

## Health service and patient satisfaction

### Sağlık hizmetleri ve hasta memnuniyeti

Tevfik Yazan<sup>1</sup>, Serkan Şengül<sup>2\*</sup>, Ahmet Girgin<sup>1</sup>

1.Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Alanya, Türkiye

2.Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi Ad, Alanya, Türkiye

#### ABSTRACT

**Aim:** The aim of this study is to determine of the satisfaction levels of foreign tourists about the Alaaddin Keykubat University Alanya Education Research Hospital outpatient clinics.

**Method:** In this study, the data collection form consists two parts; first part is regarding the determination of the personal and social characteristics of the patients. And the second part consists of 30 multiple choice Likert-type statement scale for determination of satisfaction levels. For this purpose, factor analysis method was used. Variance analysis were performed for each of the demographic variables.

**Results:** As a result of variance analysis, it was found that there was a significant difference between the PCH factor and the gender groups, the average value of the responses of the male and female tourists in Alanya, which were short or long in terms of PCH factor, was higher and the male participants had a higher likelihood level than the female participants. D and IPD factors, it is found that there is a statistically significant difference between "Reason for being in Alanya", there was a statistically different between the education level groups and the IPD factor. CW and D factors were statistically significant between the age groups and the average values of the responses of the foreign tourists in Alanya to the short or long period in the age group of 65 and above were highest in both groups.

**Conclusion:** According to this study, older patients, highly educational patients, and also patients who has lived for a long time in Alanya were found to be more satisfied with hospital services.

Key Words: Foreign tourist, polyclinic, satisfaction, factor analysis, Alanya.

#### ÖZ

**Amaç:** Çalışmanın amacı, Alaaddin Keykubat Üniversitesi Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerine başvuran yabancı turistlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir.

**Yöntem:** Anket yöntemi uygulanan bu çalışmada veri toplama formu iki bölümden oluşmuş olup birinci bölümde hastaların kişisel sosyal özelliklerinin saptanmasına yönelik sorular ve ikinci bölümde ise hasta memnuniyetine yönelik çoktan seçmeli 5'li likert tipi 30 adet sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. Bu amaç doğrultusunda faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. Demografik değişkenlerin her biri için ise varyans analizleri uygulanmıştır.

**Bulgular:** Varyans analizleri sonucunda 'hastane fiziksel düzeni' faktörü ile cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu, 'poliklinik işlemleri', 'doktorlar' ve 'uluslararası hasta birimi' faktörleri açısından "Alanya'da Bulunma Nedeni" arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu, UHB faktörü açısından eğitim seviyesi grupları arasında istatistiksel olarak bir farklılığın olduğu, PI ve Dr faktörleri açısından yaş grupları arasında istatistiksel olarak farklılığın olduğu, her iki grupta da 65 ve üstü yaş grubunda yer alan kısa veya uzun süreliğine Alanya'da bulunan yabancı turistlerin cevaplarının sıra değerlerinin ortalamasının en yüksek olmasından dolayı farklılığın kaynaklandığı tespit edilmiştir.

**Sonuç:** Çalışmamızda; yüksek eğitim seviyeli, yaşlı ve uzun süre Alanya'da bulunan hastaların hastane hizmetlerinden memnuniyeti yüksek olarak bulundu.

Anahtar Kelimeler: Yabancı turist, poliklinik, memnuniyet, faktör analizi, Alanya.

Geliş Tarihi: 04.10.2017 / Kabul Tarihi: 19.01.2018 / Yayınlanma Tarihi:12.03.2018

\*Sorumlu Yazar: Serkan Şengül Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi AD, Alanya, Türkiye Tel: +90 242 5122899, mail: serkan.sengul@alanya.edu.tr

