

Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastalarının Hastane Tercih Öncelikleri*

Hospital Preference Priorities of Physical Therapy and Rehabilitation Patients

Çalışma Başvuru Tarihi: 01.06.2023

Çalışma Kabul Tarihi: 29.12.2023

Çalışma Türü: Araştırma Makalesi

Ebrar ILIMAN YALTAGİL **

Emetullah YALTAGİL ***

Anahtar

Kelimeler:

Fizik Tedavi ve
Rehabilitasyon,
Hastane, Hasta,
Tercih.

ÖZET

Araştırma Problemi: Tüm toplumlar için hayati bir öneme sahip olan sağlık hizmetlerinin önemli bir kolu da fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmetleridir. Kas-iskelet, sinir veya kalp damar sistemlerindeki fiziksel ve fonksiyonel bozuklukların tanı ve tedavisini kapsayan bir uzmanlık dalı olan; elektroterapi ve rehabilitasyon bölümlerinden oluşan FTR, fiziksel yöntem ve tekniklerin hastalıkların tedavisinde kullanılması anlamına gelmektedir. FTR; fizik tedavi uzmanları, fizyoterapistler ve fizik tedavi teknikerlerinin multidisipliner bir çalışma yürütmesi neticesinde, hastalarının ayaktan ve yatarak tedavi edildiği bir disiplindir. Bu nedenle, sağlığı bozulmuş kişilerin tekrar sağlıklarına kavuşabilmesi için oldukça önemli bir sağlık hizmetidir. FTR hizmetlerinin etkinliği ise hastaların tedavi sürecine güvenmeleri, iyileşeceklerine inanmaları ve tedaviyi yarım bırakmadan, zamanında almalarına bağlıdır. Bu bağlamda; FTR hastalarının, hastane tercih önceliklerinin bilinmesi önem arz etmektedir. **Araştırmanın Amacı:** Araştırmanın amacı; fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti almak üzere hastaneye başvuran hastaların, tercih nedenlerini ve önceliklerini belirlemektir. **Araştırmanın Yöntemi:** Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Ölçek ifadeleri Biçer (2020)' in çalışmasından alınmıştır. Araştırmanın evreni bir devlet hastanesi, örnekleme 28.02.2022 ile 01.04.2022 tarihleri arasında devlet hastanesinde tedavi alan 225 hastadan oluşmaktadır. **Araştırma Sonuçları:** Analiz sonuçlarına göre; tercih nedenlerinin en başında "sosyal güvencem kapsamında olduğu için tercih etmekteyim." ifadesi gelmektedir. Hastanenin ulaşım kolaylığı ve hasta yoğunluğunun diğer hastanelere göre az olması da yüksek tercih nedenleri arasındadır.

Keywords:

Physical Therapy
and
Rehabilitation,
Hospital, Patient,
Preference.

ABSTRACT

Research Problem: An important branch of health services, which is of vital importance for all societies, is physical therapy and rehabilitation services. It is a branch of expertise that includes the diagnosis and treatment of physical and functional disorders in the musculoskeletal, nervous or cardiovascular systems; PRS, which consists of electrotherapy and rehabilitation departments, means the use of physical methods and techniques in the treatment of diseases. PRS; It is a discipline in which patients are treated as outpatients and inpatients as a result of multidisciplinary work carried out by physical therapists, physiotherapists and physical therapy technicians. Therefore, it is a very important health service for people with impaired health to regain their health. The effectiveness of PRS services depends on patients trusting the treatment process, believing that they will recover, and receiving treatment on time without leaving it unfinished. In this context; It is important to know the hospital preference priorities of FTR patients. **Aim of the Research:** The aim of this study is to determine the preferences and priorities of patients who apply to the hospital to receive physical therapy and rehabilitation services. **Research Method:** In this study, face-to-face survey technique was used as data collection method. Scale expressions are taken from the study of Biçer (2020). The universe of the research is a public hospital, the sample of the study consists of 225 patients who received treatment in a state hospital between 28.02.2022 and 01.04.2022. **Research Results:** According to the analysis results; the main reason for choosing it is "I prefer it because it is within the scope of my social security." The expression comes. The hospital's ease of transportation and lower patient density compared to other hospitals are among the reasons for high preference.

* Bu makale 7. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresinde özet bildiri olarak sunulmuştur.

** Dr. Öğretim Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Turizmi İşletmeciliği, ebrar@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5255-8482.

