

Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi: Devlet Hastanesi Üzerine Bir İnceleme¹

The Effect of Perceived Service Quality on Patient Loyalty: An Investigation on Public Hospital

Volkan ÖTER²

Hatice Doğan SÜDAŞ³

ÖZET

Bu çalışmada devlet hastanelerinde sunulan sağlık hizmetlerinden yararlanan hastaların, hastane hizmetlerine ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları ve bu boyutların hastane bağlılığı üzerine etkisi incelenmektedir. Çalışma, Türkiye'nin Güneydoğu'sunda yer alan bir ilde devlet hastanesinden hizmet alan hastalar ile gerçekleştirilmiştir. Veriler 300 yatan hastanın katılımıyla yüz yüze görüşme tekniği ile yapılandırılmış anket formunun uygulanması ile elde edilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, "kolayda örnekleme yöntemi" kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre hekim hizmetleri, muayene öncesi hizmetler, kişisel ihtiyaçları karşılama ve hastane ile ilgili değerlendirmelerin hasta bağlılığını anlamlı ve olumlu yönde etkisinin olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlar, gerek teori gerekse uygulamacılar açısından çıkarımlar sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Hastane hizmetlerinde hizmet kalitesi, devlet hastaneleri, hasta sadakati

ABSTRACT

In this study it is intended to identify the dimensions of public hospital service quality and to determine whether these factors are the impact on patient loyalty. This research was conducted with patients at a public hospital in a southeastern town in Turkey. Data were obtained by applying the techniques that are configured with 300 patients face to face with the participation of the questionnaire. Easy sampling method was used as the sampling method. According to the results, physician services, services before the treatment, satisfying personal needs and care for private needs-services and perceptions about hospital conditions have the significant and positive impact on patient loyalty. The results provide implications for both theory and practitioners.

Keywords: Hospital service quality, public hospital services, patient loyalty

¹ Bu çalışma Çukurova Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından SBA-2017-7226 kodlu bireysel araştırma projesi kapsamında desteklenmektedir.

² Yrd.Doç.Dr., Sakarya Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi Anabilim Dalı

³ Doç.Dr., Çukurova Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, hdogan@cu.edu.tr