

Sağlık Hizmetleri Tüketicisi Olarak Hastaların Özel Hastane Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Diyarbakır Örneği

**Ahmet KAYAOĞLU¹
Yavuz Selim GÜLMEZ²**



Geliş Tarihi/ Received	Kabul Tarihi/ Accepted	Yayın Tarihi/ Published
08/04/2020	19/10/2020	23/10/2020

Citation/Atıf: Kayaoğlu, A. ve Gülmez Y. S., (2020), Sağlık Hizmetleri Tüketicisi Olarak Hastaların Özel Hastane Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Diyarbakır Örneği, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 34(4): Sayfa: 1267-1286, DOI: <https://doi.org/10.16951/atauniibd.716283>

Öz: Bu araştırmanın amacı, sağlık hizmetleri tüketicisi olarak hastaların özel hastane tercihini etkileyen faktörleri belirlemektir. Veriler kolayda örnekleme yoluyla Diyarbakır il merkezinde yaşayan 390 bireyden yüz yüze anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Verilerin analizinde açıklayıcı faktör analizi ve tanımlayıcı istatistik tekniklerinden faydalanılmıştır. Araştırma sonuçları, katılımcıların özel hastane tercihinde bulunurken; hizmet kalitesi, tecrübe ve başarı, maliyet, itibar, memnuniyet, erişim/ulaşım kolaylığı faktörlerini dikkate aldığını göstermekte, katılımcıların demografik değişkenlerine göre tercihleri arasında ise anlamlı düzeyde farklılıklar tespit edilmiştir. Katılımcıların farklı yaş gruplarına göre hizmet kalitesi ve itibar faktörlerine; farklı medeni durum ve eğitim seviyelerine göre itibar faktörüne; farklı gelir gruplarına göre hizmet kalitesi, maliyet ve itibar faktörlerine; farklı sosyal güvence gruplarına göre ise hizmet kalitesi ve itibar faktörlerine ait puanlarının anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre ise gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Araştırma sonuçlarına göre katılımcılar en fazla hastanenin hizmet kalitesi ve itibar faktörlerini göz önünde bulundurarak özel hastane tercihinde bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Satın Alma Süreci, Hastane Tercihi, Sağlık Hizmetleri Tüketicileri.

Determination of Factors Affecting Patients Private Hospital Preference as a Health Care Consumer: Case of Diyarbakır

Abstract: The purpose of this study is to determine the factors affecting patients' private hospital preference as healthcare consumers. The data were obtained by using questionnaire technique from 390 individuals living in Diyarbakır city center by convenience sampling. Descriptive statistics and explanatory factor analysis were applied to data. While the results are choosing the private hospital of the participants; it shows that it takes into consideration the service quality, experience and success, cost, reputation, satisfaction, ease of access/transportation factors. There were also significant differences between the preferences of the participants according to their demographic variables. Service quality and reputation

¹Dr. Öğr. Üyesi, Mardin Artuklu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, <https://orcid.org/0000-0002-7713-7342>

²Arş. Gör., Mardin Artuklu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, <https://orcid.org/0000-0002-9846-596X>

Sağlık Hizmetleri Tüketicisi Olarak Hastaların Özel Hastane Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Diyarbakır Örneği

according to different age groups; reputation according to different marital status and educational levels; service quality, cost and reputation according to different income groups; service quality and reputation according to different social security groups. There was no significant difference between groups according to gender. According to the results of the research, the participants prefer the private hospital mostly considering the service quality and reputation factors of the hospital.

Keywords: *Purchase Process, Hospital Preference, Healthcare Consumers.*

EXTENDED SUMMARY

Research Purpose and Questions

The problem of this research is to determine the factors affecting the healthcare consumers choice of private hospitals in Diyarbakır and to determine the importance of each sub-factor affecting these preferences. Another problem of the study is to determine whether there is a difference between the demographic characteristics of the patients and the factors affecting the patients' private hospital choices. 1. What are the factors affecting healthcare consumers' private hospital choices? 2. Do the factors affecting healthcare consumers' private hospital choices differ in their demographic characteristics?

Literature Review

Hospital; It is one of the important institutions that provide health services, one of the basic needs of individuals, to move towards a healthy society. Hospital selection is that healthcare consumers make a choice among service providers if they have the necessary selection options (Tengilimoğlu, 2001: 86).

It can be concluded from the studies that the factors affecting the demand for health services vary widely. In studies, there is a variety in the importance of these factors. In this context, it is understood from researches that which factors are more effective may differ depending on regions and countries.

In some studies; It has been reached that the factors such as physical conditions of the hospital, quality of service, proximity, expert staff, respectability, price, administrative practices, coverage of health insurance, short waiting times, easy visit of relatives are preferred (Wind and Spitz, 1976; Chernew et al., 1998 Saeed, 1998; Coulter et al., 2005). In some other studies; variables such as the number of beds in the hospital, the attitude of the hospital staff, the quality of the equipment, familiar staff and religious beliefs have been determined (Berkowitz & Flexner, 1981; Boscarino & Stelber, 1982).

Methodology

The research sample consists of all patients who service receive an outpatient or inpatient in a private hospital in Diyarbakır. While preparing the data set of the study benefited from the studies which Miller and May, 2006; Bamfo and Dogbe, 2017; Mohammad, 2014; Akıncı, Esatoğlu, Tengilimoğlu and Parsons, 2005; Aytekin, 2016. In the first part of the questionnaire, which consists of two sections and 30 expressions, there are 7 expressions to determine demographic characteristics. In the second part, there are 23

questions to consumers about the factors affecting private hospital selection decisions. The importance of each item was measured using the 5-point Likert scale (1: Strongly Disagree, Strongly Agree).

Due to time, cost and transportation constraints, convenience sampling method were used and benefited from face-to-face survey technique in the study. The research was carried out in January 2020. The total number of patients participating in the study consists of 414 individuals. However, 24 questionnaires are invalid, the number of samples observed consists of 390 individuals.

Results and Conclusions

In this research, the purchasing decision process of healthcare consumers was investigated. The factors that individuals consider when choosing between private hospital alternatives are determined. These factors are; service quality, experience and success, cost, reputation, satisfaction, ease of access/transportation factors.

