that enables the companies to come together with the customer complaints, and the official websites of the institutions. The five criteria considered in determining the effectiveness of complaint management policies in the study are the number of complaints, response time, satisfaction rate, thank-you rate and the number of communication channels. According to the results of the analysis made within the scope of these criteria, it is seen that Private Yüzyıl Hospital, Emsey Hospital, and Acıbadem Hospital are in the first three places.

Keywords:

Complaint Management,

Customer Experience,

Private Hospitals,

Multi Criteria Decision Making,

Gray Relational Analysis,

1 Bu çalışma 07-08 Mayıs 2021 tarihlerinde düzenlenen Fiscaoconomia Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Teknolojideki ilerleme, sosyo ekonomik yapıdaki değişim, eğitim düzeyinin artması günümüzde hasta ve hasta yakınlarının özel hastanelerden beklentilerinin de artmasına yol açmaktadır. Hasta ve hasta yakınları memnuniyetsizliklerini pek çok kanaldan duyurabilmekte ve çözüm aramaktadır. Kurumlar beklentileri anlayabilmeli ve beklenenin ötesinde sundukları çözümler ile hizmet kalitelerinde gelişim göstermelidir. Hizmet sektörünün önemli bir alanı olan sağlık sektöründe de diğer sektörlerde olduğu gibi pek çok alternatifin yer alması nedeniyle kurumların varlıklarını sürdürebilmeleri ve rekabet edebilmeleri için etkili ve başarılı şekilde hasta ve hasta yakınlarının deneyimlerini iyileştirmeleri gerekmektedir. Memnuniyete göre daha çok yansıtılan şikâyetlerin kurumların imajları açısından da oldukça etkili olduğu bilinmektedir.

Sunulan hizmetin ardından oluşabilecek tüm şikâyetlerin etkinlikle yönetilmesi hasta ve hasta yakının davranışının izlenmesi önemlidir. Bu bağlamda kurumların şikâyet yönetimi politikalarının etkinliği için ekiplerin hassasiyetle oluşturulması çalışan seçiminden iletişim kanallarının yönetimine kadar hizmet süreçlerinin her adımında yenilik, esneklik, iyileştirme ve beklentilerin de ötesine geçilebilecek şekilde etkili çözüm süreçleri kurgulanmalıdır. Tüm bu süreç kurgulanırken çözüm süresi de gözetilmelidir.

Sağlık sektörü için hasta ve hasta yakınları şikâyetlerini günümüzde sosyal medyanın da dâhil olduğu pek çok kanaldan iletebilmektedir. Sağlık Bakanlığı'nın bünyesinde yer alan Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), hastanelerin bünyelerinde yer alan Hasta Hakları Birimi ve şikâyetlerin kurumlarla buluşmasına imkân sağlayan internet sitelerinden de bildirimler yapılabilmektedir. İnternet siteleri hasta ve hasta yakınlarının şikâyetlerini paylaşabildikleri ve pek çok site kullanıcısının da aynı anda bu şikâyetleri görüp kurumla ilgili bilgi sahibi olduğu kurumlarla müşterileri bir araya getiren sayfalardır.

Bu çalışmada sağlık sektöründe faaliyetlerini sürdüren 10 özel hastaneye ait veriler sikayetvar.com sitesinden ve özel hastanelerin resmi internet sitelerinden elde edilmiştir. Belirlenen kriterler bağlamında kurumların şikâyet yönetim politikalarındaki etkililikleri gri ilişkisel analiz yöntemi ile sıralanmıştır. Kurumlar için deneyimin iyileştirilmesini sağlamak hem hasta ve hasta yakınları için hem de kurumların bugünü ve yarınları için oldukça önemlidir. Şikâyet yönetim politikalarının etkililiğinin sıralandığı bu çalışmanın alanla ilgilenen araştırmacılar için yararlı olacağı düşünülmektedir.

2. ŞİKÂYET YÖNETİMİ VE GRİ İLİŞKİSEL ANALİZ

Ürün ya da hizmeti satın alan tüketicinin olumsuz geri bildirimini şikâyet olarak isimlendirilmektedir. Şikâyet kurumların sunmuş oldukları ürün ya da hizmetler ile ilgili olumsuz geri dönüş almalarıdır (Mensah, 2016:10). Alınan mal ya da hizmet sonucu olarak beklentilerin karşılanmaması ya da tatminsizlik doğması ile şikâyet meydana gelmektedir (Barlow ve Moller, 2009:38). Müşteriler ürün veya hizmetle ilgili şikâyet ilettikleri zaman bilgi verip oluşan olumsuz durumun tazminini beklemektedirler (Blondal, 2017:22).

Şikâyetlerin gereken özenle çözüme kavuşturulduklarında kurumlar için gelişim sağladıkları bilinmektedir. Müşteri beklentilerinin anlaşılmasına imkân veren şikâyetlerin uygun çözümlerle eşleştirilmesi ile kurumların bugün ve gelecekte güçlü konuma gelecekleri bilinmektedir (Kozak, 2007:2). Müşteriler satın aldıkları ürün ve hizmet için olumsuz durum yaşadıklarında şikâyet edip uygun çözümün sunulmasını beklemektedir, uygun çözüm sunulmaması durumunda ise müşteriler markayı terk etmektedir (Scriabina ve Fomichov, 2007:4; Köse, 2007:25). Kurumların hem bugünü, hem de yarınları için şikâyet çözüm politikalarına önem vermeleri gerekmektedir.

