



Algılanan Hekim Kalitesinin Hekim ve Hastane Bağlılığına Etkisinde Hastaneden Memnuniyetin Aracı Rolü

Özgün ÜNAL*

Öz

Çalışmada hastaların hekimin teknik kalitesine ve fonksiyonel kalitesine ilişkin algılarının hastanın hastane bağlılığına ve hekim bağlılığına etkisinin belirlenmesi, bu etkilerde hasta memnuniyetinin aracı rolünün olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmaktadır. Veri toplama aracı olarak 6 bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde güvenilirlik analizi, tanımlayıcı istatistikler ve yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Analiz bulgularına göre hekimin algılanan teknik kalitesinin hastanın hastaneye bağlılığına ($\beta= 0,225$) ve hastanın hekime bağlılığına ($\beta= 0,101$) etkisinde hastaneden memnuniyetin aracı rolü vardır. Çalışmanın bir diğer bulgusuna göre hastaların hekimin teknik kalitesine ilişkin algılarının hastanın hastaneye bağlılığına ($\beta= 0,201$) ve hastanın hekime bağlılığına ($\beta= 0,091$) etkisinde hastaneden memnuniyetin aracı rolü vardır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar hasta sadakatinde algılanan hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin önemli değişkenler olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlardan yola çıkarak sağlık yöneticilerine kurumda çalışan hekimlerin hem teknik hem de fonksiyonel kalitelerini ön plana çıkartmak için adımlar atmaları ve hasta memnuniyetini önemli bir politika haline getirmeleri önerilmektedir.

Anahtar kelimeler: Algılanan Kalite, Hasta Bağlılığı, Hasta Memnuniyeti.

Makale Türü: Araştırma Makalesi

The Mediating Role of Hospital Satisfaction in the Effect of the Perceived Physician Quality on the Physician Loyalty and Hospital Loyalty

Abstract

The study aims to determine the effects of the physician's technical quality and functional quality on the patient's hospital loyalty and physician loyalty and reveal whether patient satisfaction plays a mediating role in these effects. A questionnaire consisting of 6 parts was used as a data collection tool. Reliability analysis, descriptive statistical methods and structural equation modelling were used to analyse the obtained data. According to the analysis findings, satisfaction with the hospital has a mediating role in the effect of the physician's perceived technical quality on the patient's commitment to the hospital ($\beta= 0.225$) and the patient's loyalty to the physician ($\beta= 0.11$). According to another finding of the study, satisfaction with the hospital has a mediating role in the effect of the physician's perceived technical quality on the patient's loyalty to the hospital ($\beta= 0.201$) and the patient's loyalty to the physician ($\beta= 0.091$). The results obtained from the research show that perceived service quality and patient satisfaction are essential variables in patient loyalty. Based on these results, it is recommended that healthcare managers take steps to highlight both the technical and functional qualities of the physicians working in the institution and make patient satisfaction an important policy.

Keywords: Perceived Quality, Patient Loyalty, Patient Satisfaction.

Article Type: Research Article

* Arş. Gör. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ozgununal@sakarya.edu.tr, Orcid id: 0000-0002-1245-2456

1. GİRİŞ

Her geçen gün daha da yoğunlaşan rekabet, hizmet alacak hastalar için üstün hizmet kalitesinin sağlanmasını zorunlu hale getirmiştir (Fatima, Malik ve Shabbir, 2018: 1195). İnternetin ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi insanların bilgiye eskisinden çok daha hızlı ulaşabilmesine yol açmış olup, bunun sonucunda insanların bilinç ve farkındalık düzeyleri artmıştır. Artan bilinç ve farkındalık düzeyi ise insanların sağlık hizmeti standartlarına ilişkin beklentilerini arttırmıştır (Chang Tseng ve Woodside, 2013: 93). Sağlık hizmetlerinin sunumunda yaşanan değişimler sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesi ve hasta bağlılığı gibi kavramların önemini arttırmıştır (Öter ve Südaş, 2017: 45). Sağlık sektöründe artan rekabet ile hastaların daha fazla alternatife sahip olması hizmet sunucuların kendilerine bağlı hastalar sağlanmasını oldukça güçleşmiştir. Bu nedenle hasta bağlılığının nasıl oluşturulacağı ve nasıl sürdürüleceği konusu günümüz sağlık hizmeti sunucuları için önemli bir konu haline gelmiştir (Torres Vasquez-Parraga ve Barra, 2009: 184).

Hasta bağlılığı; sağlık hizmeti ihtiyacı olan bireylerin daha önce hizmet aldıkları hastane veya personeli tekrar tercih etmelerini ifade etmektedir (Ünal, Akbolat ve Amarat, 2018: 1000). Bu tanıma göre hasta bağlılığının iki boyutunun olduğunu söylemek mümkündür. Bunlardan ilki hastanın hizmet sunan sağlık personeline bağlılığı, ikincisi ise hizmet aldığı kuruma bağlılığıdır. Peltier, Boyt ve Schibrowsky (1999: 7) sağlık kuruluşlarında hasta bağlılığının üç aşamada geliştiğini ifade etmektedirler. Bu üç aşama; (1) bireylerin daha önce aldıkları bir hizmeti tekrar aynı kuruluştan alması; (2) farklı bir sağlık hizmeti ihtiyacı için aynı kuruluşunu tercih etmesi; (3) hastanın hizmet aldığı sağlık kurumunu diğer insanlara tavsiye etmesi şeklinde açıklanmaktadır. Hasta bağlılığı hem sağlık kuruluşları hem de hastalar için birtakım faydalar içermektedir. Hasta bağlılığı gelişim süreci incelendiğinde bu sürecin en önemli bileşenlerinin algılanan hizmet kalitesi ve buna bağlı olarak hissedilen memnuniyet olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda sağlık kuruluşlarında hastaların algıladıkları kalitenin sağlık kuruluşları açısından oldukça önemli olduğu söylenebilir.

Sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesinde ve değerlendirilmesinde ana aktör hastalardır (Ismayir, 2020: 65). Sağlık hizmetlerinde kalitenin teknik kalite ve fonksiyonel kalite olmak üzere iki temel boyutu vardır (Campbell, Roland ve Buetow, 2000: 1614). Teknik kalite hizmet sunanların yetkinliği ve klinik çıktılarla ilgili kalite boyutunu, fonksiyonel kalite ise sağlık hizmetlerinin sunumu esnasında hastanın deneyimleri ile ilgili kalite boyutunu oluşturmaktadır (Swain ve Singh, 2021: 348). Bir başka ifade ile hizmet kalitesi hastaya ihtiyacı olanın (teknik kalite) ve hastanın istediklerinin (fonksiyonel kalite) sunulmasıdır (Tefera ve Govender, 2017: 2). Alan yazınında yer alan bilgilerden anlaşılacağı üzere algılanan hizmet kalitesi hem sunulan hizmetin niteliği ile hem de hizmet sunum sürecinde bireyin edindiği deneyimlerle ilgili bir kavramdır. Bu nedenle hastaların algıladıkları hizmet kalitesi hasta memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir faktördür (Vimla ve Taneja, 2020: 6).

Hasta memnuniyeti genel olarak “hastanın istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi” olarak tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu, 2016: 332). Eğer hastanın hizmet öncesi beklentileri sunulan hizmet ile karşılandıysa veya beklentisinin çok üzerinde bir fayda sunulduysa hasta memnuniyetinin gelişeceği ifade edilebilir. Oliver (1999: 34) bağlılığın gelişiminde alınan hizmetten memnuniyetin önemli bir öncül olduğunu belirtmektedir. Bu nedenle sağlık kuruluşları hastalarını memnun etmek ve bu yolla tercih edilebilirliklerini artırmayı hedeflemektedirler (Özkoç, 2013: 267).

Alan yazınında yer alan bilgiler ışığında hasta bağlılığı yoğun rekabet ortamında ayakta kalmak isteyen sağlık kuruluşları için hayati öneme sahiptir. Bu nedenle sağlık kuruluşları mevcut

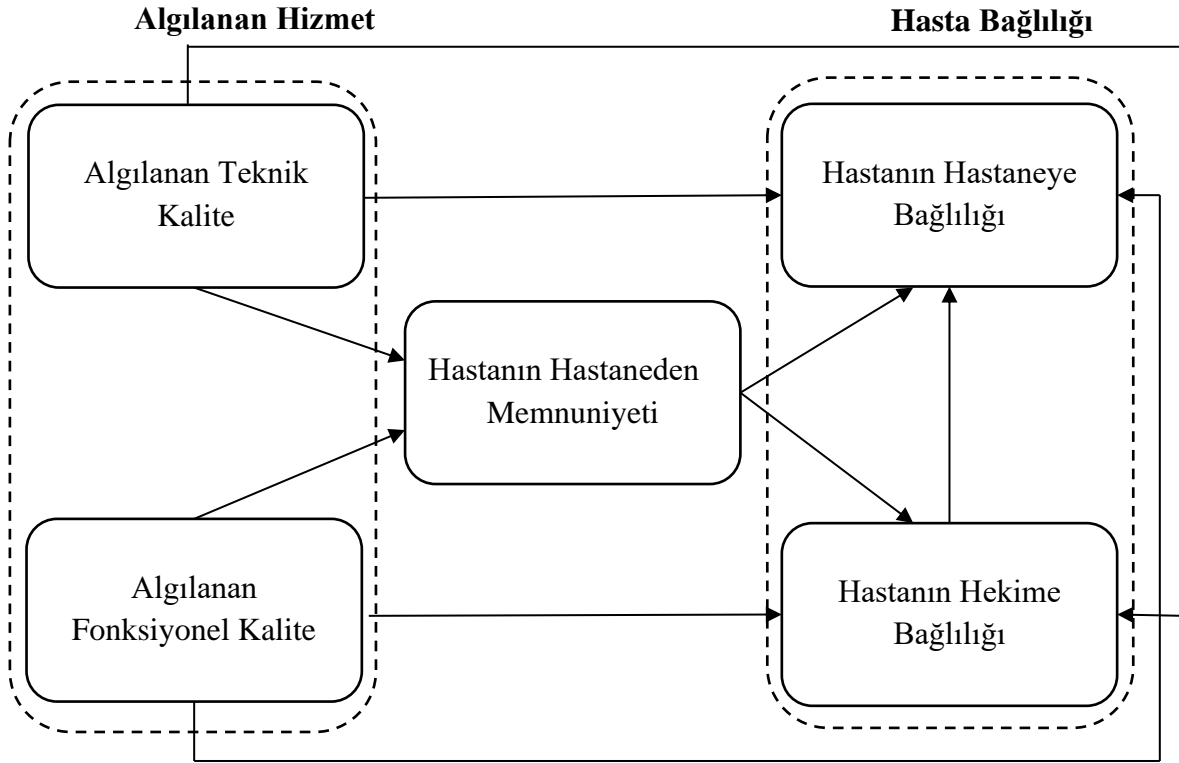
hastalarının bağlılığını sağlamak ve bu yolla yeni hastalar edinmek için çabalamak durumundadır. Sağlık kuruluşlarının hasta bağlılığını sağlamak için kullanabilecekleri faktörlerin algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti olduğu düşünülmektedir. Bu düşünceden hareketle bu çalışmada hastalar tarafından algılanan hekimin teknik kalitesi ve fonksiyonel kalitesinin, hastanın hekim bağlılığına ve hastane bağlılığına etkisini belirlemek, bu etkide hastaneden memnuniyetin aracı rolünün olup olmadığını ortaya koymak amaçlanmıştır.