There were also significant differences between the preferences of the participants according to their demographic variables. Service quality and reputation according to different age groups; reputation according to different marital status and educational levels; service quality, cost and reputation according to different income groups; service quality and reputation according to different social security groups. There was no significant difference between groups according to gender. According to the results of the research, the participants prefer the private hospital mostly considering the service quality and reputation factors of the hospital.

1. Giriş

Sağlık, insan yaşamına değer katan unsurların başında gelmektedir (Akyürek ve Orhaner, 2017: 237). Sağlık hizmetleri ise bireylerin kaliteli yaşam seviyesinin sürdürülmesi ve toplum sağlığının yükseltilmesi amacıyla gerekli en temel unsurlardandır. Sağlanan hizmetlerin seviyesi, ülkelerin gelişmişlik düzeyini etkileyen önemli göstergelerden biridir. Bu nedenle, hizmet sunucuların tüketicilerine kaliteli ve eşit hizmet sunmaları önemli bir gereksinimdir (Ataman ve Yarımoğlu, 2018: 273).

Sağlık hizmetinden yararlanmak isteyen bireyler ve sağlık kurumları arasındaki ilişki pazarlama açısından ele alındığında, bireyler sağlık hizmetleri pazarında alternatifler arasından seçim yapan hizmet tüketicileridir (Lee vd., 2008: 807). Diğer işletmeler gibi, sağlık işletmeleri de tüketicilerinin istek ve ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılamayı, tüketiciler açısından tercih edilebilirlik seviyesini arttırmayı ve bunu sürdürmeyi amaçlamaktadır. Bu durum günümüzde sağlık işletmelerinin, bu bağlamda hastanelerin tercih edilme nedenlerinin belirlenmesinde önemli bir hale gelmiştir. 2003 yılında Resmi Gazete’de yayınlanan tebliğ uyarınca, sağlık hizmetlerinin resmi kurumlar yanında özel sağlık kuruluşlarından da sağlanabilmesi ile birlikte, özel

kuruluşlar arasında yaşanan rekabete devlet kurumları da dâhil olmuştur (Özkoç, 2013: 267).

Hastane; sağlıklı bir topluma doğru ilerlemek için bireylerin temel ihtiyaçlarından biri olan sağlık hizmetlerini sunan önemli kurumlardan biridir. Hastane seçimi ise sağlık hizmeti tüketicilerinin, gerekli seçim olanaklarına sahip olması durumunda hizmet vericiler arasında tercihte bulunmasıdır (Tengilimoğlu, 2001: 86). Bu bağlamda sağlık hizmetlerinin kullanımı, sağlıklı olma halinin sürdürülmesi ve sağlık seviyesinin tüm toplum gözetilerek en iyi düzeye getirilmesi amacıyla tüm bireylerin sağlık hizmetlerinden yararlanabilmeleri anlamını taşımaktadır (Şenol, 2006: 16).

Gerek resmi gerekse özel sağlık işletmelerinin sayısındaki gözle görülür artış, sağlık hizmeti tüketicileri için seçeneklerin artmasına sebep olmuştur. Sağlık bilincindeki ilerleme ve imkânların geçmişten günümüze göre daha iyi olması, geçmişte bireylerin tercih ihtimalini zayıflatırken, günümüz de ise karar verici hale gelmelerini sağlamıştır (Karahana vd., 2016: 299).

Sağlık hizmeti almak isteyen tüketiciler, talep ettikleri hizmetin türüne ve aciliyetine bağlı olmak üzere birtakım girdiler kullanarak hastane seçimini gerçekleştirmektedir. Bu nedenle sağlık hizmetlerinde yer alan pazarlama yöneticilerinin, istek ve ihtiyaçları belirlemenin yanı sıra tüketici davranışları konusunda da bilgi sahibi olmaları gerekmektedir (Tengilimoğlu, 2001: 85). Tüketici tercihlerini etkileyen faktörlerin bilgisine sahip olan sağlık işletmeleri, tüketicilerin satın alma karar süreçlerini detaylı bir şekilde ele alarak hem rekabet ortamında başarılı olmayı ve finansal sürdürülebilirlik sağlamayı hem de tercih edilen bir işletme olma konusunda ki adımlarını güçlü bir hale getireceklerdir.

Bu çalışmada, Diyarbakır ilinde ikamet eden sağlık hizmeti tüketicilerinin, hastane seçiminde kullandıkları faktörlerin ve önem derecelerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular çerçevesinde hastane yöneticileri ve/veya ilgililer, stratejik pazarlama çabaları kapsamında, hedef pazarlarının istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve buna yönelik çalışmaların yürütülmesinde bilgi ve olanak sağlayacaklardır.

2. Literatür İncelemesi

Tüketiciler, sağlık hizmetlerini satın almadan önce birtakım girdileri kullanarak alternatifler arasından seçim yapmaktadır. Hastane seçimi ile ilgili yerli ve yabancı yazın incelendiğinde, bu girdileri ve konunun farklı yönlerini ele alan çalışmalara rastlamak mümkündür.

Yapılan bazı çalışmalarda; hastanenin fiziksel koşulları, hizmetin kalitesi, yakınlık, uzman kadro, saygınlık, fiyat, idari uygulamalar, sağlık sigortasının kapsamı, kısa bekleme süreleri, yakınların kolay ziyaret edebilmesi gibi faktörlerin tercih nedeni olduğu bilgisine erişilmiştir (Wind ve Spitz, 1976; Chernew vd., 1998; Saeed, 1998; Coulter vd., 2005). Diğer bazı çalışmalarda ise; hastanenin yatak sayısı, hastane personelinin tutumu, ekipmanların kaliteli

olması, tanıdık personel ve dini inançlar (Berkowitz ve Flexner, 1981; Boscarino ve Stelber, 1982) gibi değişkenlerin belirleyici olduğu ortaya çıkmıştır.