Müşterilerin ürün ve hizmetle ilgili yeterli ilgi görmediklerinde, kaliteden memnun olmadıklarında, rakip firmalar nedeniyle, bir tanıdık vasıtası ile ürün ya da hizmeti elde edebildiklerinde, taşınma ya da ölüm gibi sebeplerle markayı terk etmektedir (<https://www.superoffice.com>). Şikâyet sürecinin etkili şekilde yönetilmesi müşteri sadakatine olanak sağlamaktadır (Yang vd., 2020:203). Şikâyet yönetimi müşteri sadakatine ek olarak müşteri beklentilerinin anlaşılmasına, şikâyet sayısında azalmaya, ürün ve hizmet kalitesinin yükselmesine, hataların azalmasına, reklam ve satış faaliyetlerine katkı sağlamaktadır (Alabay, 2012:139; Tronvoll, 2008:23).

Şikâyet yönetiminde etkinlik, olumsuz durumların ağızdan ağıza paylaşılmasının önüne geçilmesini sağlamakta, çapraz satış imkânı, müşterilerin yasal yollara başvurmalarının önüne geçilmesine de imkân vermektedir (Harrison, Walker, 2001:401). Şikâyet yönetimindeki başarı müşterilerin farklı kanallara gitmelerini engellemektedir. Müşteriler yaşadıkları olumsuz durum karşısında her zaman şikâyet iletmemektedirler

(Gökdeniz vd., 2011:175). Müşteriler zaman ve çaba harcamaya gerek görmedikleri durumlarda, şikâyeti iletecekleri kanallar hakkında bilgi sahibi olmadıklarında ve şikâyetleri için olumlu sonuç alabileceklerine dair inançlarının olmadığı durumlarda şikâyet iletmemektedirler (Burucuoğlu, 2011:60). Müşterilerin markaya dair inançlarını yitirmemeleri için gerekli aksiyonların alınması ilerleyen zamanlara müşterilerin markayı terk etmelerinin önüne geçecektir.

Müşterilerin yaşadıkları olumsuz durumları iletebilecekleri birçok kanal bulunmaktadır. Halka açık kanallar, kurumların iletişim kanalları, tüketici hakem heyeti, tüketici dernekleri, kanuni yollar ve şikâyetlerin iletilmesine olanak tanıyan internet siteleri kanallardan bazılarıdır (Supriaddin vd., 2015:4; Cho vd., 2002:6). Müşteriler olumsuz durumlar için aile ve arkadaşlarını bilgilendirme, markayı terk etme, üst yönetime ileme, yorum ve öneri formları doldurma, şikâyet mektubu yazma, dilekçe yazma, kitlesel medya araçlarına başvurma, tüketici derneklerine iletilme şeklinde yedi farklı şekilde harekete geçmektedir (Huang ve Hong-Ming, 2003:286). Müşteri şikâyetlerinin etkili şekilde ele alınmadığı durumlarda ağızdan ağıza iletilerek kurum imajına zarar verdiği de bilinmektedir (Januszewski, 2004:2). Müşteriler memnun kalmadıkları durumlarda yakın çevrelerinden başlayarak olumsuz deneyimleri paylaşmakta ve marka imajı olumsuz etkilenmektedir.

Müşteriler yaşadıkları olumsuz durumları olumlu durumlara göre iki kat daha fazla ifade etmektedirler (Plymine, 1991:40). Kurumların rekabet güçlerini koruyabilmeleri için müşteriler tarafından iletilen şikâyetleri memnuniyete dönüştürmeleri gerekmektedir. Şikâyet çözme kültürü olan kurumlarda müşteriler için rahatlıkla ulaşabilecekleri iletişim kanalları tasarlanmış olup şikâyetler açık, anlaşılır ve basit şekilde çözümlenmektedir. Şikâyet yönetimi politikalarında etkinliği yakalamış kurumlar müşteri memnuniyeti araştırmaları yapmaktadır (Johnston ve Mehra, 2002:144). Müşteri memnuniyeti araştırmalarının bugün ve yarın müşterilerin istek, talep ve önerilerini kurumlara iletebilecekleri etkin yöntemlerden olacağı düşünülmektedir.

Kurumlarda etkili şikâyet yönetimi yapılabilmesi için müşterilerin etkin şekilde dinlenmesi ve empati kurulması gereklidir. Kurumlar iletilen şikâyetleri çoklu bakış açısı ile incelemeli ve mümkün olan en kısa sürede kapsamlı ve şeffaf çözüm üretmelidir. Kurumlarda şikâyet yönetimi bölümlerinde görev yapan çalışanlar gerekli eğitim ve motivasyonel faaliyetler ile desteklenmelidir (Yılmaz vd., 2015:945). Etkili şikâyet yönetimi oluşturulabilmesi için müşterilere doğru sorular sorulup ihtiyacın belirlenmesi önem taşımaktadır. Müşteriye yaklaşım her zaman kibar, nazik ve olumlu şekilde olmalı ve gerekli zaman ayrılmalıdır.