2. YÖNTEM

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden yararlanılmış olup, araştırma kesitsel türde tasarlanmıştır. Araştırmada veri toplama öncesi Sakarya Üniversitesi Etik Kurulundan 09.04.2021-E.24076 tarih ve sayılı uygunluk onayı alınmıştır.

2.1. Araştırmanın Modeli

Alan yazında yer alan bilgiler ışığında araştırmanın amacına uygun olarak geliştirilen araştırma modeli Şekil 1’de yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Sakarya ilinde ikamet eden, Sakarya ilindeki bir özel hastaneden en az iki kere aynı doktordan hizmet almış olan 18 yaş üstü bireyler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanlara son bir yıl içerisinde belirli bir hastaneden sağlık hizmeti alıp almadıkları sorularak kriterlere uyan katılımcıların çalışmaya dâhil edilmesi sağlanmıştır. Araştırma verileri araştırmaya katılmayı kabul eden 220 kişiden toplanmıştır.

Ünal, Ö. (2021). Algılanan Hekim Kalitesinin Hekim ve Hastane Bağlılığına Etkisinde Hastaneden Memnuniyetin Aracı Rolü. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 431-442.

2.3. Araştırmanın Kısıtlılıkları

Araştırma verileri 01/05/2021-01/07/2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma yapıldığı sırada yaşanan COVID-19 pandemisi sebebiyle yüz yüze anket uygulamasının yapılamaması ve hastane bünyesinde çalışmanın yürütülemediği olması araştırmanın kısıtlılarını oluşturmaktadır.

2.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak altı bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Kullanılan anket formunun detayları şöyledir;

Sosyo-Demografik Bilgi Formu; katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gitmiş oldukları hastaneyi tercih nedenleri gibi sorulardan oluşmaktadır.

Algılanan Teknik Kalite Ölçeği; Price ve Arnould (1999) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlilik güvenilirlik çalışması Ünal, Akbolat ve Amarat (2019) tarafından yapılan, 4 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 5'li likert yapıda olup 1=Tamamen Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde kodlanmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,925 olarak bulunmuştur.

Algılanan Fonksiyonel Kalite Ölçeği; Sharma ve Patterson (1999) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlilik güvenilirlik çalışması Ünal vd. (2019) tarafından yapılan ve 6 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 5'li likert yapıda olup 1=Tamamen Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde kodlanmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,957'dir.

Hasta Memnuniyeti Ölçeği; Chang vd. (2013) tarafından geliştirilen Akbolat, Ünal ve Amarat (2019) tarafından Türkçe geçerlilik çalışmaları yapılan 4 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçek 5'li likert yapıda olup 1=Tamamen Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde kodlanmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,938'dir.

Hastane Bağlılığı Ölçeği; Hastane bağlılığını ölçmek amacıyla Price ve Arnould (1999) tarafından hizmet sektörü için geliştirilen ve Wang, Hsiao ve Howng tarafından sağlık hizmetlerine uyarlanan Hastane Bağlılığı Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Ünal (2016) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5'li likert yapıda olup 1=Tamamen Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde kodlanmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,911 olarak bulunmuştur.

Hekim Bağlılığı Ölçeği; Price ve Arnould (1999) tarafından geliştirilen ve Wang, Huang ve Howng (2011) tarafından sağlık sektörüne uyarlanan 3 maddelik hekim bağlılığı ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Ünal vd. (2018) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5'li likert yapıda olup 1=Tamamen Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde kodlanmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,890'dır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin Türkçe geçerlilik çalışmaları daha önce yapıldığından bu araştırmada tekrar geçerlilik analizi yapılmamış olup, yalnızca güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bulunan Cronbach Alpha katsayılarının 0,890 ile 0,957 arasında değişiyor olması ölçeklerin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Uzunsakal ve Yıldız, 2018: 19).