Akıncı ve diğerleri (2005) çalışmalarında, kamu ve özel sağlık işletmelerinde hizmet alan tüketicilerin seçim kararlarını etkileyen faktörleri incelemiştir. Çalışma bulgularına göre, hastanenin erişilebilirliği, imajı, fiziksel görünümü ve teknolojik açıdan yeterliliği başlıca faktörlerdir. Miller ve May (2006) ise, hastaların ameliyat olacağı hastane konusunda bir seçim yaparken kullandıkları değişkenlerin belirlendiği çalışmalarında, yüksek temizlik standartları ve iyi hastane yemeklerinin tüm odak gruplarda en fazla önem verilen iki faktör olduğunu saptamışlardır. Lee ve diğerleri (2008) ise; yapay sinir ağlarından yararlanarak, 16 kıstas belirlemiş ve bunların; fiyat uygunluğu, hastanenin itibarı, hizmetlerin vaktinde gerçekleştirilmesi, kalite ve nezaket şeklinde ki dört faktörde bir araya getirildiğini raporlamışlardır.

Mohammad Mosadeghrad (2014) ise, hastane seçim nedenlerini araştırmak için odak grup görüşmeleri, derinlemesine mülakat ve anket yöntemlerini kullandığı çalışmada, sağlık hizmeti tüketicilerinin; hastane türü, hizmet türü, hizmet maliyetleri, sigorta programının kapsamı, yer, fiziksel çevre, tesisler, hizmet sağlayıcıların uzmanlığı ve hastanenin itibarı değişkenlerinin tüketici tercihlerini etkilediği bulgularına ulaşmıştır. Aytakin (2016)'in çalışmada ise ulaşım, ücretler, her türlü hizmetin ve uzmanının bulunması, modern cihazlar ve teknoloji, bürokrasi, tavsiye ve tanınırlık, bilgilendirme, temizlik ve fiziki koşullar değişkenlerinin belirleyici olduğu ifade edilmiştir. Işık ve diğerleri (2016)'ne göre ise hastane hijyen ve temizlik koşulları, kayıt işlemlerinin kolay ve hızlı halledilebilmesi, hizmetlerin uzman personel tarafından gerçekleştirilmesi, yeterli bilgilendirilme hastane tercihinin etkileyen başlıca faktörlerdir. Bamfo ve Dogbe (2017), Gana'da tüketicilerin özel ve kamu hastanelerini seçimini etkileyen faktörleri incelemeyi amaçladıkları çalışmada, hizmet kalitesi, memnuniyet, başkasından duyma, hastalık tipi, sosyal güvencenin kapsamı ve maliyetler olduğunu saptamışlardır.

Sağlık hizmetlerine yönelik talebin artış veya azalış yönünü ele alan birtakım araştırmalarda ise belirleyicilerin; yakınlık, maliyetler, güven, bekleme süreleri, bilgilendirme, hane halkının büyüklüğü, eğitim derecesi, gelir düzeyi, medeni durum, hastalığın ciddiyeti, sigortanın kapsamı, yaşlılık ve kronik hastalığın varlığı gibi değişkenler olduğu ortaya çıkmıştır (Liu vd., 2007; Qian vd., 2009; Muriithi, 2013). Başka bir çalışmada sağlık hizmetlerine yönelik talebin kadınlarda, yaşlılarda ve eğitim düzeyinin yükselmesiyle daha çok talep edildiği ifade edilmiştir (Habibov, 2009). Aynı çalışmada ödeme imkânlarında bir yükselmeinde (gelir artışı gibi) sağlık hizmetlerini daha çok talep etmeye neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan çalışmalardan sağlık hizmetlerinin talebini etkileyen faktörlerin çok çeşitlilik gösterebildiği sonucu çıkarılabilir. Çalışmalarda bu etkili olan faktörlerin önem dereceleri konusunda da çeşitlilik gözlenmektedir. Hangi

faktörlerin daha etkili olduğunun bölgeler ve ülkelere göre farklılıklar gösterebileceği araştırmalardan anlaşılmaktadır. Sağlık hizmeti tercihine ilişkin daha çok araştırma yapılması ile talebi etkileyen faktörlerin daha iyi anlaşılması sağlanabilir.

3.Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın birincil amacı; Diyarbakır ilindeki sağlık hizmeti tüketicilerinin özel hastane seçimini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve tercihlerini etkileyen her bir alt unsurun önem derecelerinin tespit edilmesidir. Pazarlama açısından sağlık hizmeti tüketicisi olarak ifade edilebilecek olan hastaların, demografik özellikler bakımından özel hastane seçimlerini etkileyen unsurlar arasında farklılık olup olmadığının belirlenmesi ise araştırmanın ikincil amacını teşkil etmektedir. Bu bağlamda araştırma amaçlarına ulaşabilmek için aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- Sağlık hizmetleri tüketicileri olarak hastaların özel hastane seçimlerini etkileyen faktörler nelerdir?
- Sağlık hizmetleri tüketicileri olarak hastaların özel hastane seçimlerini etkileyen faktörler, demografik özellikleri itibarıyla farklılaşmakta mıdır?

3.2. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma evreni, Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde faaliyetlerini yürüten özel bir hastanede ayakta ve yatarak poliklinik hizmeti alan tüm hastalardan oluşmaktadır. Özel hastanenin seçilmesinin nedeni, tüketicilerin hastane seçiminde tercihte bulunma özgürlüklerinin daha yüksek olmasıdır. Araştırmada seçilen evren ile özel hastaneyi tercih etmiş tüketicilerin, bu tercihlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmada zaman, maliyet ve ulaşım kısıtları sebebiyle tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden, kolayda örneklem belirleme yöntemi ile yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma 2020 yılının Ocak ayında yürütülmüştür. Araştırmaya katılan toplam hasta sayısı 414 bireyden oluşmaktadır. Ancak, katılımcılar tarafından cevaplanan 24 anket geçersiz sayılmış, gözlemlenen örnek sayısı 390 bireyden oluşmaktadır.

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışmada yerli ve yabancı yazında bulunan bazı araştırmalardan yararlanılarak hazırlanan yeni bir ölçek kullanılmıştır (Miller ve May, 2006; Bamfo ve Dogbe, 2017; Mohammad, 2014; Akıncı, Esatoğlu, Tengilimoğlu ve Parsons, 2005; Aytekin, 2016). Toplam iki bölüm ve 30 ifadeden oluşan anket formunun birinci bölümünde katılımcılara dair demografik özelliklerin belirlenmesine yönelik 7 ifade bulunmaktadır. İkinci bölümde ise belirtilen çalışmalara dayanarak özel hastane hizmeti tüketicilerine, özel hastane seçim kararlarını etkileyebilecek unsurlar hakkında 23 soru ifadesine yer verilmiştir.

