

## TÜRK VE YABANCI HASTALARIN HASTANE TERCİHİNDE AKREDİTASYONUN ROLÜ

### İletişim / Correspondence:

<sup>1</sup>Uzm.  
TÜSKA  
zuhalcayirtepe@gmail.com

<sup>2</sup>Dr. Öğretim Üyesi  
Altınbaş Üniversitesi  
ozgul.ozkoc@altinbas.edu.tr

**Geliş Tarihi:** 20.12.2019  
**Kabul Tarihi:** 25.12.2019

**Received Date:** 20.12.2019  
**Accepted Date:** 25.12.2019

**Anahtar Kelimeler:**  
Hastane Seçimi, Akreditasyon,  
Sağlık

**Keywords:**  
Selection of Hospital,  
Accreditation, Health

**Zühal Çayırtepe<sup>1</sup>**  
**Özgül Özkoç<sup>2</sup>**

### Özet

Bu araştırmanın amacı; Türk ve yabancı hastaların hastane seçiminde önemli olan faktörleri ve uluslararası akreditasyon belgesine sahip olmanın hastane seçimindeki rolünü Türk ve yabancı hastalar açısından karşılaştırmalı olarak tanımlamaktır.

Türkiye’de uluslararası akreditasyon belgesine sahip olan 32 hastaneden Olasılıksız Örneklem yöntemlerinden Kolayda Örneklem Yöntemi ile belirlenen 4 hastanenin; bir önceki yıl içerisinde kabul ettikleri Türk ve yabancı hasta sayısının toplamdaki ağırlığına göre örneklem büyüklüğü belirlenmiştir.

Hastane kalitesinin, hastane tercihinde ilk üçte yer aldığı ancak bunu belgeleyen uluslararası akreditasyon sertifikasına aynı derecede önem verilmediği; Türk ve yabancı hastalar arasında farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Akreditasyon belgesine görece daha az önem verilme nedenlerinin belirlenmesi ve daha büyük örneklemlemler ile farklı çalışmalar yapılması önerilmektedir.

## THE ROLE OF ACCREDITATION FOR TURKISH AND FOREIGNER PATIENTS’ HOSPITAL PREFERENCE

**Zühal Çayırtepe<sup>1</sup>**  
**Özgül Özkoç<sup>2</sup>**

### Abstract

*The aim of this study is to identify the factors that are important in the selection of hospitals, and role of having international accreditation certificate in hospital selection for domestic and foreign patients comparing.*

*4 hospitals are determined from the 32 hospitals with international accreditation certificate in Turkey, by using "Improbable Sampling Method" from "Sampling Method Easy". The sample size was determined by considering the weight of the Turkish and foreign patient number in the total number of patients accepted in the previous year.*

*The results of the study show that the hospital quality is placed between top three factor in the hospital preference, however international accreditation certification is not given equal importance and the importance given differs between Turkish and foreign patients. It is recommended to identify the reasons why patients attach less importance to having an accreditation certificate and to conduct larger studies with larger samples.*

## Giriş

Türkiye’de 2018 yılı verilerine göre 889 devlet, 68 üniversite, 577 özel olmak üzere 1534 hastane bulunmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2018). Hastane sayısındaki artış, beraberinde sürdürülebilirlik endişelerini getirmekte ve hastaneler arasında rekabet günden güne artmaktadır. Sağlık hizmetlerinde rekabetin artması ile birlikte hastalar hizmetlerle ilgili karar verme ve hastane seçimi sürecinde geçmişte olduğundan daha fazla insiyatif almaya başlamışlardır (Bahadori vd. 2015). Sağlık kurumlarında maliyetlerin azaltılması ve gelirlerin artırılması için hastaların aldıkları hizmeti nasıl algıladıklarına ve aldıkları hizmet hakkındaki görüşlerine daha fazla önem verilmeye başlanmıştır (Adham vd.2013).

Akreditasyon, “bir sağlık kuruluşunun, önceden belirlenmiş ve yayınlanmış standartlara uygunluğunun, herkesçe kabul gören bir tüzel kişilik tarafından değerlendirilip onaylandığı resmi bir süreç” olarak tanımlanmaktadır (Kavak 2018). Uluslararası alanda 1970’lerden itibaren sağlık hizmetlerinin akreditasyonu ve akredite organizasyonlar ortaya çıkmış ve gelişmiştir. Kalite ve akreditasyon faaliyetlerinin tüm dünyadaki çatı kuruluşu olan Dünya Sağlık Örgütü ile resmi birlikteliği olan ISQua’nın, 1999 yılında başlattığı Uluslararası Akreditasyon Programı (IAP) “akreditörleri akredite eden” sağlık hizmetlerine özel tek yapı olarak hizmet vermektedir (Kayral 2017).

20. yüzyılda sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon anlayışının gelişimi ile sağlık profesyonellerinin hastayı dikkate almayan ya da çok az dikkate alarak tüm kararları verdiği paternalistik yaklaşım geride kalmıştır. Kalite ve akreditasyon anlayışı, sağlık hizmetlerinin hasta ihtiyaç, değer ve deneyimlerine göre kişiselleştirilmesini amaçlayan hasta merkezli bir hizmet modeline evrilmesini sağlamıştır. Sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda kalite ve akreditasyon anlayışının yerleşmesini sağlamak ve rekabet üstünlüğü elde edebilmek için hasta davranışlarının incelenmesi, hasta ihtiyaç ve taleplerini doğru anlayarak hareket edilmesinin önemi ortaya çıkmıştır (Adham vd. 2013; Pomey vd. 2015).

Hastaların sağlık hizmetleri ile ilgili karar verme davranışları karmaşık bir süreçte gerçekleşmektedir. Hastaların hastane tercihi ile ilgili yapılan çalışmalar hastaların hastane seçimi konusundaki kararlarını; hastanenin mülkiyeti, büyüklüğü, kapasitesi, hizmet türü, hizmet durumu, erişilebilirliği, akredite olup olmaması, lokasyonu, performansı, ünü gibi değişkenlerin etkilediğini göstermektedir. Hastaların; cinsiyeti, yaşı, ırkı, tıbbi durumu, sigorta varlığı, ödeme koşulları ve hastane hakkında ki bilgi düzeyi gibi bireysel değişkenler de karar verme ve hastane seçimini etkilemektedir (Malik ve Sharma 2017).

Hastaların hastane seçimini etkileyen faktörler birçok araştırmaya konu olmuştur. Aşağıdaki tabloda bu konuda yapılmış bazı çalışmaların bulguları özet halde verilmiştir

**Tablo 1:** Hastane Seçimi Faktörleri ile ilgili anahtar bulgular (Kaynak: Konning 2012)

	<b>Boscarina vd (1982)</b>	<b>Javalgi vd. (1991)</b>	<b>Akıncı vd. (2004)</b>	<b>Netherlands Authority for Healthcare (2007)</b>	<b>Moser vd. (2010)</b>	<b>Dijs. El-singa vd.(2010)</b>
İlk tercih nedeni	Eve yakınlık/uygunluk	Eve yakın konumu	Eve yakınlık/ulaşılabilirlik	Hizmetin kalitesi	Hekim önerisi	İyi ünü/ itibarı
2	Hekim önerisi	Uzman hekimlerin varlığı	Fiziksel görünüm, temizlik	Uzman bakımın varlığı	Yakınlık	Hastanenin sıcak atmosferi
3	Uzman hekimler	Hastanenin ünü	Teknolojik kapasite	Hizmet sağlayıcıların ünü/saygınlığı	Hastane ile ilgili önceki deneyimler	Önceki deneyim
4	En iyi ekipman/ Teknoloji	Modern ekipman teknoloji	Hastanenin imajı	Bekleme süresi	Hastanenin bilinirliği	Hekimin düşüncesi

5	Hizmetin kalitesi	Çalışanların nezaketi	Devletin sponsor olduğu sağlık programlarına erişim		Uzmanların ünü ve kalitesi	
6	Hastane çalışanlarını tanıyor/ seviyor olma	Hizmetin fiyatı			Hizmet sonrası	
7	Hastane çalışanları ile ilgili geçmiş deneyimler	Hekimin önerisi			Bekleme süresi	
8		Arkadaşların/ yakınların tavsiyesi				

Hastanın ihtiyaçlarının etkin bir şekilde karşılanması, hastanenin modern ekipmanlara sahip olması, alanında uzman hekimleri ve sağlık çalışanlarını istihdam etmesi ve bakımın kalitesi hastane ile ilgili algıyı şekillendirmektedir. Sadece alanında uzman hekimlerin istihdamı değil, bunların hastalara duyurulması da önemlidir. Burada halkla ilişkiler faaliyetlerinin hastane seçimi üzerindeki etkisinin önemi de ortaya çıkmaktadır (Tengilimoğlu 2001).