2.5. Veri Analizinde Kullanılan Yöntemler

Toplanan verilerin analizinde güvenilirlik analizi, tanımlayıcı istatistikler ve yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Veriler SPSS 22.0 ve SMART PLS 3 programlarından yararlanılarak analiz edilmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi SMART PLS programı aracılığıyla diğer analizler ise SPSS 22.0 programı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

2.6. Araştırmanın Etik Onayı

Araştırmada veri toplamadan önce Sakarya Üniversitesi Etik Kurulundan 09.04.2021-E.24076 tarih ve sayılı araştırmanın etik ilkelere uygun olduğuna dair onay alınmıştır.

3. BULGULAR

Tablo 1’de katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Ayrıntısı tabloda görüldüğü üzere katılımcıların 124’ü (%56,36) kadın ve 96’sı (%43,64) erkektir. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde, 46 (%20,91) kişi 30 yaş ve altı, 54 (%24,55) kişi 31-40 yaş grubunda, 64 (%29,09) kişi 41-50 yaş grubunda, 56 (%25,45) kişi 51 yaş ve üzerindedir. Ayrıca katılımcıların 106’sının (%48,18) evli, 114’ünün ise (%51,82) bekâr olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların eğitim düzeyi dört kategoride ele alınmıştır. Katılımcıların 61’i (%27,70) lise ve daha alt düzeyde, 25’i (%11,40) ön lisans düzeyinde, 105’i (%47,70) lisans düzeyinde ve 29’u (%13,20) lisansüstü düzeyde eğitim alan bireylerden oluşmaktadır. Hastane tercih nedenleri incelendiğinde ise hastanenin güvenilir olması (%30,9), hastanenin eve yakınlığı (%29,5) ve doktordan memnuniyetin (%20,9) en önemli faktörler olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo Demografik Özellikleri

Sosyo-Demografik Özellikler		N	%
Cinsiyet	Kadın	124	56,36
	Erkek	96	43,64
Yaş	30 yaş ve altı	46	20,91
	31-40 yaş	54	24,55
	41-50 yaş	64	29,09
	51 yaş ve üzeri	56	25,45
Medeni Durum	Bekâr	114	51,82
	Evli	106	48,18
Eğitim Durumu	Lise ve Altı	61	27,70
	Ön Lisans	25	11,40
	Lisans	105	47,70
	Lisansüstü	29	13,20
Tercih Nedeni	Yakın Olması	65	29,5
	Yakınların Tavsiyesi	23	10,5
	Güvenilir Olması	68	30,9
	Ulaşımın Kolay Olması	18	8,2
	Doktor Memnuniyeti	46	20,9

Tablo 2’de katılımcıların ölçeklere verdikleri cevapların ortalamaları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde katılımcıların araştırma değişkenlerine katılım oranları genel olarak yüksek seviyededir.

Tablo 2. Katılımcıların Ölçeklere Verdikleri Yanıtların Ortalamaları

Ölçek	Ortalama	Standart Sapma
1. Hekimin algılanan teknik kalitesi	3,954	0,919
2. Hekimin algılanan fonksiyonel kalitesi	3,933	0,983
3. Hastaneden memnuniyet	3,603	1,034
4. Hastanın hastaneye bağlılığı	3,869	0,920
5. Hastanın hekime bağlılığı	3,808	0,990

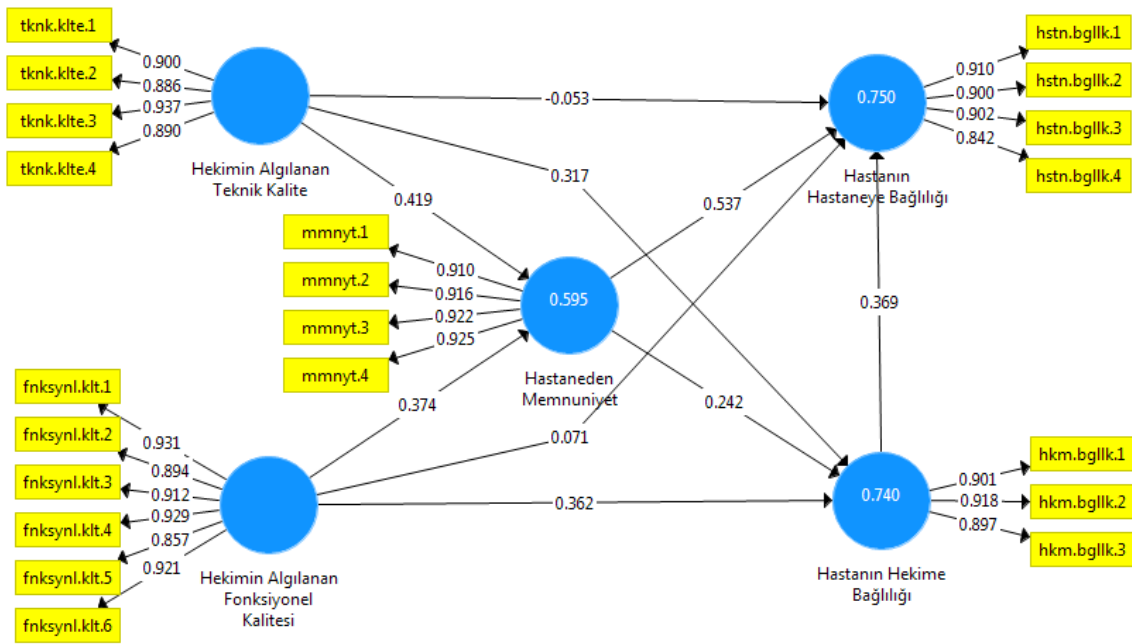
Araştırmada kurulan yapısal eşitlik modelinin ayırışma geçerliliğine ilişkin bilgiler Tablo 3'te yer almaktadır. Analiz sonuçlarına göre modelde yer alan her bir değişkenin ortalama açıklanan varyansı (AVE) 0.790 – 0.843 aralığında, birleşik güvenilirlik değerleri ise 0.932 – 0.966 aralığındadır. Bu değerler kabul edilebilir seviyenin üzerindedir ($AVE \geq 0.50$; $CR \geq 0.70$) (SmartPLS, 15.05.2021). Buna ek olarak, Şekil 2'deki her bir ifadeye ilişkin faktör yüklerinin 0.842 ile 0.937 arasında olduğu görülmektedir. Bu bulgular araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğunu ve modelinin geçerli olduğunu göstermektedir.