Her bir ölçek ifadesinin hastalarca olan önemi, 5’li Likert ölçeği (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) kullanılarak ölçülmüştür.

4. Bulgular ve Tartışma

Ölçeğin güvenilirlik düzeyini belirlemek için Cronbah’s Alpha değeri hesaplanmış ve 0,822 ile yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada hastane hizmeti tüketicilerinin, özel hastane seçimini etkileyen faktörler belirlenirken açıklayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri ve özel hastane seçimini etkileyen faktörler konusundaki eğilimlerini belirlemek amacıyla ise tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine göre özel hastane seçimini etkileyen faktörlerin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ise Kruskal Wallis ve Man Whitney U analizlerinden yararlanılmıştır.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de gösterilmektedir. Buna göre, araştırmaya dâhil olan bireylerin %54,4’ünü kadın, %45,6’sını ise erkek bireyler oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı 18-34 arasında yoğunlaşmaktadır. Ayrıca 35-49 yaş aralığında yer alan bireylerinde araştırmaya katılımının oldukça yoğun olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna bakıldığında ilkökul, ortaokul ve lise mezunlarının oranı %48,2 ve ön lisans, lisans mezunlarının oranının ise %43,6 olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde bireylerin %52,8’inin evli, %47,2’sinin ise bekâr olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %38,5’i özel sektörde çalışmakta ve %36,9’u ise öğrenci ve ev hanımlarından oluşmaktadır. Katılımcıların aylık kazançları incelendiğinde ise 0-2500 TL gelire sahip olanların büyük orana sahip olduğu (%62,1), daha sonra ise 2500-5000 TL gelire sahip olanların geldiği (%29,7) görülmektedir. Sosyal güvence durumuna göre ise katılımcıların %94,6’sının sosyal güvencesi olduğu, %5,4’ü ise sosyal güvencesi olmadığı görülmektedir.

Sağlık Hizmetleri Tüketicisi Olarak Hastaların Özel Hastane Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Diyarbakır Örneği

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Yaş	n	%	Meslek	n	%
18-34	175	44,9	Öğrenciyim Ev hanımıyım	144	36,9
35-49	136	34,9	Devlet memuruyum	66	16,9
50-65	55	14,1	Özel sektör çalışanıyım	150	38,5
66 ve üstü	24	6,2	Emekliyim	30	7,7
Cinsiyet	n	%	Aylık Kazanç	n	%
Kadın	178	45,6	0 -2500	242	62,1
Erkek	212	54,4	2500-5000	116	29,7
Evlilik Durumu	n	%	5000-10000	32	8,2
Bekâr	184	47,2	10000 ve üstü	0	0
Evli	206	52,8	Sosyal Güvence (SGK)	n	%
Eğitim Seviyesi	n	%	Var	369	94,6
Okuma yazma bilmiyorum	12	3,1	Yok	21	5,4
İlkokul	188	48,2	Toplam	390	%100
Orta okul					
Lise Mezunuyum					
Ön Lisans	170	43,6			
Lisans mezunuyum					
Yüksek Lisans					
Doktora mezunuyum					

4.2. Verilerin Analizi

Araştırmanın birinci sorusu doğrultusunda ve ölçekte yer alan soru ifadelerinin hangi faktörler altında toplandığını belirlemek amacıyla araştırma verilerine açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Tablo 2'ye bakıldığında Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği testi sonucunun 0,850 olarak bulunması, örneklem yeterliğinin iyi olduğunu göstermektedir. Nakip (2013: 518)'e göre KMO testi; faktör analizinin geçerliliğini ve örnekleme yeterliliğini ölçmekte, örnek büyüklüğü ile ilgilenmekte ve elde edilecek oranın %60 üzerinde olmasını önermektedir. Barlett Küresellik Testi ise ölçeğin faktör analizine uygun olup olmadığını tespit edilmesi amacıyla yapılmakta ve araştırma evreninin bütünlüğünü test etmektedir. Bu bağlamda Barlett küresellik testi sonucunda elde edilen Ki-Kare değeri 3828,256 olarak bulunmuş ($p=0,000$) ve maddeler arasında ilişkinin varlığını göstermiş, ölçeğin faktörlenebilir olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 2. KMO ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğunun Ölçüsü	,850	
Bartlett's Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare Değeri	3828,256
	Serbestlik Derecesi	253
	p	,000

Tablo 3'de açıklayıcı faktör analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre, değişkenler 6 faktör altında toplanmış ve açıklanan toplam varyans %63,15

olarak elde edilmiştir. Bu bağlamda araştırma ölçeğinde yer alan 23 soru ifadesi toplam 6 faktör altında toplanmıştır. Elde edilen faktörler ise; hizmet kalitesi, tecrübe ve başarı, maliyet, itibar, memnuniyet ve erişim/ulaşım kolaylığı olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların özel hastane seçimlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları

Maddeler	F 1	F 2	F 3	F 4	F 5	F 6
Hizmet kalitesi						
Konforlu ve rahat bir ortam tercihimini etkilemektedir.	,793					
Hastanenin otopark olanakları tercihimini etkilemektedir.	,792					
Modern ekipman ve teçhizatların olması hastane tercihimini etkilemektedir.	,668					
Yüksek temizlik standartları tercihimini etkilemektedir.	,658					
Odalardaki yatak sayısı hastane tercihimini etkilemektedir.	,655					
Hastane hizmetleri sağlanırken bekleme süresi tercihimini etkilemektedir.	,625					
Hastane yemeklerinin kalitesi tercihimini etkilemektedir.	,559					
Randevu ve çağrı sisteminin iyi olması hastane tercihimini etkilemektedir.	,453					
Tecrübe ve başarı						
Hastanenin eski ve köklü olması tercihimini etkilemektedir.		,706				
Hatalığının türü ve seviyesi hastane tercihimini etkilemektedir.		,620				
Hastanenin özel operasyonlarda ki yüksek başarısı tercihimini etkilemektedir.		,565				
Maliyet						
Masrafların sosyal güvence kurumum tarafından karşılanma seviyesi hastane tercihimini etkilemektedir.			,960			
Hastane hizmetlerine ödeyeceğim ücret tercihimini etkilemektedir.			,955			
İtibar						
Aile, arkadaş ve sosyal çevrenin önerileri tercihimini etkilemektedir.				,895		
Hastanenin iyi itibarı tercihimini etkilemektedir.				,885		
Hastane doktorlarının iyi itibarı tercihimini etkilemektedir.				,793		
Hastane çalışanlarının iyi itibarı tercihimini etkilemektedir.				,409		

