

SSK Hastaneleri'nin Sağlık Bakanlığına Devrinin Hizmet Kalitesine Etkileri

Özet

Bu araştırma Uşak'taki kamu hastaneleri polikliniklerinde hastalar tarafından algılanan hizmet kalitesini meydana getiren faktörlerin neler olduğunu ve bunların hastaların memnuniyeti ile olan ilişkilerini incelemektedir. Araştırma, Uşak'taki SSK ve Devlet Hastaneleri polikliniklerine muayene olan 364 hastaya SERVPERF ölçeğinden yararlanılarak oluşturulmuş bir anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Devir işleminden sonra SSK Hastanesi'nin iş yükü artmış, Devlet Hastanesi'nin iş yükü azalmıştır. Hastaların algıladıkları hizmet kalitesini meydana getiren dört faktörün "Doktorluk Hizmetleri", "Tetkik Hizmetleri", "Muayene Öncesi Hizmetler ve Fiziksel Özellikler" ve "Hemşirelik Hizmetleri" olduğu faktör analizi ile bulunmuştur. SSK Hastanesi'nin iş yükü azaldığından SSK Hastanesinde, Devlet hastanesine göre daha yüksek düzeyde "Doktorluk Hizmeti" algılanmıştır. Yapılan regresyon analizleri sonucunda elde edilen faktörlerin tümünün her iki hastanede de hasta memnuniyetini etkilediği, ancak faktörlerin etkilerinin hastaneler arasında farklılık gösterdiği bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, SERVPERF, Hasta Memnuniyeti, Kamu Hastaneleri

The Effects of Transferring SSK Hospitals to Health Ministry on Service Quality

Abstract

This study reveals the factors that constitute patient's service quality perceptions and identifies the relations between patient satisfaction and service quality at Uşak Public Hospitals' policlinics. In this research, a questionnaire based on SERVPERF scale was developed and applied to 364 outpatients at Uşak SSK and Uşak Public hospitals. Uşak SSK hospital's workload decreased after transferring SSK hospitals to Health Ministry while Uşak Public hospital's workload increased. Patients' service quality perceptions were measured with four factors; "Physician Services", "Laboratory Services", "Services Before the Treatment and Physical Environment" and "Nursing Services" by conducting factor analysis. The perceived level of "Physician Services" at SSK hospital is better than that at Public hospital because of decreasing workload at SSK hospital. Regression analyses were revealed that all four factors show significant relationships with overall patient satisfaction; however the effects of the factors are different between hospitals.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, SERVPERF, Patient Satisfaction, Public Hospitals

Nezih TAYYAR¹
Çetin BEKTAŞ²

¹ Yrd. Doç. Dr., Uşak Üniversitesi,
İİBF, İşletme Bölümü,
ntayyar@gmail.com

² Yrd. Doç. Dr., Uşak Üniversitesi,
İİBF, İşletme Bölümü,
cetinbektas24@hotmail.com