Kurumların şikâyet yönetiminde başarı yakalayabilmeleri için müşterilerini iyi tanımaları, şikâyete yol açabilecek durumları önceden tespit edebilecek süreçleri tasarlamaları, müşteri için en uygun çözümlerle yaklaşmaları, gereken bütçeyi ayırmaları ve çalışan beklentilerine de cevap vermeleri gerekmektedir (Odabaşı, 2009:108; Butelli, 2007:4).

Sağlık kurumlarına iletilen şikâyetlerin incelenmesi, müşteri beklentilerinin karşılanması ve hizmet sunumlarının iyileştirilmesine olanak sağlamaktadır (Gilly vd., 1991:295). Hasta ve hasta yakınlarının beklentilerinin anlaşılması kurumların rekabet avantajı yakalamaları için gereklidir. Günümüz şartlarında teknolojik ilerleme ve eğitim seviyesinin de yükselmesi ile birlikte hastalar haklarını bilmekte ve memnuniyetsizlik oluşan durumlar için çeşitli kanallara yaşanan durumları aktarabilmektedirler. Hastalar ve hasta yakınları hastanelerin dilek kutularına, halkla ilişkiler birimlerine telefon, internet, anket, elektronik posta, sosyal medya ya da yüz yüze görüşmeler aracılığı ile ulaşabilmektedirler (Karaağaç vd., 2018:290). Kanalların çokluğu ve verimliliği uygulanan çözüm yöntemlerinde başarıyı beraberinde getirecektir.

Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) Türkiye’ de 01.01.2014 tarihinde oluşturulmuş olup bu kanalın yanı sıra Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), hastanelerde bulunan Hasta Hakları Birimleri ve çeşitli şikâyet siteleri kanalları ile oluşan olumsuz deneyimler iletilmektedir. İnternet ortamında oluşturulan şikâyet platformları ile de hastalar ya da hasta yakınları memnun olmadıkları durumları hem kurumlara hem de geniş kitlelere eş zamanlı iletebilmektedir. Bu bağlamda özel hastanelerin oluşturacakları çözüm süreçleri ve oluşacak deneyim onların kurum imajları açısından önemli hale gelmektedir (Hopper ve Uriyo, 2015:221). Türkiye’ de çok fazla sayıda kullanıcı tarafından takip edilen ve bu amaçla kullanılan sitelerden olan sikayetvar.com isimli internet sitesi 2001 yılından itibaren faaliyetlerine devam etmekte ve 5,5 milyon bireysel üyesi ve aylık 15 milyon ziyaretçisi olan platformdur (sikayetvar.com).

Hasta şikâyetlerinin anlaşılması için yapılan bir çalışma hastaların daha çok hizmet alamama, saygınlık ve rahatlık görememek konusunda şikâyet ilettiklerini belirtmektedir (Kırgın Toprak ve Şahin, 2012:18). Hasta şikâyetlerinin belirlenmesi için yapılan bir başka çalışmada ise hastaların en çok ürün ve hizmet, personel davranışları, çağrı merkezinin sorun çözmemesi ve ödemeler konusunda olduğu iletilmektedir (Tokay Argan ve Arıcı, 2019:348-352). Hasta şikâyetlerinin sistematik şekilde incelenmesi için yapılan bir araştırmada da hastalar yönetim, ilişkiler ve klinik hizmetler konularında şikâyetçi olmuşlardır (Hoşgör ve Cengiz, 2020:203).

Hasta şikâyetlerinin incelendiği bir başka çalışma ise hastaların hizmetten genel olarak faydalanamama, saygınlık görememe ve bilgilendirilmeme konusunda şikâyetçi olduklarını belirtmektedir (Öztaş vd., 2109:154). Özel hastanelere yönelik şikâyetlerin belirlenmesi için yapılan çalışmalara göre şikâyetlerin konuları, yönetim, kurumsal sorunlar, insanîyet ve önemseme başlığı, ücretler, personelin ilgisizliği kalifiye olmayan personel olduğu ifade edilmektedir (Yaman ve Kavuncu, 2020:282; Karaağaç vd., 2018:287).

Gri ilişkisel analiz (GİA) çok kriterli karar problemleri için belirsizlik durumlarında kullanılan bir karar verme tekniklerinden biridir. 1982 yılında Deng tarafından oluşturulan GİA bilginin belirsiz eksik ya da yetersizlik durumlarında kullanılmak olan ve farklı alanlarda kullanılabilen karar vermeye yardım eden bir yöntemdir (Deng, 1988: 1). Gri sistem teorisine göre belirsizliğin var olmadığı tam bilgi durumuna beyaz, eksik bilgi ya da belirsizlik durumu ise gri ile ifade edilmektedir. Eksik bilgiye sahip olan sisteme gri sistem denilmektedir (Tsai vd., 2003:45). Gri sistem teorisinin bir parçası olarak kullanılan Gri ilişkisel analizde benzerlik ya da farklılık derecesine göre ilişkiler ölçülmekte ve sıralamaya gidilmektedir (Chen ve Ting, 2002:838; Feng ve Wang, 2000:136).