Tablo 3 Devamı. *Katılımcıların özel hastane seçimlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları*

Memnuniyet						
Hastaneden ayrılış zamanının ve tedavi sonrası bakım talimatlarının özenle hazırlanması hastane tercihimini etkilemektedir.					,819	
Personeller tarafından hissettirilen güven ve memnuniyet duygusu hastane tercihimini etkilemektedir.					,803	
Hastane çalışanları tarafından süreçlere dair bilgilendirme yapılması tercihimini etkilemektedir.					,741	
Erişim/ulaşım kolaylığı						
Hastanede özel sağlık hizmetlerine erişim/ulaşım imkânları tercihimini etkilemektedir.						,810
Hastaneye erişim/ulaşım kolaylığı hastane tercihimini etkilemektedir.						,714
Acil servise erişim/ulaşım imkânları hastane tercihimini etkilemektedir.						,347
Özdeğerler	6,857	2,364	1,684	1,329	1,194	1,098
Açıklanan Varyans (%)	29,814	10,279	7,323	5,779	5,190	4,774
KMO Testi: 0,850 Bartlett Küresellik Testi X²: 3828,256 df: 253 p: 0,00						

Birinci faktör katılımcıların hastanede aldığı hizmetlerin kalitesi ile ilgili ifadeleri içerdiğinden hizmet kalitesi (Cronbach's Alpha: 0,708), ikinci faktör hastanenin köklü olmasının ve başarısının algısını ölçmeye yönelik sorular içerdiğinden tecrübe ve başarı (Cronbach's Alpha: 0,241) olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktörde yer alan ifadelerin masraflar, maliyetler ve ücretlerle ilgili olması sebebiyle maliyet (Cronbach's Alpha: 0,915), dördüncü faktör hastaneyi önerme ve itibar algısıyla ilgili ifadeleri içerdiğinden itibar (Cronbach's Alpha: 0,717) olarak adlandırılmıştır. Beşinci faktör çalışanlar tarafından katılımcıların memnun edilebilirlik seviyesiyle ilgili sorulara yer verildiğinden memnuniyet (Cronbach's Alpha: 0,695) ve son faktör ise hastanede sağlanan hizmetlere erişebilme veya hastaneye kolay ulaşabilme ifadelerini içerdiğinden (Cronbach's Alpha: 0,231) erişim/ulaşım kolaylığı olarak isimlendirilmiştir.

Araştırmanın ikinci sorusuna yanıt bulmak için yapılan analizler neticesinde verilerin heterojen yapıda olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların tercihlerinin yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, medeni durum, meslek, gelir ve sosyal güvencelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis ve Man Whitney U analiz tekniklerinden yararlanılmıştır (bkz. Tablo 4-10). İslamoğlu ve Alınacak (2016: 470)'a göre Kruskal Wallis ve Man

Whitney U testleri, verilerin normal dağılıma uymadığı durumlarda gruplar arası farklılıkları test etmek amacıyla kullanılmaktadır.

Tablo 4. Yaş Değişkeni ve Katılımcıların Tercihlerine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Yaş	N	Sıra Ortalamaları	X ²	df	p
Hizmet kalitesi	18-34	175	217,33	21,474	3	,000
	35-49	136	195,49			
	50-65	55	143,94			
	66 ve üstü	24	154,54			
	Toplam	390				
Tecrübe ve başarı	18-34	175	210,64	11,339	3	,010
	35-49	136	196,21			
	50-65	55	156,39			
	66 ve üstü	24	170,73			
	Total	390				
Maliyet	18-34	175	204,00	6,997	3	,072
	35-49	136	200,80			
	50-65	55	165,62			
	66 ve üstü	24	171,94			
	Toplam	390				
İtibar	18-34	175	210,43	13,946	3	,003
	35-49	136	199,73			
	50-65	55	157,27			
	66 ve üstü	24	150,25			
	Toplam	390				
Memnuniyet	18-34	175	202,82	2,747	3	,432
	35-49	136	196,10			
	50-65	55	179,95			
	66 ve üstü	24	174,38			
	Toplam	390				
Erişim/ulaşım kolaylığı	18-34	175	198,33	2,124	3	,547
	35-49	136	193,51			
	50-65	55	204,04			
	66 ve üstü	24	166,60			
	Toplam	390				

Tablo 4'de farklı yaş gruplarındaki katılımcıların tercih faktörlerine ilişkin dağılımlarının farklılaşma eğilimini test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların tecrübe ve başarı ($p>0.05$), maliyet ($p>0.05$), memnuniyet ($p>0.05$) ve erişim/ulaşım kolaylığı ($p>0.05$) faktörlerine ilişkin puanları üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulunmamaktadır. Ancak, hizmet kalitesi ($p<0.05$) ve itibar ($p<0.05$) faktörlerine ait puanların yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde

farklılaştığı görülmektedir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında, hizmet kalitesinin en yüksek sıra ortalamasının 18-34 yaş aralığındaki katılımcılarda, en düşük ise 50-65 yaş aralığındaki katılımcılarda olduğu görülmekte, itibarın en yüksek sıra ortalaması ise yine 18-34 yaş aralığındaki katılımcılarda ve en düşük ise 66 yaş ve üzeri katılımcılarda olduğu görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre katılımcıların hastane tercih faktörlerine ilişkin puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde farklılaşma olup olmadığını test etmek amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır ve sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Cinsiyet Değişkeni ve Katılımcıların Tercihlerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalamaları	p
Hizmet kalitesi	Kadın	178	183,55	,054
	Erkek	212	205,53	
	Toplam	390		
Tecrübe ve başarı	Kadın	178	190,12	,379
	Erkek	212	200,02	
	Toplam	390		
Maliyet	Kadın	178	200,09	,434
	Erkek	212	191,64	
	Toplam	390		
İtibar	Kadın	178	193,03	,686
	Erkek	212	197,58	
	Toplam	390		
Memnuniyet	Kadın	178	188,91	,280
	Erkek	212	201,03	
	Toplam	390		
Erişim/ulaşım kolaylığı	Kadın	178	185,17	,091
	Erkek	212	204,17	
	Toplam	390		