*** Fzt., Sivas Numune Hastanesi Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon, fzt4478@gmail.com, ORCID: 0000-0002-4486-6311.

1. GİRİŞ

Tüm toplumlar için hayati bir öneme sahip olan sağlık hizmetlerinin önemli bir kolu da fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmetleri (FTR) dir. Kas-iskelet, sinir veya kalp damar sistemlerindeki fiziksel ve fonksiyonel bozuklukların tanı ve tedavisini kapsayan bir uzmanlık dalı olan; elektroterapi ve rehabilitasyon bölümlerinden oluşan FTR, fiziksel yöntem ve tekniklerin hastalıkların tedavisinde kullanılması anlamına gelmektedir. FTR; fizik tedavi uzmanları, fizyoterapistler ve fizik tedavi teknikerlerinin multidisipliner bir çalışma yürütmesi neticesinde, hastalarının ayaktan ve yatarak tedavi edildiği bir disiplindir. Bu nedenle, sağlığı bozulmuş kişilerin tekrar sağlıklarına kavuşabilmesi için oldukça önemli bir sağlık hizmetidir. FTR hizmetlerinin etkinliği ise hastaların tedavi sürecine güvenmeleri, iyileşeceklerine inanmaları ve tedaviyi yarım bırakmadan, zamanında almalarına bağlıdır. Bu bağlamda; FTR hastalarının, hastane tercih önceliklerinin bilinmesi önem arz etmektedir. Ülkemizde sağlık hizmetleri özel ve devlet olmak üzere karma bir şekilde sunulmaktadır. Özellikle üçüncü basamak sağlık hizmetlerinde özel sektörün ağırlığının olduğu görülmektedir.

Özel sektörün her geçen gün sağlık hizmetlerinde arttığı bu dönemde, sağlık bakanlığının akreditasyon çalışmaları da hızla devam etmektedir. Akreditasyon çalışmaları kapsamında hastalara uygulanan memnuniyet anketleri ve geri bildirimler önem arz etmektedir. Fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti alan hastaların da hizmet almak için sağlık kurumuna uzun süreli geldiği, hizmet maliyetini ve ek ödemeleri etkilediği göz önüne alındığında, ilgili hizmet sınıfı hastalarının görüşleri daha gerçekçi ve önemli olmaktadır. Bu bağlamda araştırma önemli gerekli görülmüştür.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı; fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti almak üzere hastaneye başvuran hastaların, hastane tercih nedenlerini ve önceliklerini belirlemektir. Hastaların tercih durumunun belirlenmesi sağlık kuruluşlarının kullanılma ve yoğunluk durumu nedenlerini aydınlatacak, hastaların beklentilerine cevap verebilmesi böylelikle de sağlık kurumlarının etkin hizmet sunması ve kalitesinin artırılması noktasında yol gösterici olacaktır. Sağlık alanında, özellikle salgın gibi olağanüstü durumlar için devlet tarafından sunulan sağlık kuruluşlarının tercih kriterleri hizmette kalitenin, verimliliğin, etkinliğin ve memnuniyetin artırılması için önem arz etmektedir.

Araştırmanın bu temel amacı ışığında geliştirilen araştırma problemi ve hipotezleri şöyledir:

P₁: FTR hastalarının hastane tercih öncelikleri nelerdir?

H₁: FTR hastalarının hastane tercih öncelikleri düzenli sağlık kontrolü yaptırma durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₂: FTR hastalarının hastane tercih öncelikleri kronik hastalığı olma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₃: FTR hastalarının hastane tercih öncelikleri hastaneye başvuru sıklıklarına göre farklılık göstermektedir.

