

ÖZEL HASTANE SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER FACTORS AFFECTING PRIVATE HOSPITAL CHOICE

Dr. Öğr. Üyesi Serkan DENİZ

Yalova Üniversitesi, Termal Meslek Yüksekokulu, Yalova / TÜRKİYE,
ORCID: 0000-0002-8093-1336

Öğr. Gör. Onur YÜKSEL

Yalova Üniversitesi, Termal Meslek Yüksekokulu, Yalova / TÜRKİYE,
ORCID: 0000-0002-0055-1326

ÖZET

Hastaneler sağlık hizmetlerinin sunumunda önemli bir yere sahiptir. Toplumun sağlık konusunda bilinçlenmesi, beklentilerinin değişmesi, gelir düzeyinin artması ve yapılan bazı devlet düzenlemeleri sonucunda bireyler sağlık hizmeti alacağı hastane konusunda daha seçici davranmaya başlamışlardır. Yoğun rekabetin yaşandığı sağlık sektöründe hastanelerin tercih edilebilirliğini artırabilmesi için bireylerin hastane seçiminde önem verdiği faktörleri bilmesi büyük öneme sahip olmaya başlamıştır. Bu çalışma ile özel hastane seçimini etkileyen faktörlerin önem düzeyinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik olarak yapılan araştırma, Ekim 2018 - Kasım 2018 aylarında İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini İstanbul'da ikamet eden ve 18 yaşını doldurmuş bireyler oluşturmuştur. Araştırmada veri toplamak için online anket yöntemi kullanılmış ve geçerli olan 388 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Yapılan analizler sonucunda özel hastane seçimini etkileyen en önemli üç faktör, hastanenin temizliği, tetkik sonuçlarının kısa sürede alınması ve tedavinin kısa sürede başlamasıdır. Özel hastane seçiminde en düşük etkiye sahip üç faktör ise, önceki hastaların tavsiyeleri, doktorların tanınırlığı ve hekim ve sağlık personelinin cinsiyetidir. Bu sonuçlar çerçevesinde özel hastanelere tercih edilen hastane olabilmek için, temizliğe, tetkik ve tedavi sürelerine yönelik bazı çalışmalar yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Seçim, Tercih, Hastane, Sağlık

ABSTRACT

Hospitals have an important role on providing healthcare services. Many factors, such as increase in social awareness about health, changing expectations, increased income level, and new regulations applied by the government, have made individuals more selective and careful about their hospital choice. Healthcare sector, where the competition is intense, in order to increase attractiveness of hospitals, it is important to determine the factors that are important for individuals' hospital choice. In this study, it is aimed to examine the importance level of factors influencing the choice of private hospitals. The research performed for this purpose was conducted in October 2018 – November 2018 in Istanbul. People living in Istanbul and at least 18 years old are included in the study population. In order to collect the data, online survey method was used, and 388 valid questionnaires were included in the study. According to the analyses, top three factors affecting the private hospital choice are; cleanliness of the hospital, having the results in a short time, and starting to the treatment as soon as possible. On the other hand, the three factors with the lowest impact in the selection of private hospitals are recommendations of previous patients, recognition of doctors, and gender of the physician and health personnel. According to these results, it is recommended that private hospitals should focus on activities related to cleanliness, examination and treatment time in order to be preferred.

Keywords: Selection, Choice, Hospital, Health

1. GİRİŞ

Sağlık, insanlık tarihi boyunca toplumların ve devletlerin üzerinde önemle durduğu bir konu olmuştur. Bu konuda toplumlar ve devletler çeşitli organizasyonel yapılanmalara gitmiş ve günün şartlarına göre de sürekli değişiklikler ve yenilikler yapmıştır. Sağlık hizmetlerinin sunumunda yer alan organizasyonlar toplumun sağlık seviyesini doğrudan etkilemektedir. Hastaneler de sağlık hizmetlerinin sunumunda önemli bir yere sahip organizasyonlar olup; sağlık hizmetlerinin önemli bir kısmı hastanelerde sunulmaktadır. Bireyler sağlık hizmetlerine ihtiyaç duyduğunda genellikle hastaneleri tercih etmekte ve acil bir durum olmadığı sürece de; eğer seçme fırsatı varsa hizmet alacağı hastane konusunda seçici davranmaktadırlar. Hastane seçimi, sağlık hizmeti almak isteyen bir bireyin, hastanın veya onun bakımından sorumlu olan kişinin, seçme fırsatına sahip olması halinde sağlık kuruluşları arasından birisini tercih etmesidir (Tengilimoğlu, 2001).