Tabloda farklı cinsiyet gruplarındaki katılımcıların tercih faktörlerine ilişkin dağılımlarının farklılaşma eğilimini test etmek amacıyla yapılan Man Whitney U testi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların hizmet kalitesi ($p>0.05$), tecrübe ve başarı ($p>0.05$), maliyet ($p>0.05$), itibar ($p>0.05$), memnuniyet ($p>0.05$) ve erişim/ulaşım kolaylığı ($p>0.05$) faktörlerine ilişkin puanları üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir. Medeni durum değişkenine göre katılımcıların hastane tercih faktörlerine ilişkin puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde

farklılaşma olup olmadığını test etmek amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır ve sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Medeni Durum Değişkeni ve Katılımcıların Tercihlerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	Sıra Ortalamaları	p
Hizmet kalitesi	Bekâr	184	212,45	,005
	Evli	206	180,36	
	Toplam	390		
Tecrübe ve başarı	Bekâr	184	205,12	,105
	Evli	206	186,91	
	Toplam	390		
Maliyet	Bekâr	184	196,54	,855
	Evli	206	194,57	
	Toplam	390		
İtibar	Bekâr	184	214,54	,001
	Evli	206	178,49	
	Toplam	390		
Memnuniyet	Bekâr	184	200,26	,421
	Evli	206	191,25	
	Toplam	390		
Erişim/ulaşım kolaylığı	Bekâr	184	205,33	,097
	Evli	206	186,72	
	Toplam	390		

Tabloda farklı medeni durumdaki katılımcıların tercih faktörlerine ilişkin dağılımların farklılaşma eğilimini test etmek amacıyla yapılan Man Whitney U testi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların hizmet kalitesi ($p>0.05$), tecrübe ve başarı ($p>0.05$), maliyet ($p>0.05$), memnuniyet ($p>0.05$) ve erişim/ulaşım kolaylığı ($p>0.05$) faktörlerine ilişkin puanları üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir. Ancak, itibar ($p<0.05$) faktörüne ait puanların medeni durum gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında, itibarın en yüksek sıra ortalamasının bekâr katılımcılarda, en düşük ise evli katılımcılarda olduğu görülmektedir. Eğitim seviyesi değişkenine göre katılımcıların hastane tercih faktörlerine ilişkin puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde farklılaşma olup olmadığını test etmek amacıyla Kruskal Wallis testi yapılmıştır ve sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Eğitim Seviyesi Değişkeni ve Katılımcıların Tercihlerine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Eğitim Seviyesi	N	Sıra Ortalamaları	X2	df	p
Hizmet kalitesi	Okuma yazma bilmiyorum (1)	12	144,04	9,744	3	,021
	İlkokul, ortaokul veya lise mezunuyum (2)	188	192,32			
	Önlisans veya lisans mezunuyum (3)	170	203,89			
	Yüksek Lisans veya doktora mezunuyum (4)	20	185,03			
	Toplam	390				
Tecrübe ve başarı	(1)	12	143,21	3,901	3	,272
	(2)	188	202,03			
	(3)	170	197,29			
	(4)	20	150,25			
	Toplam	390				
Maliyet	(1)	12	123,58	7,301	3	,063
	(2)	188	207,30			
	(3)	170	194,86			
	(4)	20	133,10			
	Toplam	390				
İtibar	(1)	12	153,67	13,556	3	,004
	(2)	188	189,55			
	(3)	170	201,88			
	(4)	20	222,33			
	Toplam	390				
Memnuniyet	(1)	12	198,42	4,024	3	,259
	(2)	188	204,90			
	(3)	170	187,79			
	(4)	20	170,88			
	Toplam	390				
Erişim/ Ulaşım kolaylığı	(1)	12	144,04	3,184	3	,364
	(2)	188	192,32			
	(3)	170	203,89			
	(4)	20	185,03			
	Toplam	390				

Tabloda farklı eğitim seviyesi gruplarında ki katılımcıların tercih faktörlerine ilişkin dağılımların farklılaşma eğilimini test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların hizmet kalitesi ($p>0.05$), tecrübe ve başarı ($p>0.05$), maliyet ($p>0.05$), memnuniyet ($p>0.05$) ve erişim/ulaşım kolaylığı ($p>0.05$) faktörlerine

ilişkin puanları üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir. Ancak, itibar ($p < 0.05$) faktörüne ait puanların eğitim seviyesi gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında, itibarın en yüksek sıra ortalamasının yüksek lisans ve doktora mezunu katılımcılarda, en düşük ise okuma yazma bilmeyen katılımcılarda olduğu görülmektedir. Meslek değişkenine göre anlamlı farklılaşma testi sonuçları Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8. Meslek Değişkeni ve Katılımcıların Tercihlerine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Meslek	N	Sıra Ortalamaları	X2	df	p
Hizmet kalitesi	Öğrenci veya ev hanımıyım (1)	144	195,14	1,515	3	,679
	Devlet memuruyum (2)	66	188,19			
	Özel sektör çalışanıyım (3)	150	202,40			
	Emekliyim (4)	30	178,82			
	Toplam	390				
Tecrübe ve başarı	(1)	144	207,14	3,812	3	,283
	(2)	66	201,91			
	(3)	150	183,98			
	(4)	30	183,12			
	Toplam	390				
Maliyet	(1)	144	194,34	12,870	3	,005
	(2)	66	157,17			
	(3)	150	213,39			
	(4)	30	195,97			
	Toplam	390				
İtibar	(1)	144	206,97	10,317	3	,016
	(2)	66	164,98			
	(3)	150	204,61			
	(4)	30	162,03			
	Toplam	390				
Memnuniyet	(1)	144	171,09	14,494	3	,002
	(2)	66	201,42			
	(3)	150	219,01			
	(4)	30	182,12			
	Toplam	390				
Erişim/ulaşım kolaylığı	(1)	144	196,24	1,459	3	,692
	(2)	66	186,12			
	(3)	150	201,77			
	(4)	30	181,27			
	Toplam	390				

