

## Ayakta ve Yatarak Tedavi Gören Hastaların Hizmet Kalitesi Algılarının Farklı Hastane Türleri İçin İncelenmesi<sup>1</sup> (An Investigation of Inpatients' and Outpatients' Perceptions of Healthcare Quality for Different Hospital Types)

Serdar SALTIK<sup>a</sup>  Taner SİĞİNDİ<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye [serdarsaltik@gmail.com](mailto:serdarsaltik@gmail.com)

<sup>b</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İ.İ.B.F., Uluslararası Ticaret ve Finans Bölümü, Muğla, Türkiye. [tanersigindi@mu.edu.tr](mailto:tanersigindi@mu.edu.tr)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Hizmet Kalitesi Ayakta Hasta Yatan Hasta  Gönderilme Tarihi 9 Ağustos 2019 Revizyon Tarihi 23 Aralık 2019 Kabul Tarihi 20 Ocak 2020  <b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	<b>Amaç</b> – Bu çalışmada farklı hastane tiplerinde ayakta ve yatarak tedavi gören hastaların hizmet kalitesi algıları muayene öncesi hizmetler, hekimlik hizmeti, kişisel ihtiyaçların karşılanması-tetkik hizmetler ve fiziksel genel görünüm boyutları aracılığı ile incelenmiştir. <b>Yöntem</b> – Çalışmanın uygulama kısmında devlet, özel veya üniversite hastanesinde ayakta ve yatarak tedavi görmüş olan katılımcılara yöneltilen soru kağıtları ile Muğla ilinde veri toplanmıştır. Verilerin analizinde varyans analizi ve bağımsız t testi kullanılmıştır <b>Bulgular</b> – Elde edilen sonuçlara göre ayakta tedavi gören hastaların özel hastaneye ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi incelenen tüm boyutlar için devlet hastanesinden, hekimlik hizmetleri boyutu hariç diğer boyutlar için ise üniversite hastanesinden yüksektir. Yatarak tedavi gören hastaların özel hastaneye ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ise muayene öncesi hizmetler, kişisel ihtiyaçların karşılanması-tetkik hizmetler ve yatan hasta boyutları için devlet ve üniversite hastanesine göre; fiziksel genel görünüm boyutu için ise yalnızca devlet hastanesine göre yüksektir. <b>Tartışma</b> – Ayakta ve yatarak tedavi gören hastaların algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri üniversite hastanesi ve özel hastane için farklılaşmamaktadır. Devlet hastanelerinde ise kişisel ihtiyaçların karşılanması-tetkik hizmetler boyutu açısından yatarak tedavi gören hastaların hizmet kalitesi algıları ayakta tedavi görenlere göre daha yüksektir. Bu bağlamda, istisnai sağlık hizmetleri dışında ayakta ve yatarak tedavi gören hastaların kalite değerlendirmeleri açısından farklı paydaşlar olarak değerlendirilmeleri güç görünmektedir.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Service Quality Inpatient Outpatient  Received 9 August 2019 Revised 23 December 2019 Accepted 20 January 2020  <b>Article Classification:</b> Research Article	<b>Purpose</b> – This paper investigates the inpatients' and outpatients' perception of healthcare quality and aims to reveal if their perceptions differ in terms of hospital type. Services before the treatment, physician services, personal needs-laboratory services and physical environment were used as sub-dimensions of healthcare services. <b>Design/methodology/approach</b> – The research was conducted in Mugla-Turkey, and the data were collected via questionnaires from inpatients and outpatients treated in state, private and university hospitals. Analysis of variance test and t-test were used to analyze the data. <b>Findings</b> – For all dimensions, outpatients' service quality perceptions of private hospitals are higher than public hospitals and university hospitals except physician services for the latter. Inpatients' service quality perceptions of private hospitals are higher than public and university hospitals for the sub-dimensions of services before the treatment and personal needs-laboratory services. Besides, inpatients' service quality perceptions of private hospitals are higher than public hospitals for only dimension of physical environment. <b>Discussion</b> – Service quality perceptions of inpatients' and outpatients' are not significantly different for both university and private hospitals. However, for public hospitals, inpatients perceive a higher quality than outpatients for only the dimension of personal needs-laboratory services. In this context, except in spesific services, inpatients and outpatients cannot be seen as separate stakeholders in terms of service quality evaluations.

<sup>1</sup>Bu çalışma, Serdar Saltık'ın (2018) "Yatarak ve Ayakta Tedavi Gören Hastaların Kalite Algılarının Hastane Türleri Üzerine Araştırılması" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

### Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Saltık, S., Sığındı, T. (2020). Ayakta ve Yatarak Tedavi Gören Hastaların Hizmet Kalitesi Algılarının Farklı Hastane Türleri İçin İncelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (1), 269-280.