H₄: FTR hastalarının hastane tercih öncelikleri alınan hizmet türüne göre farklılık göstermektedir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Nicel ve kesitsel türde olan bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Ölçek ifadeleri Biçer (2020)' in çalışmasından alınmıştır. Buna göre ölçek 14 madde; tanınırlık, memnuniyet ve ulaşılabilirlik olmak üzere üç faktörden oluşmakta ve 1 kesinlikle katılmıyorum - 5 kesinlikle katılıyorum şeklinde likert tipte puanlandırılmaktadır. Bahsi geçen çalışmada ölçek güvenilirliği 0,87 olarak bulunmuştur. Araştırmanın evreni bir devlet hastanesine bir ay içerisinde başvuran FTR hastalarından, örnekleme ise kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 28.02.2022 ile 01.04.2022 tarihleri arasında devlet hastanesinde tedavi alan hastalardan oluşmaktadır. Belirtilen tarihler arasında hastaneye başvuru yapan hasta sayısı 502 olup Raosoft programı ile hesaplama sonucunda minimum örneklem büyüklüğü 218 olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılan örneklem sayısı 225 hastadan oluşmaktadır. Araştırma için gerekli izinler alındıktan sonra hastalar bilgilendirilerek anketler uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti almak üzere hastaneye başvuran hastaların, tercih nedenlerini ve önceliklerini belirlemek amacıyla yapılan araştırma katılımcılarına ait bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Demografik Veriler

Faktörler	n	%	Faktörler	n	%		
Cinsiyet	Kadın	116	51,6	Medeni Durum	Bekar	44	19,6
	Erkek	109	48,4		Evli	181	80,4
Yaş	18-29	31	13,8	Eğitim Düzeyi	İlköğretim	117	52,0
	30-41	73	32,4		Lise	65	28,9
	42-53	93	41,3		Lisans/L. Üstü	43	19,1
	54-65	28	12,4				
Meslek	Ev Hanımı	94	41,8	Gelir Düzeyi	8000 ₺ ve altı	75	33,3
	Öğr/Çalış.	31	13,8		8001 -12000	36	16,0
	Kamu Çal.	30	13,3		12001-16000	67	29,8
	Özel Sektör	38	16,9		16001 ve üstü	47	20,9
	Diğer	32	14,2				

Sigorta	GSS	190	84,4	Toplam	225	100
	Özel Sigorta	35	15,6			

Katılımcıların cinsiyetleri oransal olarak neredeyse eşittir. Katılımcıların çoğu evlidir ve yarısından fazlası 40 yaş üstüdür. Çoğunluğu ilköğretim mezunu olan katılımcıların neredeyse yarısı ev hanımıdır. Katılımcıların büyük çoğunluğu genel sağlık sigortasına sahipken sadece küçük bir kısmının özel sağlık sigortası vardır. Tedavi alınan yerin devlet hastanesi olması, fizik tedavi hastalarının genel profilinin orta yaş ve üzeri olan ve kas-eklem rahatsızlığı ile kuruma gelen hastalar olduğu göz önüne alındığında bu veriler beklenen bir sonuçtur.

Tablo 2: Sağlık Durumuna İlişkin Veriler

Faktörler		n	%	Faktörler		n	%
Kronik Hastalık	Evet	53	23,6	Düzenli Sağlık K.	Evet	66	29,3
	Hayır	172	76,4		Hayır	159	70,7
Hastaneye Gitme Sıklığı	Bir Problem Yaşadığımda	90	40,0	Tedavi Şekli	Ayakta Hasta	153	68,0
	Mecburi Hallerde	135	60,0		Yatan Hasta	42	18,7
					Acil Başvuru	30	13,3

Katılımcıların sağlık durumuna ilişkin sorulara verdiği cevaplar incelendiğinde; çoğunluğunun kronik hastalığı olmadığı, düzenli sağlık kontrolü yaptırmadığı, sadece mecburi hallerde sağlık kurumuna gittiği ve ayaktan tedavi olduğu görülmektedir.