Hastanenin eve yakın olması hastane seçiminde önemli bulunan bulgular arasında yer almakla beraber ulaşım sistemindeki ve teknolojiadaki gelişmeler sonucu hastalar özellikle tedavisi güç ya da uzmanlık gerektiren hastalıklarda mesafeyi dikkate almamakta, gerektiğinde sağlık turizmi kapsamında uluslararası seyahat etmektedirler. (Balıa vd. 2018). Hastane seçiminde değişen bu trend sağlık turizm endüstrisinin hızla büyümesine ve çeşitlenmesine neden olmuştur. Özellikle gelişmiş ülkelerden gelişmekte olan ülkelere doğru yapılan sağlık turizmi ülkeler için çok önemli bir gelir kaynağı haline gelmiştir. Hastaların sağlık ihtiyacının gerektirdiği uzmanlık düzeyi, maliyetler, hizmete erişim ve hizmet kalitesi sağlık turizmi için gidilecek olan ülke ve hastane seçimini etkilemektedir (Khan vd 2016). Gelişmiş ülkelerde yaşayan ve sağlık turizmi ile tedavi şansı arayan hastalar hastane seçimlerinde, özellikle hizmet kalitesini belgelendirmiş, akredite olmuş hastaneleri tercih etmektedirler (Altın vd. 2012; Baraktar ve Can 2017).

Hastanenin imajı toplumun ilgili hastane hakkındaki düşünceleri ile şekillenmekte ve hasta sadakatini arttırmaktadır. Hastanenin imajını belirleyen unsurlardan biri de verilen hizmetin algılanan kalitesidir. Algılanan hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, hasta memnuniyetinin artırılmasına ve hastanın hastaneyi tekrar tercih etmesine

ve tavsiye etmesine yol açmaktadır. Özkoç marka yönetimi uygulamalarının hastaların marka denkliği algısı ve hastane tercihinin etkisini incelediği çalışmada marka denkliği unsurlarından algılan kalitenin hastane tercihi üzerinde pozitif anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır (Özkoç, 2018). Olumlu hastane imajı iyi bir kalite yönetim sisteminin uygulanması ile mümkün olmaktadır (Wu 2011).

Hastaların sağlık hizmetlerine talebi ile algılanan kalite arasında pozitif ilişki bulunmaktadır (Montefiori 2008). Hastanenin üstün klinik kalite düzeyi ve hizmet kalitesini göstermesi ve bu durumu bir markalaşma stratejisi olarak kullanmasının hastanenin tercih edilirliliğini artırdığı kanıtlanmıştır. Bu nedenle hastanelerin hizmet kalitesini belgelendirme konusuna odaklanmaları önerilmektedir (Roh vd.2008).

Araştırmalar hastaların daha kaliteli hizmet elde etmek için daha fazla maliyete katlanmaya istekli olduğunu ortaya koymuştur (Makarem vd.2011; Mosadeghrad 2014). Balıa'nın yaptığı çalışma hastaların hastane tercihini, klinik kalite düzeyi yüksek, uzmanlığın yoğun olduğu ve hasta kapasitesinin büyük olduğu hastanelerden yana kullandığını göstermiştir (Balıa vd. 2018).

Hastalar bilgi asimetrisi nedeniyle başvurdukları hastanenin kalitesini gerçekçi bir şekilde değerlendirememektedir. Akreditasyon kurumları bir bakıma hasta adına da hastanelerin belirlenen standartlara uyum gösterip göstermediğini denetlemekte ve hastaneyi akredite etme veya etmeme konusunda karar vermektedir. Hastaneler sahip oldukları akreditasyon belgelerini kamuoyuna sunarak sağlık hizmetlerinin kalitesi hakkında bir taahhütte bulunmaktadır. Hastane kalite düzeyinin

raporlanmasının ve kamuya duyurulmasının hastane tercihi edilirliliği üzerine etkisi güçlü olarak yorumlanmaktadır (Montefiori 2004; Balia vd. 2018).

Türkiye’de ulusal sağlıkta akreditasyon çalışmaları 19.11.2014 tarih ve 6569 sayılı kanun ile kamu tüzel kişiliğine, bilimsel ve idari özerkliğe sahip, özel bütçeli bir kuruluş olan “Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı” (TUSEB) bünyesinde kurulan Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) tarafından 2015 yılı itibariyle yürütülmeye başlanmıştır. Bu kapsamda Sağlık Bakanlığı ile ISQua 2013 yılında resmi olarak birlikte çalışmaya başlamış ve TÜSKA tarafından yürütülen akreditasyon programlarının akreditasyonu tamamlanmıştır. TÜSKA akreditasyon belgesi ile uluslararası alanda kabul gören standartlarda hizmet sunumunun güvence altına alınması hedeflenmiştir (Kayral 2017; Cengiz 2018; TÜSKA 2019).

## Araştırma Metodolojisi

### Araştırmanın Amacı

Günümüzde özel hastaneler hastalarına daha kaliteli hizmet vermek amacı ile ulusal ve uluslararası alanda yayınlanmış standartlara uymayı taahhüt etmekte ve hastanelerini akredite ettirmektedirler. Hastaneler uluslararası akreditasyon belgesine sahip olmayı önemli bir strateji olarak görmekte bu belgeye sahip olduklarını kamuoyuna duyurmakta ve bu şekilde hem yerli hem de yabancı hastaların güvenini kazanmayı ve daha fazla hasta tarafından tercih edilmeyi amaçlamaktadır.

Bu araştırmanın amacı yerli ve yabancı hastaların hastane seçiminde önemli olan faktörleri ve uluslararası akreditasyon belgesine sahip olmanın hastane seçimindeki rolünü karşılaştırmalı olarak tanımlamaktır.

### Araştırmanın Kapsamı

Araştırma İstanbul ilinde Akreditasyon belgesine sahip olan 4 özel hastaneden sağlık hizmeti alan ve araştırmaya katılmayı kabul eden yerli ve yabancı hastaları kapsamaktadır.

### Araştırmanın Hipotezi

Hastane seçimini etkileyen faktörler ile ilgili değişkenler belirlenirken kaynaklardaki bulgular göz önünde tutulmuştur. Ayrıca Malik ve Sharma çalışmalarında hastaların; cinsiyeti, yaşı, ırkı, tıbbi durumu, sigorta varlığı, ödeme koşulları ve hastane hakkındaki bilgi düzeyi gibi bireysel değişkenlerin hastane seçimini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Malik ve Sharma 2017). Yine Roh ve Moon (2005) hastaların bölgelerindeki yerel hastaneler yerine başka bölgelerdeki hastaneleri seçme

nedenlerini belirlemeye yönelik olarak hastane ve hasta özelliklerini inceledikleri çalışmada hastane özelliklerinin (yatak sayısı, mülkiyet tipi ve uzaklık, sunulan hizmetlerin kapsamı, akreditasyon) yanı sıra hasta karakteristiklerinin de (ödeme kaynağı, yaş, ırk ve sağlık durumu) hastaların bölgelerindeki yerel hastaneleri seçmelerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır (Roh ve Moon 2005). Bu araştırma sonuçlarından hareketle Türk ve Yabancı hastaların hastane seçimi ve akreditasyon belgesine sahip olma ile ilgili tutumlarında farklılık olacağı düşünülerek aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H1a: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanenin evlerine yakın olmasına verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1b: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde doktorun önerisine verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1c: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde yakınlarının önerisine verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1d: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde bakımın maliyetine verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1e: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanenin alanında uzman hekimlerin ulunmasına verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1f: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanenin uluslararası akreditasyon belgesine sahip olmasına verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1g: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde daha önce aldıkları hizmetten memnuniyete verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1h: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanenin modern teknoloji ve ekipmana sahip olmasına verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1i: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanenin kalitesine verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1j: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanenin ünü/ımajına verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H1k: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanenin fiziksel görünümü, temizliğine verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H11: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde kurum/devlet anlaşması olmasına verdikleri önem arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H2a: Türk ve yabancı hastaların hastane tercihlerinde hastanelerin Akreditasyon belgesine sahip olması ile ilgili tutumları arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H2b: Türk ve yabancı hastaların akreditasyon belgesine sahip hastanelerin kalitesine güvenme konusundaki tutumları arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

H2c: Türk ve yabancı hastaların başvurdukları hastanenin akreditasyon belgesine sahip olduğunu yatış öncesi bilmeleri konusunda anlamlı fark bulunmaktadır.