**H**asta memnuniyeti birçok faktörden etkilenen bir kavramdır, verilen hizmetin hastanın beklentilerini karşılaması ya da hastanın verilen hizmeti algılamasına dayanmaktadır. Sağlık hizmetlerinde kalitenin önemli bir bölümünü hasta memnuniyeti oluşturmaktadır. Günümüzde sağlık hizmetlerinin müşterisi olan hastaların memnuniyetleri için hastaların beklenti ve ihtiyaçları önem kazanmıştır [1]. Hastaların, sağlık işletmelerinden beklentileri; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyal kültürel özelliklerinden ve sağlık işletmeleri ile ilgili geçmiş deneyimleri ve aldıkları hizmetlere ilişkin algılarından etkilenmektedir. Algılar, bireyin aldıkları hizmetler ve hizmet üretim süreci ile ilgili görüş veya değerlendirmeleri esas alınarak ölçülmektedir. Algı faktörü, hastanın tutumu ve sağlık kurumunda geçmişte almış olduğu hizmete göre değişkenlik göstereceği, sağlık kurumları verdikleri hizmetlerin iyileştirilmesiyle, hasta memnuniyeti ve sunulan hizmeti hastanın çevresine tavsiye etme ve önerme düzeyinin artırılacağı gerçeği dikkate alınarak hizmet satın alanların memnuniyet düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmalar yürütülmelidir [2-6].

Ülkemizin sağlık turizmi gelirlerini artırmak ve bu alandaki gerçek kapasitesini tanıtmaya yönelik çalışmaların yapılmasını zorunlu hale getirmektedir. Bununla birlikte ülkemizi tercih edip gelen yabancı turistlerin sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini yükseltmeye yönelik çalışmaların yapılmasını gerektirmektedir. Bu çalışmada; Alaaddin Keykubat Üniversitesi Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerine başvuran kısa veya uzun süreli Alanya'da bulunan yabancı hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

## YÖNTEMLER

Araştırmanın ana popülasyonunu ALKÜ Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Polikliniklerinde sağlık hizmeti alan yabancı turistler oluşturmuştur. Bu çalışmanın örneklemini ise gönüllü olarak veri toplama formunu doldurarak araştırmamıza katkı sağlamayı kabul eden 300 yabancı katılımcı oluşturmuştur. İngilizce, Almanca, Rusça ve Arapça dillerinde hazırlanan veri toplama formu Mayıs-Haziran 2017 tarihleri arasında ALKÜ Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Polikliniklerinde hizmet satın alan ve araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden yabancı turistlere araştırma hakkında gerekli bilgilendirme yapıldıktan sonra katılımcılar tarafından doldurulmuştur.

Araştırma kapsamında, yabancı turistlerin aldıkları

rı hizmetlerle ilgili çeşitli konulardaki memnuniyet düzeylerinin, faktör analiziyle belirlenen faktörler [ Hastane Fiziksel Düzeni (HFD), Uluslararası Hasta Birimi Personeli (UHB), Poliklinik İşlemleri (PI) ve Doktorlar (Dr) ] ile araştırmada ele alınan bazı demografik değişkenlerin (Yaş, Cinsiyet, Eğitim Seviyesi ve Alanya'da Bulunma Nedeni) seviyeleri arasında istatistik olarak önemli fark olup-olmadığı analiz edilmiştir.

**İstatistiksel yöntem:** Bu araştırmada, tanımlayıcı istatistikler, faktör analizi, varyans analizi testleri kullanılmıştır. Çok boyutlu verilerin olduğu bu araştırmadan elde edilen verilerin istatistik analizinde faktör analizi kullanılmıştır. Veri toplama formunda yer alan soruların iç tutarlığının oldukça yüksek olduğu (Cronbach's alfa değeri 0,960), KMO değeri 0,913 ve Bartlett küresellik test değerini gösteren  $P < 0,001$  ve toplam varyansın açıklanma oranı %0,878 olarak hesaplanmıştır. Faktör analizine uygun olduğu belirlenen 30 soru 4 faktörde toplanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi ve Levene testi sonucu normal dağılım göstermeyenlerde; varyansları homojen olmayan faktörlerin analizinde ise non-parametrik testlerden Kruskal Wallis yöntemi ve Mann Whitney-U testi kullanılmıştır.

## BULGULAR

Demografik verilerin analizi: Hastaların demografik verileri Tablo 1 'de sunulmuştur. Ankete katılan 300 yabancı turistin cinsiyet dağılımı incelendiğinde, %59'unun kadın ve %41'inin ise erkek katılımcı olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılımda gönüllük temel esas olmasından dolayı kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha fazla gönüllü olması bu çalışmada erkeklerin sayısının kadın katılımcılara göre daha düşük düzeyde kalmasında etkili olduğu söylenebilir.