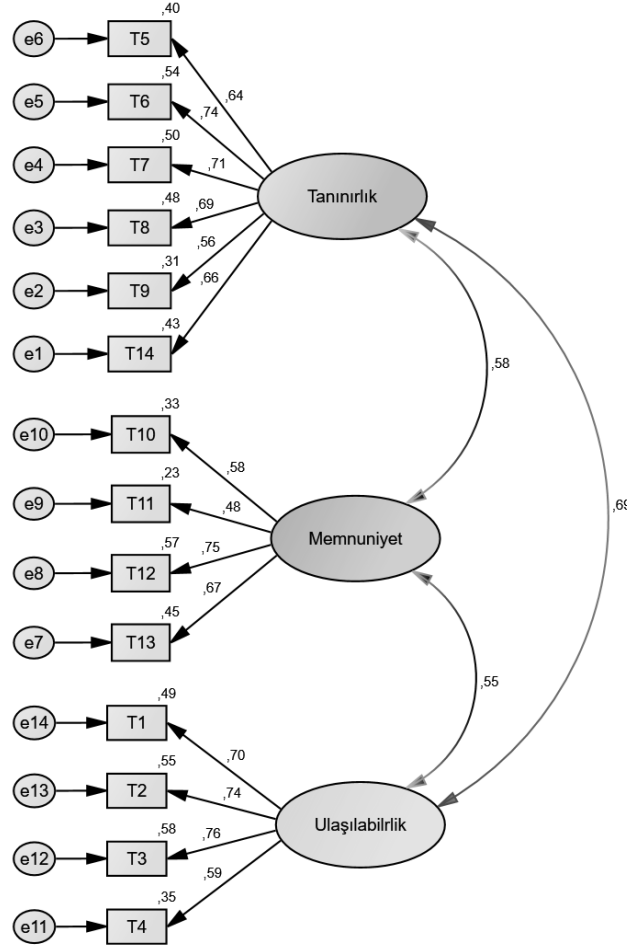
Tablo 3: Sağlık Kurumunu Tercih Etme Nedenleri

	n	Min.	Max.	Ort.	S.D.
Sosyal güvencem kapsamında olduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,15	1,13
Kaliteli sağlık hizmeti sunduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,12	1,12
Evime veya işyerime yakın olduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,12	1,18
Daha önceki hizmetten memnun kaldığım için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,09	1,17
Hizmet fiyatları uygun olduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,04	1,19
Tanınmış olduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,04	1,09
Doktoru tanıdığım için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,04	1,10
Tüm branşlarda tanınmış uzman hekim bulunduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	3,03	1,15
Hastanenin eski hastası olduğum için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	2,96	1,16
Daha temiz, bakımlı ve modern bir hastane olduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	2,92	1,19
Hastanede bir yakınım çalıştığı için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	2,91	1,13
Bu hastaneye sevk edilmiş olduğum için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	2,91	1,14
Kurumlarla anlaşmasının olduğu için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	2,89	1,07
Hastanenin eski hastaları, tavsiye ettiği için tercih etmekteyim.	225	1,00	5,00	2,80	1,14

Katılımcıların yargı ifadelerine verdiği puan ortalamaları incelendiğinde; en öncelikli tercih nedeninin “sosyal güvence kapsamında olması” olduğu görülmektedir. Hizmetin kalitesi,

ulaşımın yakın olması, memnuniyet, tanınmışlık ise diğer önemli sebepler arasındadır. Yakın birinin çalışması, diğer hastaların tavsiyesi ise son sıralarda yer almıştır.

Biçer (2020) yaptığı AFA ve DFA sonucunda leği; tanınırlık, memnuniyet ve ulaşılabilirlik olmak üzere üç alt boyutta ele almıştır. Bu bağlamda; açıklayıcı faktör analizi yapılmamış sadece DFA yapılmıştır. Ölçek güvenilirliği 0,881 olarak belirlenmiştir.



şekil 1: Hastane Tercih lek DFA Diyagramı

Tablo 4: Hastane Tercih lek Referans Değerleri

Ölüm Modeli	p	χ^2/sd	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
Referans Değerler		≤ 5	$\geq 0,850$	$\geq 0,850$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\geq 0,950$	$\leq 0,080$
Hastane Tercih lek Değerleri	0,000	2,096	0,912	0,875	0,911	0,923	0,904	0,922	0,068

Kullanılan ölçeğin örneğe uygunluğunu test etmek amacıyla birinci düzey çok faktörlü DFA modeli kullanılmıştır. Hastane tercihi leğine ait model uyum değerleri Tablo 4'de, model

uyum diyagramı Şekil 1’ de gösterilmiştir. Değişkenlerin ölçüm modeli uyum iyiliği indeks değerlerinin referans değerinde olması sebebi ile modifikasyonlu DFA sonrasında modelin kabul edilebilir düzeyde bir uyuma sahip olduğu ifade edilebilir.

Ölçüm modelinin parametre değerleri incelendiğinde SRA değerlerinin 0,48 ile 0,76 arasında değiştiği ve dolayısıyla 0,30’un altında herhangi bir SRA değerinin olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda modelden herhangi bir değişkenin çıkartılması söz konusu olmamıştır. Ayrıca gizil değişkenler arasındaki tüm ilişkileri temsil eden yolların anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Tüm bu veriler ışığında analizlere üç faktör üzerinden devam edilmiştir.