GİA belirli çalışma konularında mevcut tüm durumların bir sistem içinde bütün ilişkilerini net ve kesin şekilde tanımlanmasına olanak yaratmaktadır (Huang ve Lee, 2003:74). GİA ile birçok kriter birlikte ele alınabilmektedir. GİA'nın avantajlarını şu şekilde belirtmek mümkündür. GİA ile veri sayısının az olması durumunda hesaplama yapılabilen, dağılımın bilinmemesi ya da normal dağılım olmaması durumlarında bile ilişki derecesine bağlı olarak sıralama yapılabilir (Liu ve Forrest, 2007:115). Kuruluş modelinin bir dizi işlevsel model olmaması, hesaplanmasının basit ve kolay olması, örneklem miktarı için varsayımlara bağlı katı kurallarının yer almaması ve örneklem verileri arasında birebir ilişki derecesinin sayısal olarak karmaşık hal almadan analiz edilmesi de GİA'nın avantajları arasında yer almaktadır (Tzeng ve Tsaur, 1994:90). GİA aşağıdaki altı adımda uygulanmaktadır (Peker ve Baki, 2011:6);

- Karar matrisi oluşturulması,
- Karşılaştırma matrisi oluşturulması,
- Normalizasyon matrisi oluşturulması,
- Mutlak değer tablosu oluşturulması,
- GİA katsayı matrisi oluşturulması,
- İlişki derecesinin hesaplanması.

GİA konut alım kararının alınmasında (Uğur ve Baykan, 2017:220); turizm, finans, lojistik sektörleri için finansal performans değerlemelerinin yapılmasında (Gözkonan ve Küçükbay, 2019:71; Karkacier ve Yazgan, 2017:154; Başdeğirmen ve Tunca, 2017:327), personel seçim süreçlerinde (Ulutaş vd., 2018:223) kullanılmaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın uygulanması ile ilgili bu kısımda sırasıyla, araştırmanın amacına, evren-örneklem aralığına, kısıtlarına ve yöntemine kısaca değinilecektir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma sağlık sektöründe yer alan özel hastanelerin şikâyet yönetim süreçlerinin anlaşılması için yapılmıştır. Sektörde yer alan çok sayıda kurumun uyguladıkları şikâyet politikaları ve sonuçlarının değerlendirilmesi ve kurumlar arasında etkili yönetimin anlaşılması için seçenekler ve seçeneklerin sıralanabilmesi için kriterler belirlenmiştir. Bu araştırma ile belirlenen kriterler ışığında hastanelerin etkin oldukları yönler ve hastaneler arasındaki farklar belirlenmek istenmektedir.

3.2. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Şikâyet Politikası Kriterleri

Çalışmada kullanılan veriler, sikayetvar.com internet sitesinde Aralık 2020 dönemine ait şikâyetler ve çalışmaya dâhil edilen özel hastanelerin internet sitelerinden elde edilmiştir. Çalışmaya dâhil edilen hastaneler Acıbadem Hastanesi, Avrasya Hospital, Avicenna, Emsey Hospital, Florence Nightingale Hastaneleri, Liv Hospital,

Medical Park Hastaneleri, Medicana Hastanesi, Memorial Hastanesi ve Özel Yüzyıl Hastanesi'dir. Kurumların şikâyet yönetim politikalarının anlaşılması için belirlenen kriterler aşağıda gösterilmiştir.

K1: Kurum için iletilen şikâyet adedi (yıllık)

K2: Şikâyet çözüm süresi

K3: Memnuniyet puanı

K4: Teşekkür oranı

K5: İletişim kanalları

3.3. Gri İlişkisel Analiz Uygulaması

Kriterler ve kriterlerin olması istenen minimum ve maximum değerleri Tablo 1'de yer almaktadır. Değerlendirmeye alınan hastaneler içinde en az şikâyet alan hastane Özel Yüzyıl Hastanesi, en kısa sürede şikâyetleri cevaplandırılan hastane Acıbadem Hastanesi, memnuniyet oranı en fazla olan hastane Liv Hospital, teşekkür oranı açısından en yüksek oran Özel Yüzyıl Hastanesi ve iletişim kanalları sayısı en çok olan hastaneler de Avrasya Hospital ve Özel Yüzyıl Hastanesi olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Şikâyet Yönetimi Politikaları Veri Seti

Kurum	Min	Min	Max	Max	Max
	Şikâyet Adedi	Cevaplama Süresi (Dk.)	Memnuniyet Oranı	Teşekkür Oranı	İletişim Kanalı (Adet)
	K1	K2	K3	K4	K5
Acıbadem Hastanesi	104	165	0,520	0,15	3
Avrasya Hospital	11	2428	0,040	0,00	4
Avicenna	7	3555	0,667	0,29	3
Emsey Hospital	10	1235	0,600	0,10	3
Florence Nightingale Hastaneleri	16	1465	0,333	0,06	1
Liv Hospital	27	1843	0,750	0,37	2
Medical Park Hastanesi	279	1948	0,636	0,19	3
Medicana Hastanesi	73	3451	0,375	0,10	2
Memorial Hastanesi	49	905	0,440	0,14	3
Özel Yüzyıl Hastanesi	3	3942	0,900	0,67	4

Gri ilişkisel analiz için kriterlerin olması gereken maksimum ya da minimum hali ile elde edilen referans seri Tablo 2 'de gösterilmiştir. Referans olarak şikâyet adetinde en düşük (3), cevapla süresinde en kısa (165 dakika), teşekkür oranı olarak en yüksek değer (0,667) ve iletişim kanalı sayısı en yüksek (4) olarak belirlenmiştir.