H2d: Türk ve yabancı hastaların başvurdukları hastaneyi uluslararası akreditasyona sahip olduğu için seçmeleri ile ilgili tutumları arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

## Örneklem Seçimi

Araştırmanın ana kütesini Türkiye’deki tüm akredite hastanelerden hizmet almış yerli ve yabancı hastalar oluşturmaktadır. 2016 yılı verilerine göre Türkiye’de uluslararası akreditasyon belgesine sahip 32 hastane bulunmaktadır. Bu hastanelerdeki tüm hastalara ulaşılması mümkün olmadığı için Olasılıksız Örneklem yöntemlerinden Kolayda Örneklem Yöntemi ile çalışma yapılması en kolay dört hastane seçilmiştir. Veri toplamak için hastanelerden iki hafta izin alınmıştır. Bu iki hafta içinde hastaneye başvuran hastaların (yoğun bakımlar hariç) %100’üne ulaşılması hedeflenmiştir. Hasta sayıları belirlenirken kota örneklem yöntemi ile araştırma yapılan hastanelerin bir önceki yıl içerisinde kabul ettikleri toplam hasta sayısı ve bu hasta sayısı içinde Türk ve yabancı hasta sayısının oranı göz önünde bulundurulmuş ve örneklem büyüklüğünde de en az bu oranın olması sağlanmıştır. (Örneklem büyüklüğünün %21,8’si yabancı hastalardan, %78,2 si Türk hastalardan oluşmuştur.) Anket doldurmak gönüllülük esasına dayandığı için Toplamda 194 Türk hasta, 54 yabancı hastadan veri toplanabilmiştir.

## Araştırmanın Kısıtları

Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayalı olarak tasarlanmıştır. Bu nedenle araştırma sonuçları sadece araştırmaya katılmayı kabul eden hastaları yansıtmaktadır.

Türkiye’de uluslararası akreditasyon belgesine sahip kamu ve özel hastaneler bulunmaktadır. Ancak araştırma sonuçları uygulamanın yapıldığı uluslararası akreditasyon belgesi olan 4 özel hastane ile sınırlıdır.

## Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket soruları literatür taraması sonucu araştırma amacına en uygun soruların tespit edilmesi ile araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Anket üç bölüm halinde hazırlanmıştır. Anketin birinci bölümü katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyan 6 sorudan oluşmaktadır. Bunlar; uyruk, yaş, cinsiyet, meslek, medeni durum ve eğitim durumudur. Yaş ve meslek soruları açık uçlu olarak sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde hastalardan hastane seçimi ile ilişkili 12 faktöre 1 ile 5 arasında (1 en az önemli, 5 en çok önemli) puan vermeleri istenmiştir.

Üçüncü bölümde ise hastaların hastane tercihinde akreditasyonun önemini ortaya koymak amacı ile likert tipi 4 soru sorulmuştur ve sorulara Kesinlikle Katılıyorum (5), Katılıyorum (4), Kararsızım (3), Katılmıyorum (2) ve Kesinlikle Katılmıyorum (1) şeklinde cevap vermeleri istenmiştir.

Anket sorularının herkes tarafından doğru algılanıp algılanmadığını ölçmek için öncelikle 34 kişi ile pilot bir çalışma yapılmıştır. Çıkan sonuca göre anket formu revize edilmiştir. Revizyon sonrası Likert tipi sorulara Cronbach alpha yöntemi ile güvenilirlik analizi yapılmıştır. Analiz sonucu 0,87 çıkmış ve anketin asıl hedef gruba uygulanmasına karar verilmiştir.

Anket yüz yüze görüşme yöntemi ile doldurulmuştur. Yabancı hastalar için anketin İngilizce ve Arapça çevirisi yapılmış, çeviri yapılan tüm anketler farklı kişi tarafından tekrar Türkçe’ye çevrilerek doğrulama yapılmıştır. Yabancı hastalar ile iletişim kurulurken gerektiğinde tercüman desteği de sağlanmıştır.

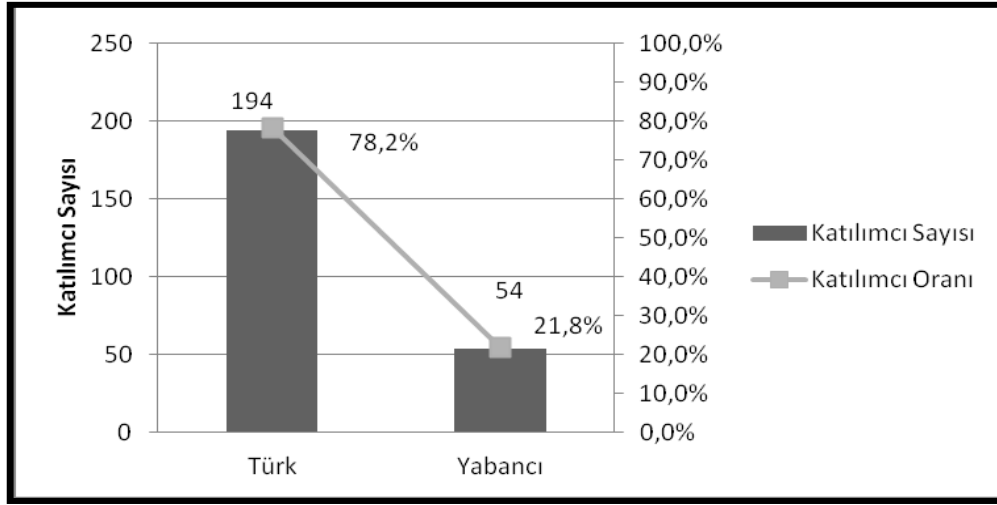
Veri Analiz Yöntemi Anketin güvenilirliği Cronbach Alpha yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucu 0,754 (Yerli hastalarda 0,766; yabancı hastalarda 0,652) çıkmıştır. Alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği  $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilir kabul edilir. (Kalaycı, 2014)

Daha sonra Betimsel istatistik (frekans dağılımı, ortalama ve standart sapma) ile veriler değerlendirilmiştir.

Hipotezlerin testinde bağımsız iki örnek t-testi yapılmıştır.

## BULGULAR

Şekil 1: Araştırmaya katılan hastaların uyruk açısından dağılımı



Araştırmaya katılan hastalardan 194 kişi Türk, 54 kişi yabancı uyrukludur.

Tablo 1: Araştırmaya katılan Türk ve yabancı hastalara ait tanımlayıcı istatistikler

	Grup	Frekans		Yüzde %	
		Türk	Yabancı	Türk	Yabancı
Cinsiyet	Kadın	115	28	59,3	51,9
	Erkek	79	26	40,7	48,1
Yaş	18 yaş altı	1	0	0,5	0,0
	18-33	42	6	22,2	11,3
	34-49	69	27	36,5	50,9
	50-65	47	15	24,9	28,3
	66 ve üstü	30	5	15,9	9,4
Medeni Durum	Evli	147	51	77,8	94,4
	Bekâr	42	3	22,2	5,6
Eğitim Durumu	İlköğretim	31	6	16,0	11,8
	Lise	51	11	26,3	20,4
	Üniversite	89	23	45,9	45,1
	Y. Lisans ve Üstü	23	11	11,9	21,6
Meslek	Sağlık Çalışanı	8	3	4,3	5,8
	Mühendis	15	1	8,1	1,9
	Mimar	8	0	4,3	0,0
	Öğretmen/Akademisyen	20	7	10,8	13,5
	Avukat	5	2	2,7	3,8
	Bankacı	11	2	5,9	3,8
	Diğer*	60	25	32,3	48,1
	Emekli	30	2	16,1	3,8
Çalışmıyor**	29	10	15,6	19,2	

\*Belirtilen meslek grubuna girmeyen özel ve kamu sektörü çalışanları ile ticaret ile uğraşan kişileri içermektedir.

\*\*Ev hanımı ve öğrenci ve diğer çalışmayanları içermektedir.

Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan Türk hastaların %59,3'ünün kadın, %40,7 sinin erkek; yabancı hastaların %51,9'unun Kadın, %48,1'inin erkek olduğu görülmektedir. Yaş dağılımına bakıldığında her iki grup içinde de en fazla 34-49 yaş aralığındaki (Türk %36,5, yabancı %50,9) hastalardan veri toplandığı diğer yaş gruplarından katılım nispeten daha düşük olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan Türk hastaların %77,8'i evli, %22,2'si bekar, yabancı hastaların %94,4'ü evli,

%5,6'sı bekar'dır. Eğitim durumlarına bakıldığında veri toplanan Türk (%45,9) ve yabancı hastaların (%45,1) büyük çoğunluğunun Üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Meslek dağılımına bakıldığında ise her iki grup için de büyük çoğunluğu (Türk hasta %32,3; yabancı hasta %48,1) Diğer olarak gruplanan, belirtilen meslek gruplarına girmeyen özel ve kamu sektörü çalışanları ile ticaret ile uğraşan kişilerden oluştuğu görülmüştür.

## Türk ve Yabancı Hastaların Hastane Seçimi ile İlgili Bulgular

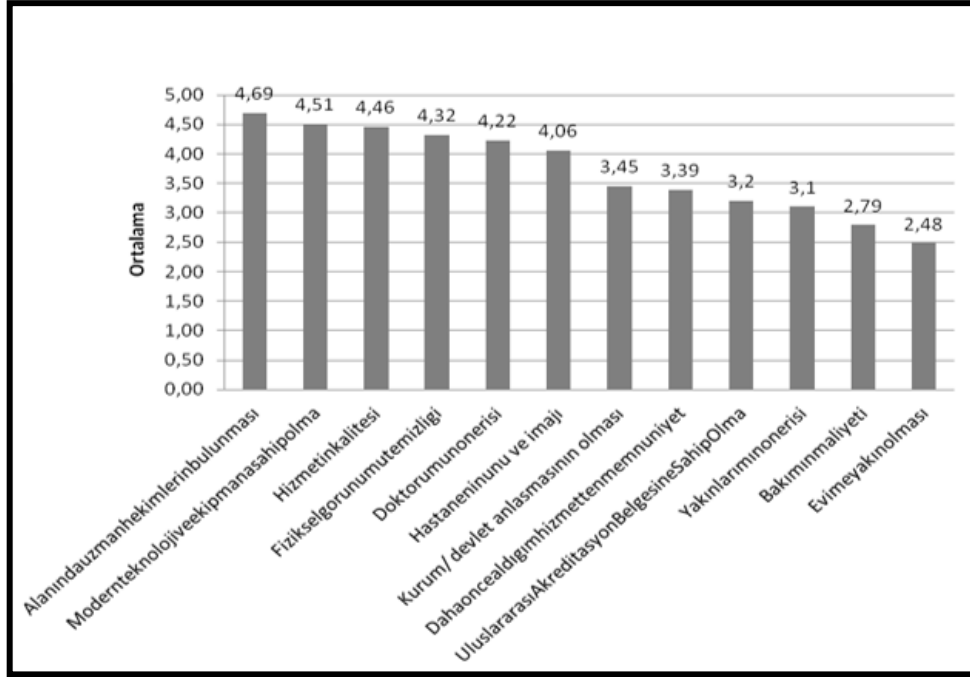
**Tablo 2:** Türk ve Yabancı Hastaların Hastane Seçimi ile İlgili Faktörlere 5 üzerinden Verdikleri Puanların Ortalama ve Standart Sapma Tablosu

	Hastane Seçiminde Etkili Faktörlere	Türk		Yabancı	
		Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
1	Evime Yakın Olması	2,48	1,538	1,56	1,239
2	Doktorumun Önerisi	4,22	1,413	3,33	1,759
3	Yakınlarımlın Önerisi	3,10	1,690	3,02	1,775
4	Bakımın Maliyeti	2,79	1,573	2,61	1,664
5	Alanında uzman hekimlerin bulunması	4,69	0,787	4,13	1,401
6	Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesine sahip olması	3,20	1,696	3,85	1,510
7	Daha önce aldığım hizmetten memnuniyet	3,39	1,787	2,46	1,745
8	Modern Teknoloji ve ekipmana sahip olması	4,51	0,934	4,28	1,393
9	Hizmetin Kalitesi	4,46	0,939	4,46	1,145
10	Hastanenin ünü/imajı	4,06	1,203	4,15	1,280
11	Fiziksel görünümü, temizliği	4,32	0,988	4,28	1,235
12	Kurum/devlet anlaşması olması	3,45	1,670	3,26	1,875

Tablo 2 de Türk ve Yabancı hastaların Hastane seçimi ile ilgili yaptıkları puanlandırmalar ile elde edilen

verilerin daha iyi anlaşılabilmesi için veriler ortalamalarına göre sıralanarak histogram grafiği ile aşağıda ayrı ayrı verilmiştir.

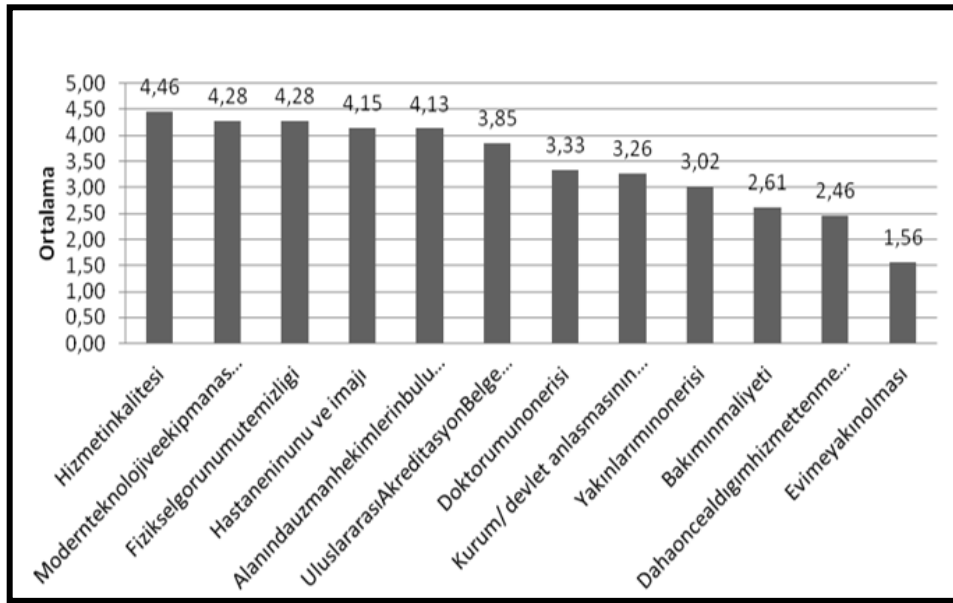
**Şekil 2:** Türk Hastaların Hastane Seçiminde Önemli Buldukları Faktörlerin Puan Ortalamaları Grafiği



Türk hastaların hastane tercihinde etkili değişkenlerin yer aldığı Şekil 2 incelendiğinde; Hastanede alanında uzman hekimlerin bulunması, Hastanenin modern tek-

noloji ve ekipmana sahip olması ile Verilen hizmetin kalitesi ilk üç sırada yer alırken, hastanenin uluslararası akreditasyon belgesine sahip olması 9. Sırada önemli olarak görülmüştür.

**Şekil 3:** Yabancı Hastaların Hastane Seçiminde Önemli Buldukları Faktörlerin Puan Ortalamaları Grafiği



Yabancı hastaların hastane tercihini içeren Şekil 3 incelendiğinde Hizmetin kalitesi, Hastanenin modern teknoloji ve ekipmana sahip olması ile Hastanenin fiziksel görünümü ve temizliği ilk üç sırada yer alırken hastanenin uluslararası akreditasyon belgesine sahip olması 6. Sırada önemli olarak görülmüştür.

Yerli ve yabancı hastaların hastane seçiminde Hizmetin kalitesi ve Modern teknoloji ve ekipmana sahip

olma ilk üç sırada belirttiği faktörlerden olmakla birlikte sıralamada fark bulunmaktadır. Türk hastalar alanında uzman hekimlerin bulunmasını birinci sırada önemli görürken yabancı hastalar hizmetin kalitesini birinci sırada önemli bulmuşlardır. Ayrıca yabancı hastalar Türk hastalara göre hastanenin Uluslararası Akreditasyon belgesine sahip olmasına nispeten daha fazla önem vermişlerdir.