Yaş değişkeninin sınıflandırılmasında aktif ve pasif nüfus kriteri dikkate alınmış olup 25-65 yaş aralığı aktif nüfus, bunun dışında kalan yaş aralığındakiler ise pasif nüfus olarak kabul edilmiştir. Bu kapsamda araştırmaya katılanların %66,7'sinin 25-64 yaş aralığında yer aldığı, %14,3'ünün 24 ve daha düşük, %19'unun ise 65 yaş üstü bir yaşa sahip olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan yabancı turistlerin %54'ünün üniversite, yüksek lisans veya doktora düzeyinde, %33'ünün ön lisans düzeyinde ve sadece %13'ünün ise lise ve altı bir eğitim düzeyine sahip kişilerden oluştuğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan yabancı turistlerin tamamının bir sağlık sigortasına sahip ol-

duğu tespit edilmiştir. ALKÜ Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerinden hizmet satın alan yabancı turistlerin %33,7'sinin Özel Sağlık Sigortası, %24,3'ünün Seyahat Sigortası, %21,3'ünün ise kendi ülkesinin sigortasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

	Değişken Düzeyleri	n	% Frekans
Cinsiyet	Kadın	177	59,0
	Erkek	123	41,0
Yaş	24 ve altı	43	14,3
	25-64	200	66,7
	65 ve üstü	57	19,0
Eğitim Durumu	Lise ve altı	39	13,0
	Ön Lisans	99	33,0
	Üniversite	144	48,0
	Master/Doktora	18	6,0
Sosyal Güvence	SGK	62	20,7
	Kendi Devletinin Sigortası	64	21,3
	Özel Sigorta	101	33,7
	Seyahat Sigortası	73	24,3
Alanya'da Bulunma Sebebi	Turistik Seyahat	139	46,3
	Alanya'da Yaşıyorum	161	53,7
	Alanya'da Bulunulan Yer	129	43,0
	Kiralık Dairede	45	15,0
	Kendi Evimde	126	42,0
Hizmet Alınan Poliklinik	Acil Servis	112	37,3
	Dahili	93	31,0
	Cerrahi	44	14,7
	Kadın Hastalıkları-Çocuk	23	7,7
		28	9,3

Kısa veya uzun süreliğine araştırma bölgesinde bulunan ve ALKÜ Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerinden hizmet satın alan yabancı turistlerin %53,7'sinin mülk satın alarak yılın tamamını veya bir kısmını Alanya'da geçirenlerden, %46,3'ünün ise kısa süreliğine araştırma bölgesine gelenlerden oluştuğu, yine bu bireylerin %43'ünün otelde, %42'sinin kendi evinde ve %15'inin ise kiralık evde kaldığı tespit edilmiştir. Kısa veya uzun süreliğine Alanya'da bulunan ve ALKÜ Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerinden hizmet satın alanlar arasında gönül-

lü olarak katılan yabancı turistlerin %37,3'ünün acil, %31'inin dahili, %14,7'sinin cerrahi ve %7,7'sinin ise kadın hastalıkları ve çocuk polikliniklerinden hizmet satın aldıkları tespit edilmiştir.

Faktör ve Varyans Analizi sonuçları: Elde edilen bu sonuçlara göre çalışmada kullanılan ölçeğin faktör analizine uygunluğu test edilmiştir. Faktör analizine uygun olduğu belirlenen 30 soru 4 faktörde toplanmıştır. Faktör analizi sonucu belirlenen 4 faktör için faktör yükleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Yapılan Anket Çalışmasının Boyutlarına İlişkin Faktör Yükleri