Tablo 5: Faktörlere Göre Sağlık Kurumunu Tercih Etme Nedenleri

	n	Min.	Max.	Ort.	S.D.
Tercih Genel Ortalama	225	1,00	5,00	3,00	,70
Tanımlılık	225	1,00	5,00	3,02	,83
Memnuniyet	225	1,00	5,00	3,05	,85
Ulaşılabilirlik	225	1,00	5,00	2,93	,89

Katılımcıların yargı ifadelerine verdiği puan ortalamaları faktör bazlı değerlendirildiğinde, tercih nedenlerinde en yüksek puana sahip faktörün memnuniyet olduğu, en düşük faktörün ise ulaşılabilirlik olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Düzenli Sağlık Kontrolü Yaptırma Durumları ile Tercih Öncelikleri İlişkisini Belirleyen T Testi

	Düzenli Sağlık Kontrolü	n	x	Ss	F	p	t	P
Hastane Tercihi Genel	Evet	66	3,07	,758	1,895	,170	,955	,341
	Hayır	159	2,97	,676				
Tanımlılık	Evet	66	3,10	,852	,461	,495	,942	,347
	Hayır	159	2,98	,821				
Memnuniyet	Evet	66	3,09	,929	3,904	,049	,461	,645
	Hayır	159	3,04	,820				
Ulaşılabilirlik	Evet	66	3,01	,957	2,790	,096	,870	,385
	Hayır	159	2,89	,862				

Katılımcıların düzenli sağlık kontrolü yaptırma durumları ile tercih önceliklerinin ortalaması incelendiğinde, düzenli sağlık kontrolü yaptıran bireylerin tanımlılık, memnuniyet ve ulaşılabilirlik faktörlerine daha fazla önem verdiği görülmektedir; fakat ortalamalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($p>0,05$). Bu durumda H_1 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7: Kronik Hastalık Durumları ile Tercih Öncelikleri İlişisini Belirleyen T Testi

	Kronik Hastalık	n	x	Ss	F	P	T	p																																		
Hastane Tercihi Genel	Evet	53	2,87	,860	6,601	,011	-1,590	,113																																		
	Hayır	172	3,04	,641					Tanımlılık	Evet	53	2,80	,932	2,905	,090	-2,206	,028	Hayır	172	3,08	,787	Memnuniyet	Evet	53	3,01	,988	3,207	,075	-,426	,671	Hayır	172	3,07	,808	Ulaşılabilirlik	Evet	53	2,83	1,040	5,268	,023	-,899
Tanımlılık	Evet	53	2,80	,932	2,905	,090	-2,206	,028																																		
	Hayır	172	3,08	,787					Memnuniyet	Evet	53	3,01	,988	3,207	,075	-,426	,671	Hayır	172	3,07	,808	Ulaşılabilirlik	Evet	53	2,83	1,040	5,268	,023	-,899	,370	Hayır	172	2,96	,840								
Memnuniyet	Evet	53	3,01	,988	3,207	,075	-,426	,671																																		
	Hayır	172	3,07	,808					Ulaşılabilirlik	Evet	53	2,83	1,040	5,268	,023	-,899	,370	Hayır	172	2,96	,840																					
Ulaşılabilirlik	Evet	53	2,83	1,040	5,268	,023	-,899	,370																																		
	Hayır	172	2,96	,840																																						

Katılımcıların kronik hastalığı olma durumları ile tercih önceliklerinin ortalaması incelendiğinde, kronik hastalığı olmayan bireylerin tanımlılık, memnuniyet ve ulaşılabilirlik faktörlerine daha fazla önem verdiği görülmektedir; fakat ortalamalarda istatistiksel olarak anlamlı farklılık tanımlılık faktöründe görülmekte olup ($p < 0,05$), diğer faktörlerde tespit edilmemiştir. ($p > 0,05$). Bu durumda H_2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 8: Hastaneye Gitme Sıklığı ile Tercih Öncelikleri İlişisini Belirleyen Anova Testi