Araştırmada değişkenlerinin ayırışma geçerliliğini sağladığı da Tablo 3'te görülmektedir. Buna göre her bir değişkenin AVE değerinin karekökünün o değişkenin diğer değişkenlerle olan ilişki katsayılarından büyük olması gerekmektedir. Bu sonuçlar araştırmada yer alan faktörlerin yeterli düzeyde ayırışma geçerliliğine sahip olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 3. Ölçeklerin Ortalama Açıklanan Varyans, Birleşik Güvenilirlik ve Ayırışma Geçerliliği Değerleri

	1	2	3	4	5	Ortalama Açıklanan Varyans $AVE \geq 0,50$	Birleşik Güvenilirlik $CR \geq 0,70$
\sqrt{AVE}	0,904	0,908	0,918	0,889	0,906		
1. Hekimin algılanan teknik kalitesi	1					0,817	0,947
2. Hekimin algılanan fonksiyonel kalitesi	0,890	1				0,824	0,966
3. Hastaneden memnuniyet	0,753	0,748	1			0,843	0,956
4. Hastanın hastaneye bağlılığı	0,718	0,730	0,828	1		0,790	0,938
5. Hastanın hekime bağlılığı	0,821	0,825	0,751	0,788	1	0,820	0,932

Şekil 2'de araştırma kapsamında kurulan yapısal eşitlik modelinin sonuçları yer almaktadır. Şekilde araştırmada kurulan model kapsamında değişkenlerin etkileri direkt etkileri görülmektedir. Buna göre hekimin algılanan teknik kalitesi hastaneden memnuniyeti ($\beta=0,419$), hastanın hastaneye bağlılığını ($\beta= -0,053$) ve hastanın hekime bağlılığını ($\beta=0,317$) etkilemektedir. Bu etkiler incelendiğinde yalnızca hekimin algılanan teknik kalitesinin hastanın hastane bağlılığını düşükte olsa olumsuz etkilediği diğer bütün etkilerin olumlu yönde olduğu görülmektedir. Özetle hastanın algıladığı hekimin teknik kalitesi arttıkça hastaneye bağlılığı azalmakta, hekime bağlılığı ise artmaktadır. Hekimin algılanan fonksiyonel kalitesi hastaneden memnuniyeti ($\beta=0,374$), hastanın hastaneye bağlılığını ($\beta=0,071$) ve hastanın hekime bağlılığını ($\beta=0,362$) olumlu yönde etkilemektedir. Bu sonuç hastanın algıladığı hekimin fonksiyonel kalitesinin hastanın hastaneye bağlılığını ve hekime bağlılığını güçlendirdiğini ortaya koymaktadır. Son olarak hastanın hastaneden memnuniyeti ise hastanın hastaneye bağlılığını ($\beta=0,537$) ve hastanın hekime bağlılığını ($\beta=0,242$) etkilemektedir. Bu sonuçlar hastanın memnuniyet düzeyi arttıkça hekime bağlılığının ve hastaneye bağlılığının arttığını göstermektedir.



Şekil 2. Model Çıktısı

Tablo 4'te araştırma kapsamında kurulan yapısal eşitlik modeli sonucunda elde edilen aracı etkiler, Tablo 5'te ise toplam etkiler yer almaktadır. Tablo 4'te yer alan "p" değerleri incelendiğinde araştırma kapsamında kurulan tüm aracı etki modellerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Tabloya göre hekimin algılanan teknik kalitesinin hastanın hastaneye bağlılığına ($\beta=0,225$) ve hastanın hekime bağlılığına ($\beta=0,101$) etkisinde hastaneden memnuniyetin aracı rolü vardır ve hastaneden memnuniyet aracılığında etkiler güçlenmektedir. Tabloda yer alan diğer sonuçlara göre hekimin algılanan teknik kalitesinin hastanın hastaneye bağlılığına ($\beta=0,201$) ve hastanın hekime bağlılığına ($\beta=0,091$) etkisinde hastaneden memnuniyetin aracı rolü vardır ve hastaneden memnuniyet algılanan kalitenin hasta bağlılığına etkisini güçlendirmektedir.

Hastanın hekime bağlılığının aracı değişken olarak ele alındığı modelde, hekimin algılanan teknik kalitesinin hastanın hastaneye bağlılığına etkisinde hastanın hekime bağlılığının aracı rolünün olduğunu göstermektedir ($\beta=0,117$). Benzer şekilde hekimin algılanan fonksiyonel kalitesinin hastanın hastaneye bağlılığına etkisinde hastanın hekime bağlılığının aracı rolü vardır ($\beta=0,134$).