Faktörler Ve Değişkenler	Faktör Yükleri
<b>1. Faktör: Hastane Binası Düzeni</b>	
Hastaneye Ulaşım	0,848
Engelliler için kolaylık	0,840
Hastane yerleşim yerine ulaşım kolaylığı (servis)	0,836
Özel bilgi ve yaşama dair bilgilerin gizliliği	0,831
Bina içinde çocuk oyun alanı	0,827
Engelliler için tuvalet	0,820
Kantin ve istirahat alanları	0,811
Bekleme esnasında güvenlik ve konfor	0,811
Asansörlerin temizlik ve bakımı	0,799
Nereye gidilebileceğinizi kolayca bulabilme	0,797
Tuvaletlerin temizlik ve bakımı	0,719
Koridorların temizlik ve bakımı	0,708
<b>2. Faktör: Uluslararası Hasta Birimi Personeli</b>	
Size ayrılan süre yeterli mi?	0,862
Yapılan işten tatmin olma	0,854
Yeterince bilgilendirme	0,837
Tercümanlık becerisi	0,829
Yaklaşım ve davranışları	0,762
Birime ulaşabilme	0,746
Güven oluşturma	0,685
<b>3. Faktör: Poliklinik İşlemleri</b>	
Poliklinik için randevu alma süresi	0,846
Poliklinikte muayene için işlem hızı	0,831
Poliklinikte zamanında muayeneye alınma süresi	0,775
Randevu almak için telefonlara cevap verme hızı	0,749
Arşiv Hizmetleri	0,702
Poliklinikte bekleme alanının düzeni ve temizliği	0,663
<b>4. Faktör: Doktor</b>	
Poliklinikte bakım ve muayenenin yeterliliği	0,783
Poliklinikte doktorun sizinle ilgilendiği süre	0,781
Poliklinikte doktorun sizi testler, inceleme ve tahliller konusunda yeterince bilgilendirme	0,780
Yapılan işten tatmin olma	0,720
Yaklaşım ve davranışları	0,694

Tablo 3'te bu testin sonuçlarına yer verilmiştir. Bu sonuçlara göre; PI, Dr ve UHB faktörleri açısından cinsiyet grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmesine rağmen HFD faktörü ile cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. HFD faktörü açısından kısa veya uzun süredir Alanya'da bulunan erkek yabancı turistlerin vermiş oldukları cevapların sıra değerlerinin ortalamasının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum ise HFD faktörü açısından erkek katılımcıların olumluluk derecesinin kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Faktörlerin Cinsiyet ve Bulunma Nedenlerine Göre Analiz Sonuçları

Faktör	Cins	Mean Rank	P değeri*	Alanya'da Bulunma Nedeni	Mean Rank	P
PI	Kadın	152,10	0,687	Kısa Süreli Tatil	133,49	0,001
	Erkek	148,20		Alanya'da Yaşayan	165,19	
Dr	Kadın	152,95	0,530	Kısa Süreli Tatil	134,45	0,001
	Erkek	146,98		Alanya'da Yaşayan	164,35	
UHB	Kadın	151,93	0,705	Kısa Süreli Tatil	138,27	0,012
	Erkek	148,44		Alanya'da Yaşayan	161,06	
HFD	Kadın	138,21	0,003	Kısa Süreli Tatil	152,42	0,719
		168,18		Alanya'da Yaşayan	148,84	

PI: Poliklinik İşlemleri, Dr: Doktor, UHB: Uluslararası hasta birimi, HFD: Hastane Fiziksel Durumu \*Mann-Whitney-U testi

PI, Dr ve UHB faktörleri açısından "Alanya'da Bulunma Nedeni" arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Alanya'da yaşayan yabancıların tatil için Alanya'da bulunan yabancı turistlerin yanıtlarının sıra değerlerinin ortalamasının daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle Alanya'da yaşayan yabancıların olumluluk derecesinin kısa süreli tatilci yabancı turistlere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Test sonuçları Tablo 4'te verilmiştir.

PI, Dr, UHB faktörleri açısından eğitim grupları arasında UHB faktörü için anlamlı istatistiksel farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Post-Hoc analizinde UHB faktöründe farkı meydana getiren grup; Lisans eğitim seviyesine sahip kısa veya uzun süreliğinde Alanya'da bulunan yabancı turistlerin cevaplarının sıra değerleri-

nin ortalamasının en yüksek olduğu görülmektedir. Bu çalışmada; faktör analizi sonucunda yaş grupları arasında test sonuçları Tablo 4'de verilmiştir. PI ve Dr faktörleri açısından yaş grupları arasında istatistiksel olarak farklılık tespit edilmiştir. Post-Hoc analizde; her iki grupta da 65 ve üstü yaş grubunda yer alan kısa veya uzun süreliğinde Alanya'da bulunan yabancı turistlerin cevaplarının sıra değerlerinin ortalamasının en yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Faktörlerin Eğitim Düzeyi ve yaş gruplarına Göre Analiz Sonuçları