	Hastaneye Gitme Sıklığı	n	x	Ss	F	p	T	P																																		
Hastane Tercihi Genel	Bir Problem Yaşadığımda	90	3,00	,733	,424	,516	,030	,976																																		
	Mecburi Hallerde	135	3,00	,681					Tanımlılık	Bir Problem Yaşadığımda	90	3,06	,841	0,008	,927	,660	,510	Mecburi Hallerde	135	2,99	,825	Memnuniyet	Bir Problem Yaşadığımda	90	2,97	,908	2,090	,150	-1,151	,251	Mecburi Hallerde	135	3,11	,811	Ulaşılabilirlik	Bir Problem Yaşadığımda	90	2,95	,917	,152	,697	,259
Tanımlılık	Bir Problem Yaşadığımda	90	3,06	,841	0,008	,927	,660	,510																																		
	Mecburi Hallerde	135	2,99	,825					Memnuniyet	Bir Problem Yaşadığımda	90	2,97	,908	2,090	,150	-1,151	,251	Mecburi Hallerde	135	3,11	,811	Ulaşılabilirlik	Bir Problem Yaşadığımda	90	2,95	,917	,152	,697	,259	,796	Mecburi Hallerde	135	2,91	,876								
Memnuniyet	Bir Problem Yaşadığımda	90	2,97	,908	2,090	,150	-1,151	,251																																		
	Mecburi Hallerde	135	3,11	,811					Ulaşılabilirlik	Bir Problem Yaşadığımda	90	2,95	,917	,152	,697	,259	,796	Mecburi Hallerde	135	2,91	,876																					
Ulaşılabilirlik	Bir Problem Yaşadığımda	90	2,95	,917	,152	,697	,259	,796																																		
	Mecburi Hallerde	135	2,91	,876																																						

Katılımcıların hastaneye gitme sıklıkları ile tercih önceliklerinin ortalaması incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($p > 0,05$). Bu durumda H_3 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9: Hizmet Türü ile Tercih Öncelikleri İlişisini Belirleyen Anova Testi

	Hizmet Türü	n	x	s.s	F	P	Fark																																												
Hastane Tercihi Genel	Ayaktan Hasta	153	2,99	,654	,497	,609	-																																												
	Yatan Hasta	42	3,09	,747																																															
	Acil Başvuru	30	2,95	,861				Tanımlılık	Ayaktan Hasta	153	3,00	,792	1,756	,175	-	Yatan Hasta	42	3,19	,888	Acil Başvuru	30	2,83	,912	Memnuniyet	Ayaktan Hasta	153	3,03	,810	,182	,834	-	Yatan Hasta	42	3,11	,937	Acil Başvuru	30	3,10	,955	Ulaşılabilirlik	Ayaktan Hasta	153	2,92	,859	,045	,956	-	Yatan Hasta	42	2,93	,910
Tanımlılık	Ayaktan Hasta	153	3,00	,792	1,756	,175	-																																												
	Yatan Hasta	42	3,19	,888																																															
	Acil Başvuru	30	2,83	,912				Memnuniyet	Ayaktan Hasta	153	3,03	,810	,182	,834	-	Yatan Hasta	42	3,11	,937	Acil Başvuru	30	3,10	,955	Ulaşılabilirlik	Ayaktan Hasta	153	2,92	,859	,045	,956	-	Yatan Hasta	42	2,93	,910	Acil Başvuru	30	2,97	1,040												
Memnuniyet	Ayaktan Hasta	153	3,03	,810	,182	,834	-																																												
	Yatan Hasta	42	3,11	,937																																															
	Acil Başvuru	30	3,10	,955				Ulaşılabilirlik	Ayaktan Hasta	153	2,92	,859	,045	,956	-	Yatan Hasta	42	2,93	,910	Acil Başvuru	30	2,97	1,040																												
Ulaşılabilirlik	Ayaktan Hasta	153	2,92	,859	,045	,956	-																																												
	Yatan Hasta	42	2,93	,910																																															
	Acil Başvuru	30	2,97	1,040																																															

Katılımcıların aldıkları hizmet türü ile tercih önceliklerinin ortalaması incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($p>0,05$). Bu durumda H4 hipotezi reddedilmiştir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Analiz sonuçlarına göre; tercih nedenlerinin en başında “sosyal güvencem kapsamında olduğu için tercih etmekteyim.” ifadesi gelmektedir. Hastanenin ulaşım kolaylığı ve hasta yoğunluğunun diğer hastanelere göre az olması da yüksek tercih nedenleri arasındadır.