**Tablo 3:** Yerli ve Yabancı Hastaların Hastane Seçiminde Önemli Buldukları Faktörlerin Independent Sample T-Test Sonucu

Independent Samples Test									
	Levene's test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	%95 Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
<b>Evime yakın olması</b>	22,113	0,00	4,061	246,00	0,00	0,924	0,227	0,476	1,372
			4,584	103,015	0,00	0,924	0,202	0,524	1,323
<b>Doktorumun Önerisi</b>	16,226	0,00	3,863	246,00	0,00	0,888	0,23	0,435	1,341
			3,417	73,107	0,00	0,888	0,26	0,37	1,406
<b>Alanında uzman hekimlerin bulunması</b>	38,556	0,00	3,826	246,00	0,00	0,561	0,147	0,272	0,85
			2,821	62,573	0,01	0,561	0,199	0,164	0,959
<b>Uluslararası akreditasyon belgesine sahip olma</b>	7,953	0,005	-2,552	246,00	0,01	-0,651	0,255	-1,153	-0,148
			-2,725	93,599	0,01	-0,651	0,239	-1,125	-0,177
<b>Daha önce aldığımız hizmetten memnuniyet</b>	0,405	0,525	3,395	246,00	0,00	0,929	0,274	0,39	1,468
			3,441	86,422	0,00	0,929	0,27	0,392	1,465

Türk ve yabancı hastaların hastane seçimi ile ilgili faktörlere verdikleri cevapların önem düzeylerinin ortalaması Tablo 2 de verilmişti. Bulunan ortalamalar arasında anlamlı farklılık olup olmadığını Independent sample t-test ile analiz ettiğimizde 12 faktörden beşinde Türk ve yabancı hastalar açısından anlamlı fark bulunmuştur. H1 hipotezi 7 alt değişken için reddedilmiş olup 5 alt değişken için kabul edilmiştir. Tabloya sadece anlamlı farklılık bulunan faktörler alınmıştır.

Tablo 3'e göre hastane seçiminde "hastanenin eve yakın olması"na verilen önem açısından (Türk hastaların puan ortalaması 2,48; yabancı hastaların puan ortalaması 1,56) Türk ve yabancı hastaların verdikleri puanlarda anlamlı farklılık vardır. (Sig. 2 tailed değeri;0,00 olup anlamlılık değeri olan 0,05'ten küçüktür.)

Hastane seçiminde "doktorun önerisi"ne verilen önem açısından (Türk hastaların puan ortalaması 4,23; yabancı hastaların puan ortalaması 3,33) Türk ve yabancı hastaların verdikleri puanlarda anlamlı farklılık vardır. (Sig. 2 tailed değeri;0,00 olup anlamlılık değeri olan 0,05'ten küçüktür.)

Hastane seçiminde "alanından uzman hekimlerin bulunması"na verilen önem açısından (Türk hastaların puan ortalaması 4,69; yabancı hastaların puan ortalaması 4,13) Türk ve yabancı hastaların verdikleri puanlarda anlamlı farklılık vardır. (Sig. 2 tailed değeri;0,00 olup anlamlılık değeri olan 0,05'ten küçüktür.)

Hastane seçiminde "Uluslararası Akreditasyon Belgesine Sahip Olma"ya verilen önem açısından (Türk hastaların puan ortalaması 3,2; yabancı hastaların puan

ortalaması 3.85) Türk ve yabancı hastaların verdikleri puanlarda anlamlı farklılık vardır. (Sig. 2 tailed değeri;0,01 olup anlamlılık değeri olan 0,05'ten küçüktür.)

Hastane seçiminde “daha önce alınan hizmetten memnuniyet”e verilen önem açısından (Türk hastaların

puan ortalaması 3,39; yabancı hastaların puan ortalaması 2,46) Türk ve yabancı hastaların verdikleri puanlarda anlamlı farklılık vardır. (Sig. 2 tailed değeri;0,00 olup anlamlılık değeri olan 0,05'ten küçüktür.)

## Türk ve Yabancı Hastaların Uluslararası Akreditasyon Belgesi Hakkında Tutumları ile İlgili Bulgular

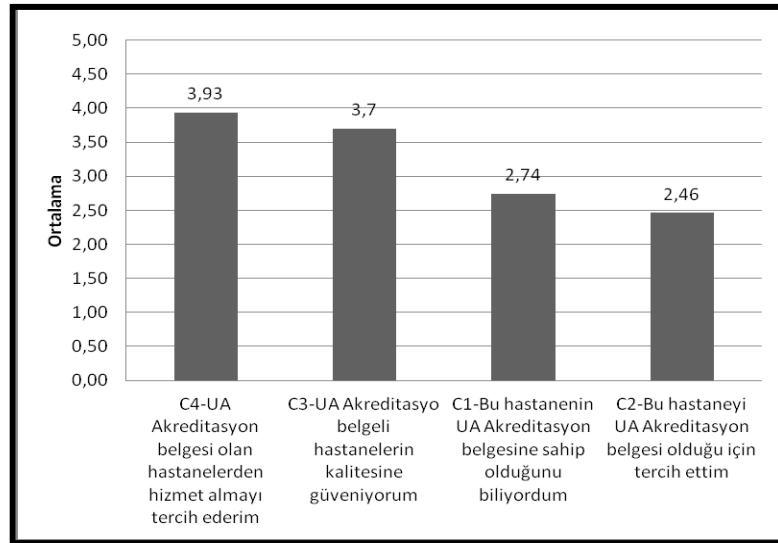
**Tablo 4:** Hastaların Uluslararası Akreditasyon Belgesi ile ilgili Tutumlarının Türk ve Yabancı Hasta Açısından Karşılaştırılması

	Yargılar	Türk		Yabancı	
		Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
1	Bu Hastanenin Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesine sahip olduğunu hastaneye başvurmadan önce biliyordum	2,74	1,556	3,67	1,542
2	Bu hastaneyi Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesine sahip olduğu için tercih ettim	2,46	1,311	3,26	1,532
3	Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesi olan hastanelerin kalitesine güveniyorum	3,70	1,077	4,15	0,998
4	Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesi olan hastanelerden hizmet almayı tercih ederim.	3,93	1,078	4,15	1,188

Tablo 4 incelendiğinde Yabancı hastaların Uluslararası Akreditasyon Belgesi hakkındaki tutumlarının tüm yargılar için daha olumlu olduğu görülmektedir. Bulgu-

ların daha iyi anlaşılabilmesi için bulgular büyükten küçüğe sıralanarak Türk ve yabancı hastalar için histogram şeklinde Şekil 5 ve Şekil 6’da gösterilmiştir.

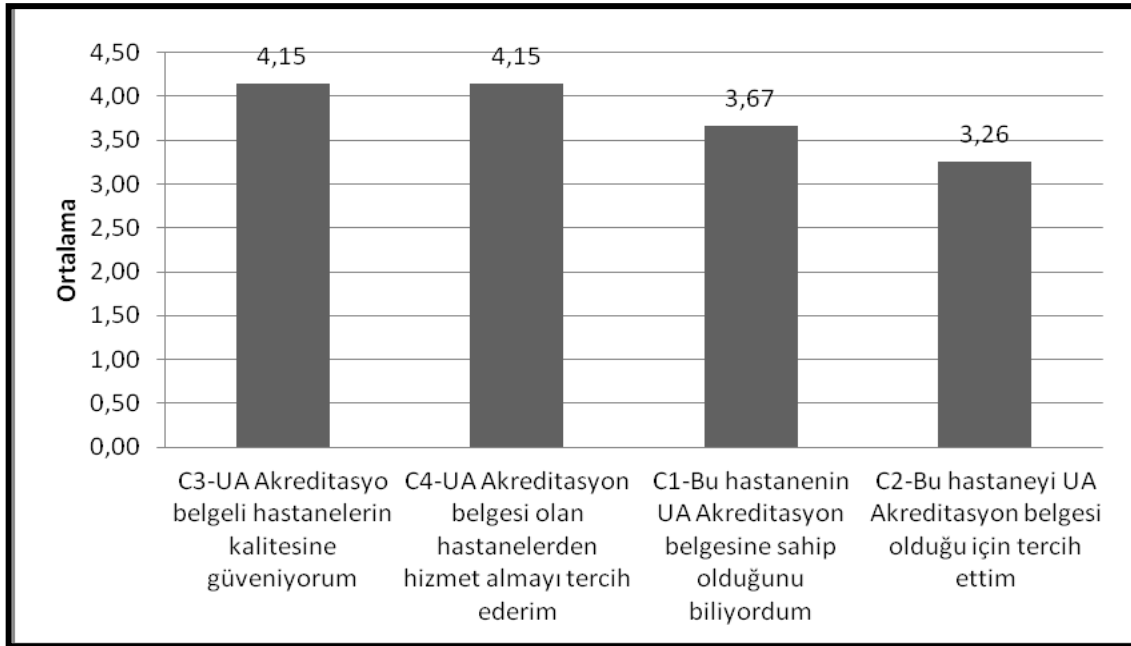
**Şekil 5:** Türk Hastaların Uluslararası Akreditasyon Belgesi ile İlgili Tutum Ortalamaları



