



Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi

Journal of Ankara Health Sciences



e-ISSN: 2618-5989

Diş Hekimliği Hizmetlerinde Sağlık Kurumu Seçimini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi

Evaluation of Factors Affecting Choice of Health Institution in Dentistry Services

Mustafa Gümüşok^{1*}, Ayşe Nilgün Ertuğrul²

¹ Sağlık Bakanlığı, Ankara 75. Yıl Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi, Ankara, Türkiye

² İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye

| Makale Bilgisi | ÖZ |
|------------------------------------|--|
| <i>Geliş Tarihi:</i> 30.03.2021 | <p>Amaç: Bu çalışmanın amacı, ağız ve diş sağlığı hizmeti alan tüketicilerin, sağlık kuruluşu tercihi üzerinde etkili olan faktörleri belirlemek, başlıca etkili olan faktörlerin tüketicilerin sosyo-demografik özelliklerine ait değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmektir. Örneklem ve Yöntem: Araştırma, Ankara’da faaliyet gösteren kamuya bağlı bir ağız ve diş sağlığı hastanesine tedavi için başvuran 411 hastaya anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya 18 yaş ve üstü bireyler dahil edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 20.0 paket programından yararlanılarak, sonuçlar %95’lik güven aralığında, $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Bulgular: Araştırma sonuçlarına göre, hastane seçimine etki eden en önemli faktörlerin başında tıbbi cihazların temiz olması, mahremiyete gösterilen saygı, kullanılan alanların temiz ve bakımlı olması, tedavinin doğru ve zamanında yapılması, her türlü diş hekimliği hizmetinin verilmesi, hekimin yeterince bilgi vermesi gelmektedir. Kullanılan alanların temiz ve bakımlı olmasına kadın hastalar erkek hastalara göre daha fazla önem vermektedir ($p < 0.05$). Sonuç: Son yıllarda ağız ve diş sağlığı hizmeti sunan kuruluş sayısındaki artış, hastaların eskisine göre daha bilinçli olması ve hastaya seçme hakkı tanınması gibi nedenler profesyonel sağlık çalışanlarının hastaların hastane tercihine etki eden faktörleri dikkate almasını zorunlu kılmaktadır.</p> |
| <i>Kabul Tarihi:</i> 20.12.2021 | |
| | Anahtar Kelimeler: Ağız ve diş sağlığı hizmeti, hasta, hastane seçimi |
| Article Information | ABSTRACT |
| <i>Received:</i> 30.03.2021 | <p>Aim: The aim of this study is to determine the factors affecting the hospital choice of the consumers who receive dental health services and to determine if the main influencing factors differ according to the socio-demographic characteristics of the consumers. Subjects and Method: In this study, 411 patients, who applied for treatment in a public oral and dental health hospital in Ankara were administered a questionnaire. Individuals aged 18 and over were included in the study. The analysis of the data was performed by using SPSS 20.0 package program and the results were evaluated at 95% confidence interval and $p < 0.05$ significance level. Results: According to the results of the study, the most important factors affecting the hospital choice are; the cleanliness of medical devices and tools, respect to privacy, cleanliness and good maintenance of the facilities, accurate and timely treatment, providing all kinds of dentistry services, and provision of sufficient information by the dentist. Female patients attach more importance cleanliness and good maintenance of the facilities compared to male patients ($p < 0.05$). Conclusion: In recent years, reasons such as the increase in the number of institutions offering dental health services, patients being more conscious than before, and giving patients the right to choose require the health professionals to take into account the factors that affect the hospital choice.</p> |
| <i>Accepted:</i> 20.12.2021 | |
| | Keywords: Dental health services, patient, hospital choice |
| doi:10.46971/ausbid.905748 | Araştırma makalesi (Research Article) |

*Sorumlu yazar/Corresponding author: Mustafa Gümüşok, mustafagumusok@hotmail.com

Bu çalışmada “Diş Hekimliği Hizmetlerinde Hastaların Sağlık Kurumu Seçimini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi” isimli yüksek lisans tezine ait veriler esas alınmıştır.

Giriş

Günümüz sağlık hizmetleri sunumunda profesyonel iş yaklaşımı artan bir şekilde hâkim olmaktadır. Daha fazla hasta kabul ederken, aynı zamanda bu hastaları memnun ederek, yeniden aynı hastaneyi tercih etmelerini sağlamak sağlık profesyonellerinin hedefleri arasındadır (Uzunal & Uydacı, 2010). Son yıllarda görülen özel ve kamuya ait sağlık kuruluşları sayısındaki artış, hastalara birçok seçenek arasından seçim yapma olanağının sunulması, çalışan personele yönelik performans uygulamaları, döner sermaye geliri elde edilmesi gibi birçok faktöre bağlı olarak hastalar tarafından sağlık kuruluşunun tercih edilmesi sağlık işletmesi için önemli bir noktaya ulaşmıştır. Tüketicilerin hastane seçimine etki eden faktörlerin tespit edilmesi, artan rekabetle mücadelede, tercih edilen ve başkalarına da önerilen bir sağlık kuruluşu olma yolunda faydalanılacak araçlar arasındadır (Şantaş vd., 2016).

Sağlık hizmetlerinin sunumunda diğer piyasalarda olduğu gibi tüketicilerin sağlık hizmetini alıp almayacağı ve bu hizmeti hangi sunucudan alacağı konusunda bir tercihte bulunması gerekmektedir (Akyürek & Orhaner, 2017). Hastane seçimi, “bir tüketicinin/hastanın veya onun bakımından sorumlu olan kişinin, seçim imkânına sahip olması durumunda sağlık kuruluşları arasından birini tercih etmesi” olarak tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu, 2001). Sağlık hizmeti almak için bir sağlık kuruluşuna başvuran hastalar birçok faktörü göz önüne almaktadır. Bu kriterleri inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır (Hoşgör & Gündüz-Hoşgör, 2019).