Katılımcıların düzenli sağlık kontrolleri yaptırmalarının, kronik hastalıklarının olmasının, başvuru sıklıklarının ve aldıkları hizmet türünün hastane tercihlerinde etkin olmadığı belirlenmiştir. Bu bağlamda hastane tercihinde öncelik olarak dış etkenlerin rol aldığı söylenebilir.

Alan yazın incelendiğinde; Yoon vd. (2023) tarafından yapılan araştırmada hastaların iletişimin kolay olduğu, deneyimlerinin daha olumlu olduğu, kendilerine daha yakın konumlu ve daha kapsamlı olan hastaneleri tercih etme olasılıklarının daha yüksek çıktığı belirlenmiştir. Yine Woo vd. (2022)'nin araştırma sonuçları, ferah hasta odası tasarımı olan, sigorta kapsamında olan, eve daha yakın mesafede olan ve daha yüksek hasta deneyimi puanının hastanelerin tercih olasılığını artırdığını göstermektedir.

Singh vd. (2022) ise hastane seçerken hastaların kararlarını etkileyen ana faktörlerin yetkin tıbbi ve destek personeli, acil durum ve laboratuvar hizmetleri, hastanenin halk nezdindeki itibarı, hizmetlerin maliyeti, hastanenin konumu ve altyapısı olduğunu belirlemişlerdir.

Karakul ve Çırak (2022) tarafından yapılan araştırma sonucunda; pandemi döneminde sağlık kuruluşu tercihlerinde önem sırasına göre kriter ağırlıkları zorunluluk, tanınırlık, tavsiye ve mesafe olarak tespit edilmiştir.

Hoşgör ve Hoşgör (2019) çalışmalarında; hastalar için en fazla önemli görülen tercih nedeninin sırayla; hastaneye olan mesafe, yakın çevrenin tavsiyesi, fiyat uygunluğu algısı, alternatiflerin olmaması, sağlık sigortası türü, hastanenin tanınırlığı/prestiji ve hizmet kalitesi-kalite sertifikası olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan hastalar için en az önem atfedilen tercih nedenlerinin ise sırayla; sağlık personelinin cinsiyeti ve bireylerin hastane hakkında yaptıkları incelemeler olduğu tespit edilmiştir.

Yine başka bir çalışmada; sağlık kurumu tercihinde sağlık hizmetinin kaliteli olmasının, tatmin olma düzeyinin, tanı ve teşhis süresinin hızlı olmasının etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Güleç, 2016).

Bilgin (2019)'in özel hastane kapsamında yaptığı araştırma sonunda; hastaların hastane tercihlerinde özel hastanelerin etkin bilgilendirme yapmalarının ve ücretlerin diğer hastanelere göre uygun olmasının etkili olduğu belirlenmiştir. Yine hasta memnuniyetinin ve güven duygusunun da etkili olduğu tespit edilmiştir.

Çayırtepe ve Özkoç (2019) tarafından özel hastaneler kapsamında yapılan çalışmada hastaneyi tercih etme sebepleri arasında akreditasyon belgesinin önemli olmadığı, hastanede görev yapan uzman doktorların olması, hastanenin teknolojik ve modern donanımlara sahip olması ve sağlık hizmetinin kaliteli olmasının, fiziksel koşulların etkili olduğu tespit edilmiştir.

Aytekin (2016) çalışması sonucunda da hastaların hastaneleri tercih etmelerinde; aldıkları hizmetin yeterli ve kalitesi olması, donanımlı doktorların ve çağın yeniliklerine uygun cihazların olmasının, ulaşılabilirliğin, prosedürlerin az olmasının, temizliğin, yeterli bilgilendirmenin ve şikayetlere önem verilmesinin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Hastane tercihinde kamu ve özel hastaneye başvuran hastalarda farklılık gösterdiği; kamu da ulaşılır olması, zorunluluk, tavsiye faktörleri önemli iken özel hastanelerde imaj, hastanelerin marka bilinirlik düzeylerinin (Çolakoğlu ve Seyrek, 2018) önemli olduğu görülmektedir.

Şantaş vd. (2016) çalışmalarında hastane tercihinde etkin kriterler; hizmet kalitesi, çalışanların tutumu, maliyet, fiziki unsurlar ve tanınırlık olarak tespit edilmiştir.