Şekil 5’teki tutum ortalamaları incelendiğinde Türk hastalar “Uluslararası Akreditasyon Belgesi olan hastanelerden hizmet almayı tercih ederim” yargısına katılmaktadırlar. “Uluslararası Akreditasyon belgesi olan hastanelerin kalitesine güvenirim” yargısına ise düşük katılma düzeyi ile katıldıklarını belirtmişlerdir. Ancak

“Bu hastanenin uluslararası akreditasyon belgesine sahip olduğunu biliyordum” yargısı Kararsız kalma yönünde olmuştur. “Bu hastaneyi Uluslararası akreditasyon belgesine sahip olduğu için seçtim” yargısı ile ilgili tutumları ise katılmama yönündedir.

**Şekil 6:** Yabancı Hastaların Uluslararası Akreditasyon Belgesi ile İlgili Tutum Ortalamaları



Şekil 6'daki tutum ortalamaları incelendiğinde yabancı hastalar "Uluslararası Akreditasyon belgesi olan hastanelerin kalitesine güvenirim" ve "Uluslararası Akreditasyon Belgesi olan hastanelerden hizmet almayı tercih ederim" yargılarına katıldıklarını belirtmişler. "Bu hastanenin uluslararası akreditasyon belgesine sahip olduğunu biliyordum" yargısına düşük katılma düzeyi ile katılmaktadır. Ancak "Bu hastaneyi Uluslararası

akreditasyon belgesine sahip olduğu için seçtim" yargısı ile ilgili ortalama Kararsız kalma düzeyindedir.

Şekil 5 ve Şekil 6 göz önünde tutulduğunda yabancı hastaların Türk hastalara göre hastanenin Akreditasyon belgesine sahip olmasını nispeten daha fazla önemsendiği görülmektedir.

**Tablo 4:** Türk ve Yabancı Hastaların Uluslararası Akreditasyon Belgesi ile İlgili Tutumlarının Independent Sample T-Test Sonucu

Independent Samples Test									
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
C1-Bu Hastanenin Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesine sahip olduğunu hastaneye başvurmadan önce biliyordum	1,102	0,295	-3,872	245	<b>0,00</b>	-0,926	0,239	-1,397	-0,455
			-3,892	85,603	<b>0,00</b>	-0,926	0,238	-1,399	-0,453
C2-Bu hastaneyi Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesine sahip olduğu için tercih ettim	7,614	0,006	-3,832	245	<b>0,00</b>	-0,803	0,21	-1,216	-0,39
			-3,511	76,058	<b>0,00</b>	-0,803	0,229	-1,259	-0,348

	2,545	0,112	-2,749	245	<b>0,01</b>	-0,449	0,163	-0,77	-0,127
C3-UA Akreditasyon belgesi hastanelerin kalitesine güveniyorum			-2,869	90,47	<b>0,01</b>	-0,449	0,156	-0,759	-0,138

Türk ve yabancı hastaların Uluslararası Akreditasyon belgesine sahip olma ile ilgili tutumları arasında anlamlı farklılık olup olmadığını Independent sample t-test ile analiz ettiğimizde 4 faktörden üçünde Türk ve yabancı hastalar açısından anlamlı fark bulunmuştur. Dolayısı ile H2 hipotezi 3 alt değişken için kabul 1 alt değişken için reddedilmiştir. Tabloya sadece anlamlı farklılık bulunan faktörler alınmıştır.

Türk ve yabancı hastaların tutum ortalamaları karşılaştırıldığında;

“Bu hastaneyi Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesine sahip olduğunu hastaneye başvurmadan önce biliyordum” yargısına verilen cevap açısından (Türk hastaların puan ortalaması 2,74; yabancı hastaların puan ortalaması 3,67) anlamlı farklılık görülmüştür. (Sig. 2 tailed değeri;0,00 olup anlamlılık değeri olan 0,05’ten küçüktür.)

“Bu hastaneyi Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesine sahip olduğu için tercih ettim” yargısına verilen cevap açısından (Türk hastaların puan ortalaması 2,46; yabancı hastaların puan ortalaması 3,26) anlamlı farklılık görülmüştür. (Sig. 2 tailed değeri;0,00 olup anlamlılık değeri olan 0,05’ten küçüktür.)

“Uluslararası Akreditasyon (kalite) belgesi olan hastanelerin kalitesine güvenirim” yargısına verilen cevap açısından (Türk hastaların puan ortalaması 3,70; yabancı hastaların puan ortalaması 4,15) anlamlı farklılık görülmüştür. (Sig. 2 tailed değeri;0,01 olup anlamlılık değeri olan 0,05’ten küçüktür.)

## Tartışma

Hastane seçimi konusunda yapılan ilk çalışmalar hastaların sağlık sunucularını karşılaştırarak seçim yaptığını göstermiştir. Bu araştırmaların sonucunda hastaların hastane tercihiinde etkisi olan dört faktör tanımlanmıştır. Bunlar; hizmet kalitesi, tesisin temizliği, çalışanların tutum ve davranışları, hastanenin imajı, ünü olarak belirlenmiştir (Berkowitz & Flexner, 1981, Aktaran; Konning, 2012). Kalite, hastanenin temizliği ve hastanenin imajı açısından araştırma bulgularımız bu çalışmaları destekler niteliktedir.

Buscorino ve Steiber (1982), genel hastane, özel/branş hastanesi ve acil servis hizmetleri kullanı-

mında hastane tercihi ile ilgili çalışmalarında “hastanenin lokasyonu”nu genel hastanelerde hastane seçiminde en önemli faktör olarak belirlenmişlerdir. Bunu “hekimin tavsiyesi”, “geçmiş deneyimler”, “hastane çalışanlarının tanınıyor/biliniyor olması” ve “hizmetin kalitesi” izlemiştir. Özel/branş hastanelerde ise “en iyi uzman hekimin bulunması” hastane seçiminde en önemli faktör olarak belirlenmiş bunu “hekimin tavsiyesi”, “hastane ile ilgili geçmiş deneyimler”, “en iyi ekipman/teknoloji”, “hastanenin lokasyonu/uzaklığı” izlemiştir (Makarem vd. 2011; Agency of Healthcare Research and Quality, 2019). Çalışmamızda alanında uzman hekimin bulunması Türk hastalar için ilk sırada tercih nedenleri arasında yer alması önceki çalışmaları destekler niteliktedir.

Javalgi vd. tarafından 1991’de gerçekleştirilen araştırmada hastane seçiminde en önemli faktörler; “hastanenin lokasyonu”, “hastanede alanında uzman hekimlerin bulunması”, “hastanenin ünü”, “modern ekipman/teknoloji”, “samimi çalışanlar”, “hizmetin maliyeti”, “hekimin tavsiyesi”, “arkadaş ve yakınların tavsiyesi”, “hastane tipi” olarak saptanmıştır. (Konning, 2012). Araştırmamızın sonuçları ortak değişkenler açısından Javalgi ve arkadaşlarının çalışmalarını destekler nitelikte çıkmıştır. Javalgi vd. araştırması (1991) ile Berkowitz ve Flexner’in çalışması (1980) sağlık hizmetlerinde hastanın karar verme seçim yapma davranışı arasındaki değişimi ortaya koymuştur. Almanya’da gerçekleştirilen araştırmada Leister ve Stausberg (2007) bir sağlık kuruluşunun doktorlar tarafından tavsiye edilmesinin hasta tercihini etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Hastane seçimiyle ilgili dikkat çeken sonuç, arkadaş tavsiyesine kıyasla, **hastanenin sahip olduğu sertifikalı kalite yönetim sistemi gibi özelliklerin** birçok hasta için hastane seçiminde daha önemli olduğudur. Ayrıca, hastaların üniversite hastaneleri gibi daha uzaktaki hastanelere yolculuk yapmaya istekli oldukları ortaya konulmuştur. Araştırmamızda her iki hasta grubunda da hizmet kalitesinin hastane seçimini etkilediği ve ilk 3 sırada önem derecesine sahip olduğu bulunmuştur. Hastane lokasyonunun yabancı hastalarda en son sırada yer alması, tedavi almak için uluslararası seyahat etmeleri hastane seçiminde etkisi yitirdiğini desteklemektedir.