Daha önceleri sağlık ve sağlık hizmetleri konusunda bireylerin bilgi ve farkındalık eksiklikleri vardı. Bundan dolayı bireylerin hastane seçimi kararlarını çoğu zaman doktorları, aileleri ve arkadaşları şekillendirmekteydi (Malik ve Sharma, 2017). Ancak zamanla toplumun eğitim düzeyinin artması ve bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler toplumun sağlık konusunda bilinçlenmesini sağlamıştır. Böylece günümüz bireyleri hastane seçiminde bireysel olarak karar verebilmekte ve daha seçici davranabilmektedirler. Ayrıca ülkemizde kamu hastanelerinin yanı sıra özel hastanelerin sayısında yaşanan artış, bireylerin istedikleri kamu hastanelerine sevk zorunluluğu olmadan gidebilmeleri ve SGK'lı bireylerin özel hastanelere gidebilmelerinin önünün açılması gibi nedenler bireylere hizmet alacağı hastaneyi seçebilme fırsatı sunmaktadır (Şantaş vd., 2016).

Literatür incelemesi yapıldığında birçok faktörün hastane seçiminde etkili olduğu görülmektedir. Örneğin Boscarino ve Stelber'in (1982) çalışmasına göre hastane seçimini etkileyen faktörler, eve yakınlık, hizmet aldığı doktorun tavsiyesi, uzman doktorun bulunması, iyi ekipman ve teknolojinin varlığı, tesisin kalitesi, personeli tanıma veya personelden memnun olma, önceki hastane deneyimleri, ucuzluk, hastanenin büyüklüğü ve dini ilişki veya yakınlıktır. Tengilimoğlu'nun (2001) araştırmasına göre hastane seçimini etkileyen faktörler önem sırasına göre, hastanenin yakınlığı ve ulaşılabilirliği, hastanenin sahip olduğu teknoloji ve ekipmanın modernliği ve fiziki koşullar (bina yapısı, temizliği, asansör ve otopark koşulları gibi), hastanenin imajı, sunulan sağlık hizmetlerinin fiyatı, sosyal güvenceye sahip olma durumu, hastanedeki bürokratik işlemlerin sayısı ve her türlü hizmet ve uzmanın bulunabilirliğidir. Ghosh'un (2015) araştırmasına göre, tedavi kalitesinin, referansların, ulaşım kolaylığının, maliyetlerin ve hastanenin güvenliği ve sunulan hizmetlerin hastane seçiminde etkili olduğu belirlenmiştir. Kamra vd.'nin (2016) araştırmasına göre hastane seçimini etkileyen faktörler, temel olanaklar, itibar ve kalite, bina ve altyapı, kolaylık ve uygun fiyat, kişisel deneyimler, hizmetlerin cevap verme yeteneği (yeterliliği), tavsiye ve öneriler, klinik destek, gizlilik ve bilgi paylaşımı ve hizmet yelpazesidir. Mosadeghrad'ın (2014) araştırmasına göre hastane seçimini etkileyen faktörler, hastanenin türü, hizmet türü, tavsiyeler, hizmetlerin maliyeti, kişilerin sağlık sigortası programı, hastanenin konumu (ulaşımın kolaylığı), fiziki çevre (temizlik, tertiplilik gibi), tesis özellikleri (odaların büyüklüğü, konforu gibi), hastanenin itibarı, hizmet sunan personelin becerisi, deneyimi ve hasta ve yakınlarına karşı sergiledikleri tutum ve davranışlardır. Özdemir vd.'nin (2010) araştırmasına göre hastane seçimini, sahip olunan sosyal güvence türü, yaş, eğitim, gelir ve medeni durumla ilişkisi vardır.