Sağlık Hizmetleri Tüketicisi Olarak Hastaların Özel Hastane Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Diyarbakır Örneği

Tabloda farklı meslek gruplarında ki katılımcıların tercih faktörlerine ilişkin dağılımların farklılaşma eğilimini test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların hizmet kalitesi ($p>0.05$), tecrübe ve başarı ($p>0.05$), maliyet ($p>0.05$), ve erişim/ulaşım kolaylığı ($p>0.05$) faktörlerine ilişkin puanları üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir. Ancak, memnuniyet ($p<0.05$) ve itibar ($p<0.05$) faktörüne ait puanların eğitim seviyesi gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında, itibarın en yüksek sıra ortalamasının öğrenci veya ev hanımı katılımcılarda, en düşük emekli olan katılımcılarda, memnuniyetin ise en yüksek sıra ortalamasının özel sektör çalışanı katılımcılarda ve en düşük ise öğrenci ve ev hanımı katılımcılarda olduğu görülmektedir. Gelir değişkenine göre anlamlı farklılaşma testi sonuçları Tablo 9’da gösterilmektedir.

Tablo 9. *Gelir Değişkeni ve Katılımcıların Tercihlerine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları*

	Gelir Aralığı	N	Sıra Ortalamaları	X2	df	p
Hizmet kalitesi	0-2500 TL (1)	242	188,98	14,421	2	,001
	2500-5000 TL (2)	116	189,20			
	5000-10000 TL (3)	32	267,61			
	Toplam	390				
Tecrübe ve başarı	(1)	242	191,20	3,984	2	,136
	(2)	116	194,22			
	(3)	32	232,66			
	Toplam	390				
Maliyet	(1)	242	203,67	7,926	2	,019
	(2)	116	172,80			
	(3)	32	215,98			
	Toplam	390				
İtibar	(1)	242	205,09	11,680	2	,003
	(2)	116	167,26			
	(3)	32	225,31			
	Toplam	390				
Memnuniyet	(1)	242	191,07	1,085	2	,581
	(2)	116	201,63			
	(3)	32	206,80			
	Toplam	390				
Erişim/ulaşım kolaylığı	(1)	242	198,11	,363	2	,834
	(2)	116	190,81			
	(3)	32	192,77			
	Toplam	390				

Tabloda farklı gelir gruplarında ki katılımcıların hastane tercihi faktörlerine ilişkin dağılımların farklılaşma eğilimini test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların tecrübe ve başarı ($p>0.05$), memnuniyet ($p>0.05$), ve erişim/ulaşım kolaylığı ($p>0.05$) faktörlerine ilişkin puanları üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir. Ancak, hizmet kalitesi ($p<0.05$), maliyet ($p<0.05$) ve itibar ($p<0.05$) faktörlerine ait puanların gelir gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında, hizmet kalitesinin en yüksek sıra ortalamasının 5000-10000 TL gelire sahip olan katılımcılarda, en düşük ise 0-2500 TL gelir seviyesindeki katılımcılarda, itibarın en yüksek 5000-10000 TL gelir seviyesinde en yüksek, 2500-5000 TL gelir aralığında en düşük ve memnuniyetin ise en yüksek sıra ortalamasının 5000-10000 TL gelir aralığında ve en düşük ise 0-2500 TL gelir aralığında ki katılımcılarda olduğu görülmektedir. Sosyal güvence değişkenine göre anlamlı farklılaşma testi sonuçları Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10. Sosyal güvence Değişkeni ve Katılımcıların Tercihlerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Sosyal Güvence	N	Sıra Ortalamaları	p
Hizmet kalitesi	Var	369	197,56	,129
	Yok	21	159,36	
	Toplam	390		
Tecrübe ve başarı	Var	369	198,48	,026
	Yok	21	143,19	
	Toplam	390		
Maliyet	Var	369	197,96	,056
	Yok	21	152,36	
	Toplam	390		
İtibar	Var	369	198,90	,011
	Yok	21	135,74	
	Toplam	390		
Memnuniyet	Var	369	196,13	,637
	Yok	21	184,45	
	Toplam	390		
Erişim/ulaşım kolaylığı	Var	369	193,11	,073
	Yok	21	237,55	
	Toplam	390		

Tabloda sosyal güvenceye sahip ve sahip olmayan gruplarda ki katılımcıların tercih faktörlerine ilişkin dağılımların farklılaşma eğilimini test

etmek amacıyla yapılan Man Whitney U testi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların hizmet kalitesi ($p>0.05$), maliyet ($p>0.05$), memnuniyet ($p>0.05$), ve erişim/ulaşım kolaylığı ($p>0.05$) faktörlerine ilişkin puanları üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir. Ancak, hizmet kalitesi ($p<0.05$), ve itibar ($p<0.05$) faktörlerine ait puanların sosyal güvence gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında, hizmet kalitesinin en yüksek sıra ortalamasının sosyal güvencesi olan katılımcılarda, en düşük ise sosyal güvenceye sahip olmayan katılımcılarda, itibarın en yüksek sosyal güvencesi olan en düşük ise sosyal güvencesi olmayan katılımcılarda olduğu görülmektedir.

Sonuç

Bu araştırmada sağlık hizmetleri tüketicileri olarak hastaların satın alma karar süreci ele alınmıştır. Çalışmada bireylerin sağlık hizmetlerini satın aldıkları özel hastane alternatifleri arasında tercihte bulunurken dikkate aldıkları faktörler belirlenmiştir. Tüketicilerin tercihte bulunurken dikkate aldığı faktörlerin; hizmet kalitesi, tecrübe ve başarı, maliyet, itibar, memnuniyet, erişim/ulaşım kolaylığı faktörleri olduğu ortaya çıkmıştır.

Tüketicilerin demografik değişkenlerine göre hastane tercihindeki her bir faktörü farklı düzeylerde dikkate aldığı görülmektedir. Katılımcıların farklı yaş gruplarına göre hizmet kalitesi ve itibar faktörlerine; farklı medeni durum ve eğitim seviyelerine göre itibar faktörüne; farklı gelir gruplarına göre hizmet kalitesi, maliyet ve itibar faktörlerine; farklı sosyal güvence gruplarına göre ise hizmet kalitesi ve itibar faktörlerine ait puanlarının anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre ise gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Araştırma sonuçlarına göre katılımcılar en fazla hastanenin hizmet kalitesi ve itibarı faktörlerini göz önünde bulundurarak özel hastane tercihinde bulunmaktadır.