Tablo 2. Referans Seri Eklenmiş Hali ile Veri Seti

Kurum	Min	Min	Max	Max	Max
	Şikâyet Adedi	Cevaplama Süresi (Dk.)	Memnuniyet Oranı	Teşekkür Oranı	İletişim Kanalı (Adet)
	K1	K2	K3	K4	K5
Referans	3	165	0,9	0,667	4
Acıbadem Hastanesi	104	165	0,520	0,154	3
Avrasya Hospital	11	2428	0,040	0,000	4
Avicenna	7	3555	0,667	0,286	3
Emsey Hospital	10	1235	0,600	0,100	3
Florence Nightingale Hastaneleri	16	1465	0,333	0,063	1
Liv Hospital	27	1843	0,750	0,370	2
Medical Park Hastanesi	279	1948	0,636	0,190	3
Medicana Hastanesi	73	3451	0,375	0,096	2
Memorial Hastanesi	49	905	0,440	0,143	3
Özel Yüzyıl Hastanesi	3	3942	0,900	0,667	4

Alternatiflerin karşılaştırılabilmesi amacı ile birimlerinden arındırmak ve büyüklüklerini düşük düzeylere indirmek ve işlem kolaylığı sağlamak için Tablo 3’ te normalizasyon matrisi hazırlanmıştır. Farklı büyüklüklerdeki göstergelerde karşılaştırma yapabilmek için uygulanan bu adımda veriler standart hale taşınmıştır.

Tablo 3. Normalize Matris

Kurum	K1	K2	K3	K4	K5
Acıbadem Hastanesi	0,634	1,000	0,558	0,231	0,667
Avrasya Hospital	0,971	0,401	0,000	0,000	1,000
Avicenna	0,986	0,102	0,729	0,429	0,667
Emsey Hospital	0,975	0,717	0,651	0,150	0,667
Florence Nightingale Hastaneleri	0,953	0,656	0,341	0,094	0,000
Liv Hospital	0,913	0,556	0,826	0,555	0,333
Medical Park Hastanesi	0,000	0,528	0,693	0,285	0,667
Medicana Hastanesi	0,746	0,130	0,390	0,144	0,333
Memorial Hastanesi	0,833	0,804	0,465	0,214	0,667
Özel Yüzyıl Hastanesi	1,000	0,000	1,000	1,000	1,000

Normalize edilmiş referans serisi ile normalize edilen alternatif değerlerin mutlak farklarının alınması sonucu elde edilen değerlere Tablo 4’te yer verilmiştir.

Tablo 4. Uzaklık Matrisi (Mutlak Değer Tablosu)

Kurum	K1	K2	K3	K4	K5
Acıbadem Hastanesi	0,366	0,000	0,442	0,769	0,333
Avrasya Hospital	0,029	0,599	1,000	1,000	0,000
Avicenna	0,014	0,898	0,271	0,571	0,333
Emsey Hospital	0,025	0,283	0,349	0,850	0,333
Florence Nightingale Hastaneleri	0,047	0,344	0,659	0,906	1,000
Liv Hospital	0,087	0,444	0,174	0,445	0,667
Medical Park Hastanesi	1,000	0,472	0,307	0,715	0,333
Medicana Hastanesi	0,254	0,870	0,610	0,856	0,667
Memorial Hastanesi	0,167	0,196	0,535	0,786	0,333
Özel Yüzyıl Hastanesi	0,000	1,000	0,000	0,000	0,000

Gri ilişkisel veri tablosuna kriterlerin eşit ağırlıkta tutulması ile oluşturulan gri ilişki derecesi ve özel hastaneler için sıralamaya Tablo 5’ te yer verilmiştir. Tablo 5’ e göre Özel Yüzyıl Hastanesi, Emsey Hospital ve Acıbadem Hastanesi’nin ilk üç sırada yer aldığı görülmektedir.