Hastaneler rekabetin yoğun bir şekilde yaşandığı ortamda faaliyetlerini sürdürmektedir. Böylesi bir ortamda hastanelerin rekabet üstünlüğü elde edebilmesi için, maliyetlerin düşürülmesi, kaynakların etkin kullanılması ve kaliteli hizmet sunumu kadar bireylerin beklentilerinin ve bireylerin hastane seçimini etkileyen faktörlerin bilinmesi de gerekmektedir (Işık vd., 2016). Hastane seçimine etki eden faktörlerin tespit edilmesiyle beraber hastaneler bazı çalışmalar yaparak bireyler tarafından daha fazla tercih edilebilir duruma gelebilirler ve önemli avantajlar elde edebilirler. Bu çalışma ile özel hastane seçimini etkileyen faktörlerin önem düzeyinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

2. YÖNTEM

Araştırma, Ekim 2018 - Kasım 2018 aylarında İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini İstanbul'da ikamet eden ve 18 yaşını doldurmuş bireyler oluşturmuştur. Araştırmada veri toplamak için online anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında 489 anket formu toplanmış; ancak özel hastanelerden hizmet almayan veya diğer illerden araştırmaya katılan katılımcıların anket formları

değerlendirmeye alınmamıştır. Bundan dolayı analizlerde 388 adet anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yer alan sorular katılımcıların demografik özelliklerinin ve özel hastanelerden hizmet alıp almadığının belirlenmesi ile ilgilidir. İkinci bölümünde yer alan ifadeler ise, katılımcıların özel hastane seçiminde önem verdiği faktörleri belirlemeye yönelik olup; bu bölümle ilgili ifadelerin oluşturulmasında Işık vd.'nin (2016) çalışmasında yer alan 22 maddelik ölçekten yararlanılmıştır. Bu çalışmada kullanılan ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,90 bulunmuştur. Bu sonuca göre ölçeğin güvenilir olduğu belirlenmiştir. Ölçekteki ifadeler 5'li Likert tipi ölçekle "1=kesinlikle katılmıyorum", "2=katılmıyorum", "3=kısmen katılıyorum", "4=katılıyorum" ve "5=kesinlikle katılıyorum" seçenekleri ile ölçülmüştür. Verilerin analizinde SPSS 18.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Yapılan veri analizlerinde tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzde dağılımları, ortalama, standart sapma gibi) hesaplanmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılan 271 kişi (% 69,8) kadın, 117 kişi ise (% 30,2) erkektir. Katılımcıların yaş aralıklarına dağılımına bakıldığında, 265 kişinin (% 68,3) 18-26 yaş aralığında, 80 kişinin (% 20,6) 27-35 yaş aralığında, 25 kişinin (% 6,4) 36-44 yaş aralığında, 18 kişinin de (% 4,6) 45 veya üzeri yaş aralığında dağıldığı belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında, 92 kişinin (% 23,7) lise veya altı, 127 kişinin (% 32,7) ön lisans, 159 kişinin (% 41) lisans, 10 kişinin de (% 2,6) lisansüstü eğitim düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Katılımcılardan 285 kişi (% 73,5) bekar, 103 kişi de (% 26,5) evlidir.

Tablo 1: Özel Hastane Seçimini Etkileyen Faktörlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İfadeler	n	Ort.	Std. Sapma
Hastanenin temizliği	388	4,28	0,89
Tetkik sonuçlarını kısa sürede almam	388	4,21	0,86
Tedavimin kısa sürede başlaması	388	4,20	0,84
Bilgilerimin gizliliğine özen gösterilmesi	388	4,13	0,95
Mahremiyete özen gösterilmesi	388	4,10	0,93
Hastalığım hakkında yeterli bilgi verilmesi	388	4,10	0,92
Personelin kibar olması	388	4,09	0,96
Personelin bana karşı ilgili davranması	388	4,08	0,96
Hastaneye ulaşım kolaylığı	388	4,03	0,98
Kayıt işlemlerimin hızlı ve kolayca yapılabilmesi	388	4,01	1,04
Doktorumun tavsiyesi	388	4,01	0,95
Her türlü hizmet ve uzman personelin bulunması	388	3,92	0,96
Sosyal güvence durumum	388	3,88	1,04
Hastaneden daha önce hizmet almış olmam	388	3,82	1,00
Hastanenin imajı	388	3,77	0,95
Hastanenin evime yakın olması	388	3,77	1,14
Hastanenin ekipman ve fiziki koşulların yeterliliği	388	3,74	0,82
Hastanenin bilinirliği ve köklü olması	388	3,65	0,98
Yakınlarımla tavsiyeleri	388	3,56	1,10
Önceki hastaların tavsiyesi	388	3,53	1,09
Doktorların tanınmışlığı	388	3,49	1,08
Hekim ve sağlık personelinin cinsiyeti	388	2,66	1,31