Sağlık hizmeti satın alma sürecinde tüketicilerin özel hastane tercihinde bulunurken dikkate aldığı faktörlerin belirlenmesi, sürecin paydaşlarından olan hastane yöneticilerine ve sağlık hizmeti sağlayan kurum/kuruluşlara yönelik birtakım ipuçları vermektedir. Araştırma sonuçları doğrultusunda, tüketicileri ikna etmek amacıyla verilecek mesajların özellikle hizmet kalitesi ve itibar faktörlerine yönelik geliştirilmesi pazarlama yöneticileri için avantaj sağlayacaktır. Ayrıca, tecrübe ve başarı, maliyetler, memnuniyet ve erişim/ulaşım kolaylığı faktörlerine ilişkin çabaların ve demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklarında göz önünde bulundurulmasının önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Bu araştırmada verilerin kolayda örneklem tekniği kullanılarak elde edilmesi, araştırma sonuçlarının genellenmesini mümkün kılmamaktadır. Ayrıca çalışma, sağlık hizmetleri satın alma süreçleri içerisinde yalnızca özel hastane hizmetlerinin satın alınması hususuna yöneliktir. Farklı örneklem ve

büyükliklerde yapılacak araştırmalar, hem sektöre yönelik çabaların gelişimi hem de literatürün zenginleşmesi bakımından yararlı olacaktır.

Kaynaklar

- Akıncı, F., Esatoğlu, A.E., Tengilimoğlu, D., ve Parsons, A. (2005). *Hospital choice factors: a case study in Turkey*. Health Marketing Quarterly, 22(1), 3-19.
- Akyürek, A. ve Orhaner, E. (2017). *Özel hastanelere talebi etkileyen faktörler*. Health Care, 4(4), 237-248.
- Ataman, G. ve Yarımoğlu, E.K. (2018). *Hastane Türlerine Göre Hasta Memnuniyetini ve Hastane Seçimini Etkileyen Unsurlar*. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 21(2), 273-288.
- Aytekin, A. (2016). *Hastaların Hastane Tercihinde Etkili Kriterler ve Hastanelerin MULTIMOORA ile Sıralanması: Eskiřehir Örneği*. İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 4(4), 134-143.
- Bamfo, B. A., & Dogbe, C. S. K. (2017). Factors influencing the choice of private and public hospitals: Empirical evidence from Ghana. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 11(1), 80-96.
- Berkowitz, E.N. and Flexner, W.A. (1981). *The Market For Health Care Service: Is There a Non-Traditional Consumer?*. Journal of Health Care Marketing, 1(1), 25-34.
- Boscarino, J. and Stelber, S.R. (1982). *Hospital Shopping and Consumer Choice*. Journal of Health Care Marketing, 2(2), 15-23.
- Chernew, M., Scanlon, D. and Hayward, R. (1998). *Insurance Type and Choice of Hospital for Coronary Artery Bypass Graft Surgery*. Health Services Research 33(3), 447-466.
- Coulter, A., Le Maistre, N. and Henderson, L. (2005). *Patients' Experience of Choosing Where to Undergo Surgical Treatment-Evaluation of London Patient Choice Scheme*. Picker Institute Europe, 1-100.
- Habibov, N. (2009). *What Determines Healthcare Utilization and Related Out-Of-Pocket Expenditures in Tajikistan? Lessons from a National Survey*. International Journal of Public Health, 54 (4), 260-266.
- Işık, O., Eriřen, M.A., Fidan, C., (2016). *Tüketicilerin Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörlere İlişkin Algılamaları*. İşletme Bilimi Dergisi, 4(1), 99-110.
- İslamoğlu A.H. ve Almiaçık Ü. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Beta Yayınları: Ankara.
- Karahan, A., Tarcan, G.Y., Yeşilaydın, G.T. ve Tarcan, M. (2016). *Hastane Tercihlerini Etkileyen Faktörler: Öğrenci Bakış Açısıyla Bir Deđerlendirme*. Sosyal Bilimler Dergisi, 9(3), 298-313.

Sağlık Hizmetleri Tüketicisi Olarak Hastaların Özel Hastane Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Diyarbakır Örneği

- Lee, W.I., Shih, B.Y., and Chung, Y.S. (2008). *The exploration of consumers' behavior in choosing hospital by the application of neural network. Expert systems with applications*, 34(2), 806-816.
- Liu J.J., Bellamy G.R. and McCormick M. (2007). *Patient Bypass Behavior and Critical Access Hospitals: Implications for Patient Retention. Journal of Rural Health*, 23(1), 17-24.
- Miller, L., and May, D. (2006). *Patient choice in the NHS: how critical are facilities services in influencing patient choice?. Facilities*, 24(9/10), 354-364.
- Mohammad Mosadeghrad, A. (2014). *Patient choice of a hospital: implications for health policy and management. International journal of health care quality assurance*, 27(2), 152-164.
- Muriithi, M.K. (2013). *The determinants of health-seeking behavior in a Nairobi slum, Kenya. European Scientific Journal*, 9(8), 151-164.
- Nakip, M. (2013). *Pazarlamada Araştırma Teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özkoç, H. (2013). *Hastaların Sağlık Kurumu Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Uygunluk Analizi ve Nested Logit Model. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 267-280.
- Qian, D., Pong, R.W., Yin, A., Nagarajan, K.V., and Meng, Q. (2009). *Determinants of health care demand in poor, rural China: the case of Gansu Province. Health Policy and Planning*, 24(5), 324-334.
- Saeed, K.S.B. (1998). *Factors Affecting Patients' Choice of Hospitals. Annals of Saudi Medicine*, 18(5), 420-424.
- Şenol V. (2006). *Kayseri İl Merkezinde Sağlık Hizmetlerinin Kullanımı ve Algılanan Sağlık İlişkisi, Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Kayseri*.
- Tengilimoğlu, D. (2001). *Hastane seçimine etkili olan faktörler: Bir alan uygulaması. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 85-98.
- Wind, Y. and Spitz L.K. (1976). *Analytical Approach to Marketing Decisions in Health Care Organizations. Operations Research*, 24(5), 973-990.