Faktör	Eğitim düzeyleri	Mean Rank	P	Yaş	Sıra Ortalaması (Mean Rank)	P değeri
PI	Lise ve altı	151,45	0,943	24 ve altı	136,20	0,036
	Ön Lisans	148,22		25-64	146,67	
	Üniversite	150,47		65 ve üstü	174,75	
	Master/ Doktora	161,25				
Dr	Lise ve altı	138,77	0,142	24 ve altı	148,44	0,048
	Ön Lisans	142,06		25-64	144,21	
	Üniversite	161,65		65 ve üstü	174,13	
	Master/ Doktora	133,14				
UHB	Lise ve altı	130,37	0,001	24 ve altı	143,99	0,137
	Ön Lisans	139,59		25-64	146,61	
	Üniversite	168,31		65 ve üstü	169,06	
	Master/ Doktora	111,69				
HFD	Lise ve altı	170,91	0,147	24 ve altı	154,05	0,919
	Ön Lisans	158,39		25-64	149,08	
	Üniversite	139,58		65 ve üstü	152,82	
		150,22				

PI: Poliklinik İşlemleri, Dr: Doktor, UHB: Uluslararası hasta birimi, HFD: Hastane Fiziksel Durumu \*Kruskal – Wallis Test

## TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti, kaliteli hizmetin önemli bir parçasıdır. Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin belirlenmesi için, kaliteli bir

hizmetin sunulması ve ölçülmesi gerekmektedir [1-6].

Diğer yandan; Sağlık turizmi, genel olarak sağlığın geliştirilmesi, sağlığın korunması ve sağlığın geri kazanılması amacıyla başlayan ve sağlık hizmetleri unsurlarının yanı sıra tatil unsurlarını da kapsayan seyahatler, konaklamalar ve organizasyonlardan doğan olay ve ilişkilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır [7]. Bu bağlamda, ülkemizde ikamet eden yabancıların farklı tıp disiplinleri tarafından araştırılması, verilecek hizmette yol gösterecek ve gelişmekte olan sağlık turizmine katkı sağlayacaktır [8]. Sağlık Turizmiyle ilgili yapılan çalışmalarda; Öncü ve ark.[7] yaptıkları çalışmada, sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesi açısından yabancı hastaların yerli hastalara göre daha memnun olduğunu belirlemişler ayrıca yerli ve yabancı hastaların memnuniyetleri farklılık gösterirken; alınan sağlık hizmetlerine karşı sadakatleri olumlu olduğunu rapor etmişlerdir.

Hasta memnuniyetiyle ilgili yapılan Ülkemizde bir çalışmada; Hastane fiziksel özellik faktörü ve güven faktöründe erkeklerin kadınlara oranla alınan hizmetten daha fazla memnun oldukları belirtilmiştir.[9]. Bizim çalışmamızda hastane düzeni, fiziksel özellikleri ve sağlık hizmetlerine erişim memnuniyeti erkek hastalarda daha fazlaydı (Tablo 3)

Ülkemizde yapılan birçok çalışmada eğitim durumu seviyesi lise ve altı olan hastaların oranı fazla iken [10,11] çalışmamızda, eğitim durumları %54 oranında üniversite yüksek lisans ve doktora düzeyinde idi. Bu durum yabancı hastaların genelinde eğitim durumunun yüksek olması ile açıklanabilir.

Benzer bir çalışmada Yazan ve ark.[12] yabancı hastaların hastanelerde; hijyenik tuvaletlerin hijyenik koşullarından, asansörlere ulaşımından, odaların düzeninden, yön bulma tabelalarından ve özel hayata saygıdan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca çocuk oyun alanları, kafeterya, hastaneye kolay ulaşım erişiminden memnuniyetlerini belirtmişlerdir. Bizim çalışmamızda da genel olarak; PI, Dr ve UHB faktörleri açısından cinsiyet grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmesine rağmen HFD faktörü ile cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu durum ise HFD faktörü açısından erkek katılımcıların olumluluk derecesinin kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir (Tablo 3). PI, Dr ve UHB faktörleri açısından Alanya'da yaşayan yabancıların olumluluk derecesinin kısa süreli tatilci yabancı turistlere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca

Lisans eğitim seviyesine sahip kısa veya uzun süreliğinde Alanya'da bulunan yabancı turistlerin cevaplarının sıra değerlerinin ortalamasının en yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 4). PI ve Dr faktörleri açısından yaş grupları arasında 65 ve üstü yaş grubunda yer alan kısa veya uzun süreliğinde Alanya'da bulunan yabancı turistlerin cevaplarının sıra değerlerinin ortalamasının en yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 4).