Tablo 4. Aracı Etkiler

Modeller	β	p
TK -> HM -> HSTB	0,225	0,000
TK -> HM -> HKMB	0,101	0,008
FK -> HM -> HSTB	0,201	0,000
FK -> HM -> HKMB	0,091	0,005
TK -> HKMB -> HSTB	0,117	0,001
FK -> HKMB -> HSTB	0,134	0,017
TK -> HM -> HKMB -> HSTB	0,037	0,024
FK -> HM -> HKMB -> HSTB	0,033	0,027

Not: TK: hekimin algılanan teknik kalitesi; FK: hekimin algılanan fonksiyonel kalitesi; HM: hastaneden memnuniyet; HSTB: hastanın hastaneye bağlılığı; HKMB: Hastanın hekime bağlılığı

Tablo 5. Toplam Etkiler

Değişkenler	Hastaneden Memnuniyet	Hastanın Hastaneye Bağlılığı	Hastanın Hekime Bağlılığı
Hekimin Algılanan Teknik Kalitesi	0,419	0,327	0,418
Hekimin Algılanan Fonksiyonel Kalitesi	0,374	0,439	0,453
Hastaneden Memnuniyet		0,626	0,242
Hastanın Hekime Bağlılığı		0,369	

4. SONUÇ

Bu araştırma algılanan hekim kalitesinin hastanın hekim bağlılığına ve hastane bağlılığına etkisini belirlemek ve bu etkide hastanın hastaneden memnuniyetinin aracı rolünü ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları hastaların hekime ve hastaneye bağlılığını etkileyen faktörleri ortaya koyması bakımından önemlidir.

Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların hekimlerinin fonksiyonel kalitesine ve teknik kalitesine ilişkin algıları yüksek seviyededir. Katılımcıların genel olarak hizmet aldıkları hekimlerin yetkinliğine ve hekim ile ilişkilerine ilişkin beklentilerinin karşılandığını söylemek mümkündür. Literatürde yer alan bir araştırmanın sonuçları hastaların hekim hizmetleri ile ilgili kalite algılarının yüksek seviyede olduğu ortaya konulmuştur (Bişkin, 2018: 60). Bu bakımdan bu araştırmanın sonuçları ile literatürde yer alan araştırma sonuçlarının benzerlik gösterdiği ifade edilebilir. Araştırmadan elde edilen sonuçlardan bir diğeri, hastaların hekim bağlılıklarının ve hastane bağlılıklarının yüksek seviyede olduğu yönündedir. Bu sonuçlar hastaların hekimlerinden ve hastanelerinden almış oldukları hizmetin beklentilerini karşıladığını ve hastaların hekimleri ve hastaneleri ile aralarındaki ilişkiyi sürdürme niyetinde olduklarını göstermektedir. Koç (2014: 118) yapmış olduğu araştırmada hastaların hekimlerine bağlılıklarını yüksek seviyede bulurken, Saygın vd. (2020: 604) hastaların hastane bağlılık seviyelerinin yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Bir başka araştırmada ise hastaların hastaneye bağlılıkları yüksek seviyede bulunmuş olup; hastaların bağlılık hissettikleri hastaneden kolay kolay vazgeçemedikleri ve hastaneyi çevrelerine tavsiye ettikleri ifade edilmektedir (Tosyalı, 2016: 116). Literatürde yer alan bu bilgiler ışığında mevcut araştırmanın katılımcılarının da hastanelerine ve hekimlerine duydukları bağlılığın hastane için olumlu sonuçlar ortaya çıkaracağını ifade etmek mümkündür. Araştırmadan elde edilen bir başka sonuç ise katılımcıların hastanelerinden memnuniyet seviyelerinin orta seviyede olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre katılımcıların genel olarak hekimlerinden aldıkları hizmetin beklentilerini karşıladığını, hekim dışındaki faktörlerin ise hastaları yeterince memnun etmediğini ortaya koymaktadır. Araştırmanın sonuçları hekimlerin hastaların hizmete ilişkin deneyimlerinin şekillenmesindeki önemini ortaya koyması bakımından önemli görülmektedir.