Park vd. (2014) yaptıkları araştırma sonucunda, hastane tercihinde insan unsuru, erişilebilirlik unsuru ve kamuoyu imajı faktörlerinin etkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Demirer ve Bülbül (2014) tarafından yapılan çalışmada hastane tercihinde hizmet kalitesinin belirleyici etmen olduğu saptanmıştır. Özkoç (2013) tarafından yapılan araştırma sonunda sağlık kurumuna ulaşım imkânının tercih sebeplerini etkilediği belirlenmiştir.

Araştırma sonuçları ve alan yazın göstermektedir ki sağlık hizmet tercihinde kaliteli hizmet sunumu, yeterli bilgilendirme, ulaşılabilirlik, yeterli donanım ve nihayetinde memnuniyet gibi faktörler önem arz etmektedir. Bu bağlamda; sağlık hizmet sunucularına hastaların beklentilerini doğru tespit etmeleri, bunun neticesinde beklentileri karşılama yönünde hizmet sunumundaki eksiklikleri gidermeleri önerilmektedir. Diğer araştırmacılara ise evren ve

örneklemi genişleterek özel ve kamu hastanesi arasındaki farklılıkları ortaya koymaları, tercihle ilişkili farklı parametreleri de incelemeleri önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aytekin, A. (2016). Hastaların hastane tercihinde etkili kriterler ve hastanelerin Multimoora ile sıralanması: Eskişehir örneği. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 4(4), 134-143.
- Biçer, D.F. (2020). Müşteri temelli kurumsal itibarın hastaların hastane tercihlerine ve bağlılıklarına etkisi, *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 10 (2), 312-333.
- Bilgin, Y. (2019). *Sağlık hizmetlerinde fiyatlandırma politikalarının hastane seçimine etkisi: bir özel hastane örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Çayırtepe, Z. & Özkoç, Ö. (2019). Türk ve yabancı hastaların hastane tercihinde akreditasyonun rolü. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 2(2), 7-22.
- Çolakoğlu, E. & Seyrek, İ. H. (2018). Marka tercihi ile demografik özellikler arasındaki ilişki: Gaziantep'teki özel hastaneler üzerinde bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 449-460.
- Demirer, Ö. & Bülbül, H. (2014). Kamu ve özel hastanelerde hizmet kalitesi, hasta tatmini ve tercihi arasındaki ilişki: Karşılaştırmalı bir analiz. *Amme İdaresi Dergisi*, 47(2), 95-119.
- Güleç, Ş. N. (2016). *Özel hastane tercihinde kurumsal imajın rolü üzerine teorik ve uygulamalı bir çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Hoşgör, H. & Hoşgör, G. D. (2019). Hastaların hastane seçimini etkileyen faktörler: sistematik derleme (1996-2017). *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22 (2) , 437-456. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hacettepesid/issue/48866/622784>
- Karakul, A. K., & Çırak, M. (2022). Covid-19 pandemi döneminde sağlık kuruluşu tercihinin analitik hiyerarşi prosesi ile değerlendirilmesi. *Eurasian Journal of Health Technology Assessment*, 6(2), 74-89. <https://doi.org/10.52148/ehta.1121886>
- 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.

- Park, K.M., Yang, J.H. & Chang, D.M. (2015). The effect of hospital selection factors on customer satisfaction and revisit intention in general hospitals. *Korea Content Association Journal*, 15 (8), 375-388.
- Singh, S., Lakshmi, V., Somu, G., & Kamath, R. (2022). Determinants of hospital choice among patients and perceptions of the same among hospital employees in a tertiary care corporate hospital in Mumbai, India. *The Open Public Health Journal*, 15(1). <https://doi.org/10.2174/18749445-v15-e221205-2022-126>
- Şantaş, F., Kurşun, A. & Kar A. (2016). Hastane tercihine etki eden faktörler: sağlık hizmetleri pazarlaması perspektifinden alan araştırması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(1), 17-33.
- Woo, M., Jafarifiroozabadi, R., MacNaughton, P., Mihandoust, S., Kennedy, S., & Joseph, A. (2022). Using discrete choice methodology to explore the impact of patient room window design on hospital choice. *Journal of Patient Experience*, 9, <https://doi.org/10.1177/23743735221107240>
- Yoon, J., Ong, M. K., Vanneman, M. E., Zhang, Y., Dizon, M. P., & Phibbs, C. S. (2023). Hospital and patient factors affecting veterans' hospital choice. *Medical Care Research and Review*, 81(1), <https://doi.org/10.1177/10775587231194681>