Tablo 5. Gri İlişkisel Veri Tablosu Derece ve Sıralaması

Kurum	min	min	max	max	max	Gri İlişki Derecesi	Sıralama
	K1	K2	K3	K4	K5		
Acıbadem Hastanesi	0,577	1,000	0,531	0,394	0,600	0,620	3
Avrasya Hospital	0,945	0,455	0,333	0,333	1,000	0,613	5
Avicenna	0,972	0,358	0,649	0,467	0,600	0,609	6
Emsey Hospital	0,952	0,638	0,589	0,370	0,600	0,630	2
Florence Nightingale Hastaneleri	0,914	0,592	0,431	0,356	0,333	0,525	8
Liv Hospital	0,852	0,530	0,741	0,529	0,429	0,616	4
Medical Park Hastanesi	0,333	0,514	0,620	0,411	0,600	0,496	9
Medicana Hastanesi	0,663	0,365	0,450	0,369	0,429	0,455	10
Memorial Hastanesi	0,750	0,718	0,483	0,389	0,600	0,588	7
Özel Yüzyıl Hastanesi	1,000	0,333	1,000	1,000	1,000	0,867	1

4. SONUÇ

Teknolojideki gelişmeler, ekonomik ve sosyolojik ilerlemeler hasta ve hasta yakınlarının beklentilerinin artmasına yol açmaktadır. Sağlık sektöründe önemli yeri olan özel hastanelerin beklentilere olumlu yanıt verebilmeleri için şikâyetleri etkinlikle yönetmeleri gerekmektedir. Kurumlarda etkin şikâyet politikaları oluşması için şikâyetin oluşmadan önlenmesi, şikâyetin çözümü ve ardından da müşterinin çözüm sonrasındaki memnuniyet ve davranışının ölçülmesi gibi süreçlere ihtiyaç duyulmaktadır. Sağlık sektöründe hizmet veren pek çok kurumun varlığından dolayı rekabet oldukça fazladır. Kurumların rekabet güçlerinin artması, ayakta kalabilmeleri ve vizyonları doğrultusunda hareket edebilmeleri için müşterilerin beklentilerine önem vermeleri oldukça önemli politikalardandır.

Araştırmada sağlık sektöründe yer alan 10 özel hastanenin şikâyet politikalarına yönelik kriterlerle değerlendirme yapılması için çok kriterli karar verme yöntemlerinden olan gri ilişkisel analiz kullanılmıştır. Kriterlere yönelik veriler sikaetvar.com isimli şikâyetlerle, kurumları bir araya getiren platform olan internet sitesinden elde edilmiştir. Özel hastanelerin müşterilerle iletişim kurdukları kanalları için bilgilere ise kurumların resmi internet sitelerinden ulaşılmıştır.

Özel hastanelerin şikâyet politikalarındaki etkinliklerinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada şikâyet yönetimindeki etkinliğin belirlenmesi için kriterler şikâyet adedi, cevaplama süresi, memnuniyet oranı, teşekkür oranı ve iletişim kanal sayısı olarak belirlenmiştir. Bu kriterler kapsamında yapılan analiz sonucuna göre Özel Yüzyıl Hastanesi, Emsey Hospital ve Acıbadem Hastanesi'nin ilk üç sırada yer aldığı görülmektedir. Hastanelerin diğer hastanelere göre şikâyet çözüm süresini, şikâyet adedini, şikâyet çözümünün ardından yarattıkları memnuniyeti, aldıkları teşekkür ve iletişim kanallarının adet açısından daha ulaşılabilir olmasını daha etkin şekildeki politikalarla sürdürdüklerini ifade etmek mümkündür.

Kurumların beklentileri karşılamaları için şikâyet çözüm süreçlerini etkinlikle yönetmeleri gerekmektedir. Kurumların, doğabilecek şikâyetlerin önlenmesini sağlamaları onların imajları ve hasta memnuniyetinin sağlanması açısından kritiktir. Hastalar ve hasta yakınları ilettikleri şikâyetlerin en kısa süre içinde çözüme kavuşmasını beklemektedirler. Kurumların şikâyet çözümünde en düşük süreyi gözetirirken hasta ve hasta yakınlarının kolaylıkla ulaşabilecekleri iletişim kanallarını geliştirmeleri ve çözüm sürecinin ardından da takip süreçlerine yönelmeleri de gereklidir.

Bundan sonraki araştırmalarda kurumların farklı dönemlerdeki sonuçları ele alınarak sonuçlar ortaya konulabilir. Çalışmada ulaşılan sonuçların özel hastanelerin şikâyet yönetimi süreçlerinin düzenlenmesi ve iyileştirilmesinde alanla ilgilenen araştırmacılara yararlı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- ALABAY, M. Nurettin (2012), “*Geleneksel Pazarlamadan Yeni Pazarlama Yaklaşımlarına Geçiş Süreci*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** S.15(2), ss.213-235.
- AVRASYA HOSPITAL (2020), **Avrasya Hospital Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.avrasyahospital.com.tr> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- BARLOW, Janelle ve MOLLER, Claus (2009), **Her Şikâyet Bir Armağandır: İşler Ters Gittiğinde Müşteri Sadakatini Yeniden Nasıl Kazanırsınız?**, Rota Yayınları, İstanbul.
- BAŞDEĞİRMEN, Ağâh ve TUNCA, Mustafa Zihni (2017), “*Lojistik Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerin Finansal Performanslarının Gri İlişkisel Analiz ile Değerlendirilmesi*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S.22(2), ss.327-340.
- BLONDAL, Maria Rosario (2017), “*Consumer Complaint Behaviour on Facebook and Twitter Brand Pages*”, **Master Thesis**, Reykjavík University, Reykjavik (Iceland), <https://skemman.is/handle/1946/28660> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- BURUCUOĞLU, Murat (2011), “*Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi*”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- BUTELLI, Sergio (2007), **Consumer Complaint Behavior (CCB): A Literature Review**, Northumbria University Press, Newcastle.