Araştırmanın bir diğer sonucuna göre hastaların algıladıkları hekimlerin teknik kalitesi ve fonksiyonel kalitesi hastanın hekime bağlılığını ve hastaneye bağlılığını etkilemektedir. Bu sonuca göre hekimlerin yetkinlikleri ve hastaları ile kurdukları ilişki hastaların hem hekime hem de kuruma olan bağlılıklarını arttırmaktadır. Hasta bağlılığını algılanan hekimlik hizmeti kalitesinin (Öter ve Südaş, 2017: 53) ve personelin sunduğu hizmete ilişkin algılanan kalitenin (Çetin, 2016: 44) etkilediği daha önceki çalışmalarda da ifade edilmektedir. Hem mevcut çalışmanın sonuçları hem de literatürde var olan çalışmaların sonuçları bir arada ele alındığında hasta bağlılığını sağlamak isteyen kuruluşların hastaların algıladıkları kaliteye odaklanmalarının ve sundukları hizmetlerin hastalar tarafından kaliteli olarak addedilmesini sağlamalarının hayati öneme haiz olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmadan elde edilen bir diğer sonuca göre ise göre hastaların algıladıkları hekimin teknik kalitesi ve fonksiyonel kalitesi hastanın hekime bağlılığına ve hastaneye bağlılığına etkisinde hastaneden memnuniyetin aracı rolü bulunmaktadır. Buna göre hastaların algıladıkları hekim kalitesi bağlılıklarını etkilerken, hastaneden memnuniyette hasta bağlılığını güçlendirici bir etkiye sahiptir. Algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyetini etkilediğine (Swain ve Singh, 2021: 346) ve hasta memnuniyetinin hasta bağlılığını etkilediğine yönelik sonuçlar literatürde mevcuttur (Juhana vd., 2015: 4308; Kessler ve Mylod, 2009: 266). Bu bağlamda hasta memnuniyetinin algılanan hekim kalitesinin hasta bağlılığına etkisinde güçlendirici etkisi alan yazın ile uyumlu bir sonuç olarak değerlendirilmektedir. Buna ek olarak hastaların hekimlerine olan bağlılıkları da algılanan hekim kalitesinin hastane bağlılığına etkisinde güçlendirici bir rol oynamaktadır. Araştırma sonuçları hekimlerin hastaların hastane bağlılığında oldukça önemli bir faktör olduğunu koymaktadır. Bununla birlikte hasta memnuniyetinin aracı rolü ele alındığında hastaların hekimlerine ilişkin algılarının yanında hizmet aldıkları hastanenin hizmetlerinden de genel olarak memnuniyetlerinin sağlanmasının daha güçlü hasta bağlılığı sağlayacağı açıktır.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar hasta bağlılığı sağlamak isteyen sağlık kuruluşlarının hastaların algıladıkları hekim kalitesine önem vermeleri gerektiğini göstermesi bakımından önem arz etmektedir. Beklentilerini karşılayan hekimlerden hizmet almak isteyen hastaların aynı sağlık kuruluşunu tekrar seçmeleri son derece olağan bir durumdur. Buna karşılıklı bu durum bünyesinde bazı riskler barındırmaktadır. Hekimine bağlılık hisseden ve hastaneye görece daha düşük bağlılığı olan hastaların hekimin olası bir ayrılığı durumunda hekimini takip ederek hekiminin yeni kuruluşunu tercih etmesi mümkündür. Bu durum hastane için uzun vadede kayıp anlamına gelmektedir. Literatürdeki bazı çalışmalar hastaların hastane bağlılığını gelişmesinde etkili olan faktörleri ortaya koymaktadır. Örneğin Wazzan (2007:54) çalışmasında kurumun algılanan kalitenin hasta bağlılığını önemli ölçüde etkilediğini belirtirken; Demirel, Yoldaş ve Divanoğlu (2009: 1) kurumun algılanan hizmet kalitesinin hastaların sağlık kurumunu yeniden tercih etme ve kurumu çevresine tavsiye etme niyetlerini etkilediğini ifade etmektedir. Bu nedenle sağlık kuruluşlarının algılanan hekim kalitesini güçlendirmenin yanı sıra hastanenin genel hizmet kalitesine ilişkin hasta algılarını da güçlendirmeleri, hastaların hastane bağlılığını arttırmak ve memnuniyet düzeyini yükseltmek için adımlar atmaları önerilmektedir.

Etik Beyan

“Algılanan Hekim Kalitesinin Hekim ve Hastane Bağlılığına Etkisinde Hastaneden Memnuniyetin Aracı Rolü” başlıklı çalışmasının yazılması ve yayınlanması süreçlerinde Helsinki Araştırma ve Yayın Etiği kurallarına riayet edilmiş ve çalışma için elde edilen verilerde herhangi bir tahrifat yapılmamıştır. Araştırmada veri toplamadan önce Sakarya Üniversitesi Etik Kurulundan 09.04.2021-E.24076 tarih ve sayılı araştırmanın etik ilkelere uygun olduğuna dair onay alınmıştır.

Katkı Oranı Beyanı

Çalışmadaki yazarların tümü çalışmanın yazılmasından taslağın oluşturulmasına kadar tüm süreçlere katkı yapmış ve nihai halini okuyarak onaylamıştır.

Çatışma Beyanı

Yapılan bu çalışma gerek bireysel gerekse kurumsal/örgütsel herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamıştır.

Ünal, Ö. (2021). Algılanan Hekim Kalitesinin Hekim ve Hastane Bağlılığına Etkisinde Hastaneden Memnuniyetin Aracı Rolü. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 431-442.

KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Ünal, Ö. ve Amarat, M. (2019). Hastane Fiziksel Ortamına İlişkin Deneyimlerin Hasta Memnuniyetine Etkisi. *4. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresi*, içinde (ss. 138-143), İstanbul, Üsküdar Üniversitesi.
- Bişkin, F. (2018). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama. *International Review of Economics and Management*, 6(1), 50-72.
- Campbell, S., Roland, M. O. ve S. Buetow A. (2000). Defining Quality of Care. *Social Science & Medicine*, 51(11), 1611-1625.
- Chang, C. W., Tseng, T. H. ve Woodside, A. G. (2013). Configural Algorithms of Patient Satisfaction, Participation in Diagnostics, and Treatment Decisions' Influences on Hospital Loyalty. *Journal of Services Marketing*, 27(2), 91-103.
- Çetin, B. (2016). *Kurumsal İmajın ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Sadakati Üzerine Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi)*. Bahçeşehir Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirel, Y., Yoldaş, M. A. ve Divanoğlu, S. U. (2009). Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin, Tavsiye Davranışı ve Tercih Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Akademik bakış*, 16, 1-14.
- Fatima, T., Malik, S. A. ve Shabbir, A. (2018). Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214.
- Ismayyir, D. K. (2020). Measuring Quality of the Healthcare Services and Its Impact on the Patients Satisfaction. *Association of Arab Universities Journal of Engineering Sciences*, 27(1), 65-73.
- Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C. ve Sidharta, I. (2015). Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(6), 4305-4326.
- Kessler, D.P. ve Mylod D. (2009). Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty? *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(4), 266-273.
- Koç, E. (2014). *Aile Hekimliğinde Hasta-Hekim İletişiminde Güven Unsurunun Hastanın Hekime Bağlılığı Üzerine Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi)*. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Oliver, R.L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *The Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44.
- Öter, V. ve Doğan Südaş, H. (2017). Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi: Devlet Hastanesi Üzerine Bir İnceleme. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 43-57.
- 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.
- Peltier, J.W., Boyt, T. ve J.A. Schibrowsky (1999). Obstetrical Care and Patient Loyalty. *Marketing Health Services*, 18(2), 5-12.

- Ünal, Ö. (2021). Algılanan Hekim Kalitesinin Hekim ve Hastane Bağlılığına Etkisinde Hastaneden Memnuniyetin Aracı Rolü. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 431-442.
- Price, L. L. ve Arnould. E. J. (1999). Commercial Friendships: Service Provider-Client Relationships in Context. *Journal of Marketing*, 63(4), 38-56.
- Saygın, E., Tolon, M., Çelik, T., Öztürk, İ. ve Sökmensüer, T. Ş. (2020). Kurumsal İmaj Algısının Hastane Bağlılığı ile İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 6(3), 594-608.
- Sharma, N. ve Patterson, P. G. (1999). The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer, Professional Services. *Journal of Services Marketing*, 13(2), 151-170;.
- SmartPLS, "Model Fit", www.smartpls.com/documentation/algorithms-and-techniques/model-fit (15.05.2021).
- Swain, S. ve Singh, R. K. (2021). Measuring the Impact of Perceived Service Quality on Insured and Uninsured Patients' Satisfaction. *Measuring Business Excellence*. 25(3), 346-367.
- Tefera, O. ve Govender, K. (2017). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Perceptions of Ethiopian Hotel Guests. *Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(2), 1-22.
- Tengilimoğlu, D. (2016). *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması* (4. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Torres, E., Vasquez-Parraga, A. Z. ve Barra, C. (2009). The Path of Patient Loyalty and the Role of Doctor Reputation. *Health Marketing Quarterly*, 26(3), 183-197.
- Tosyalı, H. (2016). *Sosyal Medyanın Hasta Sadakatine Etkisi: Sosyal Medya Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma. (Doktora Tezi)*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Uzunsakal, E. ve Yıldız, D. (2018). Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 14-28.
- Ünal, O., Akbolat, M. ve Amarat, M. (2018). The Influence of Patient-Physician Communication on Physician Loyalty and Hospital Loyalty of the Patient. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 34(4), 999-1003.
- Ünal, O., Akbolat, M. ve Amarat, M. (2019). Hasta Bağlılığında Teknik Kalite Mi Yoksa Fonksiyonel Kalite Mi Daha Önemli? 4. *Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresi*, içinde (ss. 151-157). İstanbul, Üsküdar Üniversitesi.
- Ünal, Ö (2016). *Hasta Hekim İletişimin Hastanın Hekim Bağlılığına ve Hastane Bağlılığına Etkisi. (Yüksek Lisans tezi)*. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Vimla ve Taneja, U. (2020). Brand Image to Loyalty Through Perceived Service Quality and Patient Satisfaction: A Conceptual Framework. *Health Services Management Research*, (Erken Görünüm), 1-8. DOI: <https://doi.org/10.1177/0951484820962303>
- Wang, H. L., Huang, J. Y. ve Hwang, S. L. (2011). The Effect on Patient Loyalty of Service Quality, Patient Visit Experience and Perceived Switching Costs: Lessons from One Taiwan university Hospital. *Health Services Management Research*, 24(1), 29-36.
- Wang, H. L., Hsiao, Y. C. ve Huang, J. "Service Quality and Loyalty in Varying Patient's Knowledge and Perceived Switching Costs: Lesson From Taiwan". http://www.bschoo.cuhk.edu.hk/asia-aom/PDW06/T2_Wang_Hsiao_Huang.pdf (20.02.2020).

Ünal, Ö. (2021). Algılanan Hekim Kalitesinin Hekim ve Hastane Bağlılığına Etkisinde Hastaneden Memnuniyetin Aracı Rolü. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 431-442.

Wazzan, D. B. (2007). *Patient Loyalty Versus Satisfaction: Implications for Quality and Marketing Strategies. (Doctoral Dissertation)*. Walden University, Washington, USA.