Lee vd. (2008) da hastane seçiminde tüketicilerin davranışlarını sınıflandırmada yapay sinir ağlarından

yararlanmışlardır. Buna göre, tüketicilerin davranış modelleri 4 faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler, “kolaylık ve ekonomiklik”, “hastanenin ünü” ve “hastaneyle spesifik ilişkiler”, “kalite” ve “nezaket” ile “hizmetlerin zamanında sunumu”dur. Hastaların bakış açısından, sağlık hizmetinin maliyeti veya ücreti, hizmet sunumundaki nezaket, modern ekipmanlar ve teknoloji ile eve yakınlık hastane seçiminde en önemli 4 etkileyici faktör olarak belirlenmiştir. Türkiye’de hastane tercihlerinde etkili olan faktörleri ve bu faktörlerin etki derecelerinin araştırıldığı çalışma 869 hasta üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda hastaların hastane seçiminde sırasıyla “sağlık kuruluşunun yakınlığının”, “sağlık kuruluşunun teknolojik düzeyinin ve fiziki koşullarının yeterliliğinin”, “hastanenin imajının”, “hastanede sunulan sağlık hizmetinin fiyatının”, “hastaların ilgili hastane için sosyal güvencesinin bulunup bulunmamasının” ve “hastanedeki bürokratik işlemlerinin sayısı” ile “her türlü uzman ve hizmetin bulunabilirliğinin” etkili olduğu bulunmuştur (Tengilimoğlu 2001). Türkiye’de yapılan bir başka araştırmanın sonuçlarında “hastanenin erişilebilirliği”, “hastanenin imajı”, “hastanenin fiziksel görünümü” ve “teknolojik yeterliliği” hastane seçimini etkileyen başlıca faktörlerdir (Akıncı vd. 2005). Aytekin (2016) tarafından yapılan çalışmada ise hastanelerin hizmet ve uzman sayısını ve kalitesini artırmalarının onların tercih edilebilirliği üzerinde en fazla etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Diğer değişkenler sırasıyla modern cihazlar ve teknoloji, ulaşım, bürokrasi, ücret, temizlik ve fiziki koşullar bilgilendirme, tavsiye ve tanınırlık olarak tespit edilmiştir. Araştırmamızda; Türkiye’de hastane tercihinde yıllar içinde belirginleşen bu değişimi destekler nitelikte bulgular elde edilmiştir.

Moscone vd. (2012) kardiyak hastalar üzerinde yaptıkları çalışmada sosyal etkileşimin hastane seçimi üzerinde etkili olduğunu bulmuşlardır. Hastalar hastanede buldukları sürece hastane kalitesi ile ilgili izlenimler edinmekte ve bunları paylaşmaktadır. Ancak sosyal etkileşimin hastane seçimindeki etkisi; sağlık kurumunun ölçülen kalite göstergelerinin olumsuz olması ve kurumsal web sayfası üzerinden paylaşılması durumunda etkisini kaybetmektedir.

Sack vd. (2010)’nin akreditasyonun hastanenin tavsiye edilmesine etkisinin araştırıldığı çalışmada akredite olan ve olmayan kurumlar arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada da akreditasyon belgesine sahip olma Türk hastalarda 9. Yabancı hastalarda 6. Sırada gösterilerek Sack arkadaşlarının çalışmalarını destekler nitelikte bulunmuştur.

## Sonuç ve Öneriler

Türk hastaların hastane seçiminde ilk üç sırayı alan faktörler arasında birinci sırada hastanede alanında uzman hekimlerin olması, ikinci sırada hastanenin modern teknoloji ve ekipmana sahip olması ve üçüncü sırada hizmetin kalitesi yer almaktadır. Uluslararası belgeye sahip olma ise 9. Sırada yer almıştır.

Yabancı hastaların hastane seçiminde ilk üç sırayı alan faktörlerde birinci sırada hizmet kalitesi, ikinci sırada modern teknoloji ve ekipmana sahip olma ve üçüncü sırada ise hastanenin fiziksel görünümü ve temizliği yer almıştır. Uluslararası belgeye sahip olma ise 6. Sırada yer almıştır.

Türk ve Yabancı hastaların hastane seçiminde önemli buldukları faktörler arasında anlamlı fark olup olmadığı (H1 Hipotezi) Independent Sample T Test ile test edilmiş ve sonuç olarak H1 hipotezine ait 5 alt hipotez (H1a, H1b, H1c, H1f, H1g) anlamlı fark nedeniyle kabul edilirken 7 alt hipotez (H1d, H1h, H1i, H1j, H1k, H1l) anlamlı bulunmadığı için reddedilmiştir.

Türk ve yabancı hastaların uluslararası Akreditasyon Belgesi Hakkında Tutumları incelendiğinde Türk hastalar “uluslararası akreditasyona sahip hastanelerden hizmet almayı tercih ederim” ve “Uluslararası akreditasyon belgesine sahip hastanelerin kalitesine güveniyorum” değişkenlerine katılmaktadırlar. “Bu hastanenin uluslararası akreditasyon belgesine sahip olduğunu biliyorum” ve “Bu hastaneyi uluslararası akreditasyon belgesine sahip olduğu için seçtim” değişkenlerine karşı ise kararsız tutum sergilemişlerdir.

Yabancı hastalar da Türk hastalara benzer şekilde “uluslararası akreditasyona sahip hastanelerden hizmet almayı tercih ederim” ve “Uluslararası akreditasyon belgesine sahip hastanelerin kalitesine güveniyorum” değişkenlerine katılmaktadırlar. Yabancı hastaların katılma düzeyleri daha fazladır. Türk hastalardan farklı olarak “Bu hastaneyi uluslararası akreditasyon belgesine sahip olduğu için seçtim” değişkenlerine de katılma yönünde tutum göstermişlerdir. “Bu hastaneyi uluslararası akreditasyon belgesine sahip olduğu için seçtim” değişkenine karşı kararsız tutum sergilemişlerdir. Ancak Türk hastalar ile karşılaştırıldığında katılma yönüne doğru bir eğilim mevcuttur.

Türk ve Yabancı hastaların Uluslararası Akreditasyon Belgesi ile ilgili tutumları arasında anlamlı fark olup olmadığı (H2 Hipotezi) Independent Sample T Test ile test edilmiş ve sonuç olarak H2 hipotezine ait 3 alt hipotez (H2c, H2d ve H2b) anlamlı fark bulunarak kabul edilmiş, 1 alt hipotez ise (“H2a) ise reddedilmiştir.

Bu bulgular Türk ve yabancı hastaların hastanelerin akreditasyon belgesine sahip olmaları ve kalite konusuna verdikleri önemin anlaşılması ve buna uygun stratejiler geliştirilmesi açısından önemlidir.

Yabancı hastaların uluslararası akreditasyon belgesine karşı olumlu tutumları göz önünde bulundurulduğunda özellikle sağlık turizmi hedefleyen hastanelerin akreditasyon standartlarına tam uyum sağlayarak bu belgeyi alması ülkemize yabancı hasta çekilmesi için önemli olacaktır. Zira yabancı hastalar hastane seçiminde kaliteyi ilk sırada, Akreditasyon belgesine sahip olmayı ise 6. Sırada belirtmişlerdir.

Türk hastalar açısından da uluslararası akreditasyon belgesine sahip olma hastalara verilen hizmet açısından güven sağlamaktadır. Türk hastaların hastane seçiminde hastanenin kaliteli olmasını 3. Sırada, uluslararası akreditasyon belgesine sahip olmayı 9. Sırada belirtmiştir.

## Yöneticilere Öneriler

Hastane kalitesinin, hastane tercihinde ilk üç sırada görülmesi ancak bunu belgeleyen uluslararası akreditasyon sertifikasına bu kadar önem verilmemesi hastaların belgelendirme kuruluşlarına güveni veya bu kuruluşlar hakkındaki bilgi düzeyine bağlı olma durumunun değerlendirilmelidir. Kurumsal tanıtımlarda hastalar akreditasyonun ne olduğu ve önemi ile ilgili olarak bilgilendirilmelidir. Ayrıca yöneticiler standart gerekliliklerine tam uyum sağlanması konusunda tüm çalışanları cesaretlendirmeli ve bu sürece herkesin katılımını sağlamalıdır.