Tablo 1’de özel hastane seçimini etkileyen faktörlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Tabloya göre özel hastane seçimini etkileyen en önemli üç faktör, hastanenin temizliği ($4,28 \pm 0,89$), tetkik sonuçlarının kısa sürede alınması ($4,21 \pm 0,86$) ve tedavinin kısa sürede başlamasıdır ($4,20 \pm 0,84$). Özel hastane seçiminde en düşük etkiye sahip üç faktör ise, önceki hastaların tavsiyeleri ($3,53 \pm 1,09$), doktorların tanınmışlığı ($3,49 \pm 1,08$) ve hekim ve sağlık personelinin cinsiyetidir ($2,66 \pm 1,31$).

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma ile özel hastane seçimini etkileyen faktörlerin önem düzeyinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik yapılan araştırmanın sonuçlarına göre özel hastane seçimini etkileyen en önemli faktör hastanenin temizliğidir ($4,28 \pm 0,89$). Işık vd.’nin (2016) sağlık tüketicilerine yönelik, Şantaş vd.’nin (2016) ise, kamu hastanesinden hizmet alan hastalara yönelik yapmış oldukları araştırmaların sonuçlarına göre de hastane seçimini etkileyen en önemli faktörün hastanenin temizliği olduğu belirlenmiş ve bu araştırmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Bu sonuçlara göre bireylerin gerek kamu gerek özel hastane seçiminde hastanenin temizliğine çok önem verdiği görülmektedir.

Özel hastane seçimini etkileyen diğer çok önemli faktörler, tetkik sonuçlarının kısa sürede alınması ($4,21 \pm 0,86$) ve tedavinin kısa sürede başlamasıdır ($4,20 \pm 0,84$). Işık vd.’nin (2016) araştırma sonucuna göre de tetkik sonuçlarının kısa sürede alınması ve tedavinin kısa sürede başlaması hastane seçiminde önemli olan faktörlerdir. Bu sonuçlara göre bireyler özel hastanelere başvurduğunda tetkik sonuçlarını hızlı bir şekilde almayı ve tedavi sürecinin zaman kaybetmeden kısa sürede başlamasını çok önemseydiği görülmektedir.