- CHEN, Cheng Nan ve TING, Shueh Chin (2002), “A Study Using the Grey System Theory to Evaluate the Importance of Various Service Quality Factors”, **International Journal of Quality and Reliability Management**, S.19(7), ss.838-861.
- CHO, Yooncheong, IM, Il, HILTZ, Roxanne ve FJERMESTAD, Jerry (2002), “An Analysis of Online Customer Complaints: Implications for Web Complaint Management”, **Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences**, 7-10 January 2002, Hawaii (US), ss.1-10, <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.467.7962&rep=rep1&type=pdf> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- DENG, Julong (1988), “Introduction to Grey System Theory”, **The Journal of Grey System I**, S.1(1), ss.1-24.
- EMSEY HOSPITAL (2020), **Emsey Hospital Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.emseyhospital.com.tr/tr/> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- FENG, Cheng Min ve WANG, Rong Tsu (2000), “Performance Evaluation for Airlines Including the Consideration of Financial Ratios”, **Journal of Air Transport Management**, S.6, ss.133-142.
- FLORANCE NIGHTINGALE HASTANELERİ (2020), **Florance Nightingale Hastaneleri Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.florence.com.tr> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- GILLY, Mary C., STEVENSON, William B. ve YALE, Laura J. (1991), “Dynamics of Complaint Management in the Service Organization”, **Journal of Consumer Affairs**, S.25(2), ss.295-322.
- GÖKDENİZ, İsmail, BOZACI, İbrahim ve KARAKAYA, Ertuğrul (2011), “Şikayet Yönetim Süreci Sonrası Memnuniyeti Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.26, ss.173-185.
- GÖZKONAN, Ümit Hasan ve KÜÇÜKBAY, Füsün (2019), “Katılım Bankaları ile Geleneksel Bankaların ÇKKV Yöntemleri ile Performans Değerlendirilmesi: TOPSIS ve Gri İlişkisel Analiz Yöntemleri ile Karşılaştırmalı Analiz”, **International Journal of Economic and Administrative Studies**, S.25, ss.71-93.
- HARRISON, Walker (2001), “E-Complaining: A Content Analysis of an Internet Complaint Forum”, **Journal of Services Marketing**, S.15(5), ss.397-412.
- HUANG, Vincent C. ve LAM, Terry (2003), “Customer Complaint Behaviour towards Hotel Restaurant Services”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, S.15(5), ss.283-289.
- HOPPER, Anthony M. ve URIYO, Maria (2015), “Using Sentiment Analysis to Review Patient Satisfaction Data located on the Internet”, **Journal of Health Organization and Management**, S.29(2), ss.221-233.
- HOŞGÖR, Haydar ve CENGİZ, Emrah (2020), “Sağlık Hizmetlerinden Şikâyetçi Olan Bireylerin Genel Profili ve Şikâyet Nedenleri: Türkiye Merkezli Bir Sistemik Derleme”, **Hacette Sağlık İdaresi Dergisi**, S.23(1), ss.191-217.
- HUANG, Chi-Chun ve HOHN-MING, Lee (2003), “A Novel Partial-Memory Learning Algorithm Based on Grey Relational Structure, *Advances Intelligent Data Analysis V*”, **Fifth International Symposium on Intelligent Data Analysis IDA Proceedings**, 28-30 August 2003, Berlin (Germany), ss.68-75.
- JANUSZEWSKI, Silke I. (2004), **The Role of Service Quality and Expectations in Explaining Customer Complaints**, University of California Press, San Diego.
- JOHNSTON, Robert ve MEHRA, Sandy (2002), “Best Practice Complaint Management”, **Academy of Management Executive**, S.16(4), ss.145-154.
- KARAAĞAÇ, Canan, ERBAY, Elif ve ESATOĞLU, Afsun Ezel (2018), “Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.10(24), ss.287-304.
- KARKACIER, Osman ve YAZGAN, Ayşe Elif (2017), “Turizm Sektöründe Gri İlişkisel Analiz (Gia) Yöntemiyle Finansal Performans Değerlemesi”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.37, ss.154-162.
- KIRGIN TOPRAK, Duygu ve ŞAHİN, Bayram (2012), “Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hata Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi”, **Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi**, S.3, ss.1-28.