## Araştırmacılara Öneriler

Akreditasyonun Türk ve Yabancı hastalar açısından önemi ile ilgili daha sonra yapılacak yeni çalışmaların daha fazla hastaya ulaşarak yapılması, ayrıca akreditasyon belgesine sahip olma durumunun hastane tercihinde ilk 5 sırada gösterilmemesi durumunda, bunun nedenlerini sorgulayan ilave sorular ile araştırmanın genişletilmesi önerilir.

## Kaynaklar

- Adaman, F., Ardiç, OP, Erus, B., Tüzemen, D. (2009). "Hospital Choice: Survey Evidence from İstanbul", *Turkish Studies*, 10(3), 443-468.
- Adham D, Panahi M, Tahmasebi A, Ameri H, Sadeghi G, (2013), Determinants of the choice of private hospitals by patients, *HealthMED – V:7(5)*, pp: 1629-1633
- Agency of Healthcare Research and Quality, (2019), Six Domains of Health Care Quality,

<https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/six-domains.html>, Erişim tarihi: 06.08.2019

- Akıncı F, Esatoglu AE, Tengilimoglu D, Parsons A, (2005) Hospital Choice Factors, *Health Marketing Quarterly*, 22:1, 3-19, DOI: 10.1300/J026v22n01\_02
- Al-Amin M, Makarem S, Pradhan R (2011) USA, Hospital Ability To Attract International Patients: a conceptual framework, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol.5, No:3 s:205-221
- Altın U, Bektaş G, Antep Z, İrban A, (2012), Sağlık Turizmi ve Uluslararası Hastalar İçin Türkiye Pazarı, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, V: 3 (3), pp: 157-163
- Aytekin A, (2016), Hastaların Hastane Tercihinde Etkili Kriterler ve Hastanelerin MULTIMOORA ile Sıralanması: Eskişehir Örneği, *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi V: 4(4)*, pp:134-143
- Bahadori, M., Yaghoubi, M., Javadi, M., & Rahimi, Z. A. (2015). Study of relationship between the organizational structure and market orientation from the viewpoint of nurse managers. *Journal of education and health promotion*, V:4(15). doi:10.4103/2277-9531.154026
- Balia S, Brau R, Moro D, (2018), Hospital choice with high long distance mobility, [https://www.siecon.org/sites/siecon.org/files/media\\_wysiwyg/balia-brau-moro-146\\_0.pdf](https://www.siecon.org/sites/siecon.org/files/media_wysiwyg/balia-brau-moro-146_0.pdf) Erişim tarihi: 15.12.2019
- Bayraktar A, Can U, (2017), *Strategic Place Branding Methodologies and Theory for Tourist Attraction*, IGI Global, USA
- Cengiz C, (2018), Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon Programları ve TÜSKA, *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 21-26, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/479238>, Son Erişim tarihi: 15.12.2019
- Cheng S-H, Song H-Y, (2003) Physician performance information and consumer choice: a survey of subjects with the freedom to choose between doctors, *Qual Saf Health Care* 2004;13:98–101 Erişim:01.12.2019, <http://www.qualitysafety.bmj.com>
- Greenfield D, Braithwaite J (2008) Health sector accreditation research: systematic review, *International Journal for Quality in Health Care*, Volume 20, Number 3: pp. 172–183
- Kayral İH, (2017), Uluslararası Akreditasyon Programları, <https://www.tuseb.gov.tr/uploads/dunyada-turkiyede-akreditasyon.pdf>, Son Erişim tarihi:15.12.2019

- Kavak D, (2018), Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, V:14-20, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/479113> Son Erişim tarihi: 15.12.2019
- Khan MJ, Chelliah S, Haron MS, (2016) Medical tourism destination image formation process: A conceptual model, *International Journal of Healthcare Management*, 9:2, 134-143, DOI: 10.1080/20479700.2016.1142046
- Konning, J N M (2012), Care For Social Media, Erasmus University Rotterdam School Of Management, Master Tezi.
- Javalgi, R., Whipple, T., McManamon, MK., Edick, VL. (1992). Hospital Image: A Correspondence Analysis Approach. *Journal of Health Care Marketing*, 12(4), 34–41. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9602262444&lang=tr&sit=e=eds-live> Erişim tarihi:15.12.2019
- Leister J, Stausberg J, (2007) Why Do Patients Select a Hospital?, *Journal of Hospital Marketing & Public Relations*, V:17(2), pp: 13-31, DOI:10.1300/J375v17n02\_03
- Malik J, Sharma C, (2017), Determinants of patients' choice of healthcare-provider a study of selected private hospitals in Delhi-NCR, *NICE Journal of Business*, V:12(1), pp: 45-60
- Montefiori, M. (2005). Spatial competition for quality in the market for hospital care. *The European Journal of Health Economics*, 6(2), 131–135.
- Montefiori, M. (2008). Information vs advertising in the market for hospital care, *Int J Health Care Finance Econ* (2008) 8:145–162
- Mosadeghrad MA, (2014), Patient choice of a hospital: implications for health policy and management, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, V: 27(2), pp: 152-164
- Moscone F, Tosetti E, Vittadini G, (2012) Social Interaction in Patients' Hospital Choice: Evidence From Italy, *Royal Statistical in Society*, Part 2 453-472
- Özdemir E, Kılıç S, Aydın B (2010) Sosyal Güvenlik Reformu Sonrası Tüketici Olarak Hastaların Hastane Seçimi: Pazarlama Açısından Bir alan Araştırması, *Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, Cilt XXIX, Sayı 1, s. 1-27
- Özkoç Ö, (2018), Hastanelerde marka yönetimi uygulamalarının hastaların marka denkliği algısı ve hastane tercihlerine etkisi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Doktora Tezi
- Pomey M-P, Ghadiri DP, Karazivan P, Fernandez N, Clavel N (2015) Patients as Partners: A Qualitative Study of Patients' Engagement in Their Health Care. *PLoS ONE* 10(4): e0122499. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0122499>
- Purcarea L V, Gheorghe RI, Petrescu M C, (2013) The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale, *Procedia Economics and Finance* 6 573–585, <http://www.sciencedirect.com>, Erişim tarihi:10.12.2019
- Roh GC, Moon MJ, (2005), Nearby, but Not Wanted? The Bypassing of Rural Hospitals and Policy Implications for Rural Health Care Systems, *Policy Studies Journal*, V: 33(3), pp:377-394, <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.2005.00121.x>
- Roh, C., Lee, K., Fottler, M.D. (2008) Determinants of Hospital Choice of Rural Hospital Patients: The Impact of Networks, Service Scopes, and Market Competition. *J Med Syst* V:32, pp: 343–353, doi:10.1007/s10916-008-9139-7
- Sack C, Lütkes P, Günter W, Erbel R, Jöckel KH, Holtmann GJ, (2010), Challenging the holy grail of hospital accreditation: A cross sectional study of inpatient satisfaction in the field of cardiology, *BMC Health Serv Res* V:10(120), doi:10.1186/1472-6963-10-120
- Sack C, Scherag A, Lütkes P, Günther W, Jöckel KH, Holtman G, (2011), Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? A survey of 37 000 patients treated by 73 hospitals, *International Journal for Quality in Health Care*, V:23(3), pp:278–283, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzr011>
- Sahota D, Yeung Leung T and Kin Lau T (2009), Determination Of Individual Preference: Why, How And Alternatives, *Fetal and Maternal Medicine Review / V:20(04)*, pp: 301 – 317
- Tai, W.T., Porell, F.W. and Adams, E.K. (2004), “Hospital choice of rural Medicare beneficiaries: patient, hospital attributes, and the patient-physician relationship”, *Health Services Research*, V:39, pp: 1903-1922
- Tengilimoğlu, D. (2001). Hastane Seçimine Etkili Olan Faktörler: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, V:3 (1), pp:85-98; Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuibfd/issue/28352/301412>
- TÜSKA (2019) TÜSKA Hakkında, <https://www.tuseb.gov.tr/tuska/tuska-hakkinda>, Erişim Tarihi 15.12.2019
- TUSEB (2018), Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, Kararname Numarası: 4, <https://www.tuseb.gov.tr/uploads/genel/files/kararname.pdf>, Erişim Tarihi 15.12.2019

Wu CC, (2011), The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty, African Journal of Business Management Vol. 5(12), pp. 4873-4882, DOI: 10.5897/AJBM10.1347