Özel hastane seçiminde düşük öneme sahip faktörler ise, önceki hastaların tavsiyeleri ($3,53 \pm 1,09$) ve doktorların tanınmışlığıdır ($3,49 \pm 1,08$). Bu durum bireylerin ekonomik durumu, hizmet fiyatları, ulaşım, ileri tarihlere randevu verilmesi gibi çeşitli nedenlerden dolayı tavsiyeleri ve doktorların tanınmışlığını hastane seçiminde göz ardı etmesi ile açıklanabilir. Literatürde yer alan benzer araştırmalar incelendiğinde, Yıldırım vd.’nin (2009) bir kamu hastanesinden hizmet almış hastalara yönelik yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre de başkalarının tavsiyeleri hastane seçiminde düşük öneme sahiptir. Oysa Zerenler ve Ögüt’ün (2007) kamu ve özel hastanelerden hizmet almış hastalara yönelik yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre önceki hastaların tavsiyeleri ve doktorların tanınmışlığı hastane seçiminde önemli bir etkiye sahiptir ve elde ettikleri bu sonuçlar bu araştırmanın sonuçlarını desteklememektedir. Özel hastane seçiminde en düşük etkiye sahip faktör ise, hekim ve sağlık personelinin cinsiyetidir ($2,66 \pm 1,31$). Işık vd.’nin (2016) araştırma sonuçlarına göre de hastane seçiminde en düşük etkiye sahip faktör, hekim ve hemşirelerin cinsiyeti olup; bu araştırmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Bu araştırmanın sonuçları dikkate alındığında, tercih edilen hastane olabilmek için özel hastanelerin bazı çalışmalar yapması önerilmektedir. Bu kapsamda özel hastanelerin temizlik konusuna çok dikkat etmesi gerekmektedir. Bu konuda tüm personele eğitim verilmeli, sağlık hizmeti sunumunda görev alan personelin temizlik ve hijyen koşullarına uyması sağlanmalı, temizlik personeline yaptıkları işin önemi benimsetilmeli, hastanenin genel temizliği, hasta odalarının ve yataklarının temizliği düzenli bir şekilde yapılmalı ve sürekli kontrol edilmelidir. Yine araştırma sonuçlarına göre özel hastanelerin, yapılan tetkikleri hızlı şekilde sonuçlandırması gerekmekte ve bu kapsamda gerekli altyapıyı oluşturması, ihtiyaç halinde kapasiteyi arttırması, tetkiklerin sonuçlandırılma sürelerini kontrol etmesi, gerekli hallerde iyileştirmeler yapması ve sürecin hızlı bir şekilde yürütülmesi için tedbirler alması önerilmektedir. Tedavi sürecinin hızlı bir şekilde başlatılabilmesi içinde, hekimlerin ve sağlık personelinin gereken özeni göstermesi, randevu sisteminin aksamadan yürütülmesi ve birimler arasında koordinasyon sağlanmalı; ayrıca ortalama hizmet süreleri belirlenerek olabildiğince buna uyulmaya çalışılmalı, hizmet kapasitesinin üzerinde hasta kabulü yapılmamalı ve hastaneye başvuran bireylerin bekleme sürelerinin minimuma indirgenmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Bu araştırmanın çok yüksek olmayan sayıda katılımcıyla yapılmış olması bir sınırlılık olsa da, hastane seçimini etkileyen faktörlerin özel hastaneler açısından ortaya konulması bakımından önemlidir. Konuyla ilgili benzer çalışmaların daha fazla faktörle, mülkiyet esasına göre yapılan hastane sınıflandırması çerçevesinde diğer hastaneleri de kapsayacak şekilde ve daha fazla katılımcıyla yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- BOSCARINO, J. ve STELBER, S.R. (1982), Hospital Shopping and Consumer Choice, *Journal of Health Care Marketing*, Vol.2, No.2, 15-23.
- GHOSH, M. (2015), An Empirical Study on Hospital Selection in India, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol.28, No.1, 27-39.
- IŞIK, O., ERİŞEN, M.A. ve FİDAN, C. (2016), Tüketicilerin Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörlere İlişkin Algılamaları, *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 4(1), 99-110.
- KAMRA, V., SINGH, H. ve DE, K.K. (2016), Factors Affecting Hospital Choice Decisions: An Exploratory Study of Healthcare Consumers in Northern India, *Asia Pacific Journal of Health Management*, 11(1), 76-84.
- MALIK, J. ve SHARMA, V.C. (2017), Determinants of Patients' Choice of Healthcare - Provider: A Study of Selected Private Hospitals in Delhi-NCR, *NICE Journal of Business*, Vol. 12, No. 1, 45-59.
- MOSADEGHRAD, A.M. (2014), Patient Choice of a Hospital: Implications for Health Policy and Management, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol.27, No.2, 152-164.
- ÖZDEMİR, E., KILIÇ, S. ve AYDIN, Z.B. (2010), Sosyal Güvenlik Reformu Sonrası Tüketici Olarak Hastaların Hastane Seçimi: Pazarlama Açısından Bir Alan Araştırması, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: XXIX, Sayı 1, 1-27.
- ŞANTAŞ, F., KURŞUN, A. ve KAR, A. (2016), Hastane Tercihine Etki Eden Faktörler: Sağlık Hizmetleri Pazarlaması Perspektifinden Alan Araştırması, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(1), 17-33.
- TENGİLİMOĞLU, D. (2001), Hastane Seçimine Etkili Olan Faktörler: Bir Alan Uygulaması, *G.Ü. İ.İ.B.F.Dergisi*, 1, 85-98.
- YILDIRIM Y.S., AKSOY, F., VEYSELLER B. ve ALTIN, S. (2009), Hastaların Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler, *Haseki Tıp Bülteni*, Cilt:47, Sayı:2, 11-16.
- ZERENLER, M. ve ÖĞÜT, A. (2007), Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:18, 501-519.