Çalışmamızda bazı kısıtlılıklar mevcuttur. Örneklem yönteminin kullanılması genelleme yapılacak evreni temsil etme gücünü azaltmış olabilir. Çalışmaya alınan kişilerle birebir tanışal görüşme yapılmamıştır. Diğer yandan çalışmada Power analizi yapılamamıştır.

Sonuç olarak, çalışmamızda, uzun süre Alanya'da bulunan, yüksek eğitim seviyeli ve yaşlı hastaların hastane hizmetlerinden memnuniyeti yüksek bulundu. Sağlık hizmeti sunulmasında, hizmeti oluşturan tüm faktörler önemlidir. Sağlık hizmetlerinde en iyi şekilde belirlenen kaliteden ve bunun sonucunda oluşan memnuniyetten söz edebilmesi ve sürdürülebilmesi için öncelikli olarak; işlerin, kimler tarafından, ne sürede, nerede, hangi araçlar vasıtasıyla, ne teknikle yapıldığının bilinmesi büyük önem arz etmektedir. Bununla birlikte, personel özellik ve alt yapısının güçlü olması ve devamlı eğitimle bu gücün sürekliliğinin sağlanması ve işletmede çalışan tüm bireylerin üretilen hizmetin ve dolayısıyla tümün bir parçası olduğunu bilmesi önemlidir.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar bu yazının hazırlanması ve yayınlanması aşamasında herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan etmişlerdir.

**Finansman:** Yazarlar bu yazının araştırma ve yazarlık sürecinde herhangi bir finansal destek almadıklarını beyan etmişlerdir.

#### KAYNAKLAR

1. Büber R, Başer H. Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi 2012; 4(1):265-274.
2. Deveci N, Aksaraylı M. Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2003;5(1):38-54.
3. Kavuncubaş, Ş, Yıldırım S. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. Ankara: Siyasal Kitabevi, 2012.
4. Kaya S. Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi. S. Kaya (Ed.), Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı, Ankara, 2013
5. Akbaş E. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler (Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi Örneği), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2014, İstanbul.
6. Aycan Y. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti: Tavas Dış Tedavi Ve Protez Merkezi Örneği. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016; İstanbul.
7. Öncü MA, Çatı K, Yalman F. Medikal Turizm Kapsamında Gelen Yabancı Hastalar ile



- Yerli Hastaların Memnuniyet ve Sadakatlerinin Karşılaştırılması. Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. 2016;7(14): 45-71.
8. Yazan T, Girgin A, Kuru T. Geriatric Depression: A research on resident foreigners living in Alanya. Acta Med. Alanya 2017;1(3): 32-37 [Turkish]
  9. Papatya G, Papatya N, Hamşioğlu AB. Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hasta Memnuniyeti. Sosyal Bilimler Dergisi 2012;2(1): 88-108.
  10. Hekimoğlu L, Tekiner AS, Peker GC. Kamuya Ait Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Ayaktan ve Yatan Hasta Memnuniyeti . Konuralp Tıp Dergisi 2015;7(1):1-5
  11. Taşlıyan M, Akyüz M. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde Bir Alan Çalışması. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 2010;1(1):61-66.
  12. Girgin A, Yazan T, Karadağ E. Evaluation of the satisfaction of Foreign States in Public Hospitals. Khazar Journal of Humanities and Social Sciences. 2017; (Special Issue: ) Hestourex World Health, Sports Tourism Congress & Exhibition): 5-17 DOI: 10.5782/kjhss.2017.5.17

**How to cite this article/Bu makaleye atıf için:**

Yazan T, Şengül S, Girgin A. [Health service and patient satisfaction].

Acta Med. Alanya 2018;2(1): 24-29. Turkish. DOI: 10.30565/medalanya.341654