- KOZAK, Metin (2007), “*Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikâyetlerini Bildirme Eğilimleri*”, **Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, S.14(1), ss.136-151.
- KÖSE, Emel (2007), “*Müşteri Sadakati Sağlamada Araçsal Bir Yöntem Olarak Şikâyet Yönetimi*”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- LIU, Sifeng ve FORREST, Jeffrey (2007), “*The Current Developing Status on Grey System Theory*”, **The Journal of Grey System**, S.2, ss.111-123.
- LIV HOSPITAL (2020), **Liv Hospital Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.livhospital.com> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- MEDICALPARK (2020), **Medicalpark Hastaneleri Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.medicalpark.com.tr> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- MEDICANA (2020), **Medicana Hastaneleri Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.medicana.com.tr> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- MEMORIAL (2020), **Memorial Hastaneleri Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.memorial.com.tr> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- MENSAH, Justice (2016), “*Effectiveness of Customer Complaint Handling and its Impact on Customer Retention: The Case of Unibank Ghana Limited*”, **PhD Thesis**, Department of Marketing and Corporate Strategy of the Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Ghana.
- ODABAŞI, Yavuz (2000), **Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi** Sistem Yayıncılık İstanbul.
- ÖZEL AVICENNA HASTANELERİ (2020), **Özel Avicenna Hastaneleri Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.avicennahospital.com.tr/> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- ÖZEL YÜZYIL HASTANESİ (2020), **Özel Yüzyıl Hastaneleri Kurumsal Web Sayfası**, <https://www.yuzyilhastanesi.com/kurumlarimiz/gebze-hastanemiz> (Erişim Tarihi: 25.12.2020).
- ÖZTAŞ, Burcu Ece, DİRİCAN, Oya ve TENGİLİMOĞLU, Dilaver (2019), “*Sağlık İşletmelerinde Hasta Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi*”, **Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi**, S.4(4), ss.108-119.
- PEKER, İskender ve BAKİ, Birdoğan (2011), “*Gri İlişkisel Analiz Yöntemiyle Türk Sigortacılık Sektöründe Performans Ölçümü*”, **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, S.7, ss.1-18.
- PLYMIRE, Jerry (1991), “*Complaints as Opportunities*”, **Journal of Service Research**, S.5(1), ss.61-65.
- SAĞLIK BAKANLIĞI (2021), “*Covid-19*”, **T.C. Sağlık Bakanlığı Kurumsal Web Sayfası**, [Sağlıkhttps://covid19.saglik.gov.tr](https://covid19.saglik.gov.tr) (Erişim Tarihi: 18.12.2020).
- SCRIABINA, Natalia ve FOMICHOV, Sergiy (2007), **6 Ways to Benefit From Customer Complaints**, American Society for Quality Press, Vancouver Section (408).
- SUPER OFFICE (t.y.), **Super Office Kurumsal Web Sayfası**, www.superoffice.com (Erişim Tarihi: 18.12.2020).
- SUPRIADDIN, Nofal, PALILATI, Alida, BUA, Hasanuddin ve PATWAYATI, Hayat Jusuf (2015), “*The Effect of Complaint Handling Toward Customers Satisfaction, Trust and Loyalty to Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi*”, **The International Journal of Engineering And Science (IJES)**, S.4(6), ss.1-10.
- ŞİKAYETVAR.COM (t.y.), **Şikâyet Var Kurumsal Web Sayfası**, www.sikayetvar.com (Erişim Tarihi: 18.12.2020).
- TOKAY ARGAN, Mehpare ve ARICI, Ali (2019), “*Sağlık İletişimde E-Şikâyet: Hastaların ve Hasta Yakınlarının şikayetvar.com Paylaşımları Üzerine Bir Araştırma*”, **Akdeniz İletişim Dergisi**, S.31, ss.339-355.
- TRONVOLL, Bard (2008), “*Customer Complaint Behaviour in Service*”, **PhD Thesis**, Karlstads University Faculty of Economic Sciences, Karlstads (Sweden).
- TSAI, Chih Hung, CHANG, Ching Liang ve CHEN, Lieh (2003), “*Applying Grey Relational Analysis to the Vendor Evaluation Model*”, **International Journal of the Computer, the Internet and Management**, S.11(3), ss.45-53.

- TZENG, Gwo Hshiong ve TSAUR, Sheng Hshiong (1994), “*The Multiple Criteria Evaluation of Grey Relation Model*”, **The Journal of Grey System**, S.6(3), ss.87-108.
- UĞUR, Latif Onur ve BAYKAN, Umut Naci (2017), “*Konut Satın Alma Kararı Verilmesinde Gri İlişkisel Analiz Tekniği Uygulaması*”, **Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi**, S.5, ss.220-230.
- ULUTAŞ, Alptekin, ÖZKAN, Ahmet Murat ve TAĞRAF, Hasan (2018), “*Bulanık Analitik Hiyerarşi Süreci ve Bulanık Gri İlişkisel Analizi Yöntemleri Kullanılarak Personel Seçimi Yapılması*”, **Electronic Journal of Social Sciences**, S.17(65), ss.223-232.
- YAMAN, Zührem ve KAVUNCU, Büşra (2020), “*Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi*”, **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, S.21(2), ss.282-297.
- YANG, Chia Hung, KRAEMER, Moritz U., GUTIERREZ, Bernardo, WU, Chieh Hsi, KLEIN, Brennas, PIGOTT, David M., DU, Plessis Louis D., FARIA, Nuno R., LI, Ruoran, HANAGE, William P., BROWNSTEIN, John S. (2020), “*The Effect of Human Mobility and Control Measures on the COVID-19 Epidemic in China*”, **Science**, S.368(6490), ss.25-45.
- YILMAZ, Cengiz, VARNALI, Kaan ve KASNAKOĞLU, Berna (2016), “*How Do Firms Benefit from Customer Complaints*”, **Journal of Business Research**, S.69(2), ss.944-955.