Genel sağlığın ayrılmaz bir parçası olan ağız sağlığı aynı zamanda temel bir insanlık hakkıdır. Ağız ve diş sağlığı ile ilgili rahatsızlıklar dünya üzerinde en yüksek maliyetli hastalıklar arasında yer almaktadır. Her yıl toplamda milyonlarca gün dünyada çocukların okula gidememesine neden olmaktadır. Diş çürüğü yetişkinlerin büyük kısmını, okul çağı çocuklarının ise %60-90'ını etkileyen en yaygın kronik hastalıkların başında gelirken, diş eti hastalıkları yetişkinlerde diş kaybının önemli nedenlerdendir. Ağız enfeksiyonları, erken doğumdan kalp hastalıklarına kadar birçok sistemik problemlerle ilişkilendirilmektedir. Son yıllarda ağız sağlığı ve genel sağlığın ayrılmaz bir bütün olduğuna dair toplum bilinci artmaktadır (Glick ve ark., 2012).

Günümüzde ağız ve diş sağlığı hizmetleri, koruyucu diş hekimliği hizmetlerinden, estetik diş hekimliği hizmetlerine kadar birçok alanda yaygın olarak talep edilmektedir. Hastaların sağlık kurumu seçiminde etkili olan unsurlar üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde daha çok diş hekimliği dışındaki tıbbi alanlar üzerinde odaklanıldığı görülmektedir. Bu çalışmayı diğerlerinden ayıran özelliği yalnızca ağız ve diş sağlığı hizmetleri ile ilgili yapılan çok az sayıdaki çalışmalardan biri olmasıdır. Bu araştırmanın amacı hastaların hastaneden hizmet almalarını sağlayan faktör/faktörlerin belirlenmesi ile yöneticilere, ağız diş sağlığı hizmetinde aktif rol oynayan sağlık çalışanlarına ve literatüre katkı sağlaması, hastaların hastane seçimine etki eden önemli faktörlerin çeşitli bazı sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığının saptanmasıdır.

Örneklem ve Yöntem

Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Araştırma İzni

Araştırmanın evrenini Ankara 75. Yıl Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi'nden hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Öncelikle bu hastaneden bir yıl boyunca yaklaşık 587.580 hasta hizmet aldığı belirlenmiştir. Buna göre bu hastaneden aylık ortalama 48.965 hastanın hizmet aldığı söylenebilir. Araştırmanın evreni yıllık rakam olan 587.580 olarak alındığında %95 güven

düzeyi ve %5 hata ile örneklem sayısı 384; evren aylık ortalama rakam olan 48.965 olarak seçildiğinde %95 güven düzeyi ve %5 hata ile örneklem sayısı 382 olarak hesaplanmıştır. Bu araştırmada ulaşılan kişi sayısı 411 olup, belirlenen örneklem sayısına ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olan soru formunun, Temmuz-Ekim 2017 tarihleri arasında hastalarla yüz yüze görüşülerek doldurulması sağlanmış, imzalı bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır. Çalışmaya 18 yaş ve üstü, gönüllü hastalar dahil edilmiştir. Çalışma öncesinde T.C. Ufuk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma Yayın Etiği Kurulu'ndan 24.05.2017 tarih ve 2017/10 karar sayılı etik kurul onayı alınmıştır ve çalışmanın yürütüldüğü kurum bilgilendirilip, yönetiminden yazılı izin alınmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formunda kullanılan ölçek, Çiftçi'nin (2010) "Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Konumlandırma Stratejileri: Kırıkkale Örneği" adlı yüksek lisans tez çalışmasında kullandığı ölçeğin, araştırmacı tarafından diş hekimliği alanına uygun şekilde yeniden düzenlenmesiyle oluşturulmuştur. Bu çalışma anket formu, katılımcıların kişisel ve demografik bilgilerini ölçmeye yönelik soruların yanında, hastane seçiminde etkili olan faktörlerin tespit edilmesi amacıyla oluşturulmuş 28 soru bulunmaktadır. Soru formunda, hastane seçiminde önemli olan faktörler 5=Çok önemli, 4=Önemsiz, 3=Ne önemli ne de önemsiz, 2=Biraz önemli ve 1=Hiç önemli değil şeklinde ölçülerek Likert tipi ölçekten yararlanılmıştır.

Verilerin Analizi

Anket ile sağlanan verilerin analizinde SPSS 20.0 paket programından faydalanılmıştır. Sonuçlar %95 güven düzeyinde %5 hata ile değerlendirilmiştir. Yapılan istatistiksel analizler ve kutu-çizgi grafiğinin incelenmesinin ardından verilerin normal dağıldığı belirlenmiştir (Kolmogorov -Smirnov Testi). Verilerin normal dağılması ve örneklem sayısının yeterli olması nedeni ile verilerin analizinde parametrik istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır. $p < 0.05$ değeri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, frekans analizi, iki bağımsızda t testi, ikiden fazla bağımsız gruplar için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

Bulgular

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde %47.9'unun erkek ve %52.1'inin ise kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların cinsiyet açısından dengeli bir dağılım gösterdikleri söylenebilir. Yaş ile ilişkili olarak diğer yaş gruplarına kıyasla daha fazla olarak %43.8'inin 21-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir ve katılımcıların yarıdan fazlası (%56.0) 35 yaş ve altındadır. Katılımcıların %62.0'si lise ve altında eğitim düzeyine sahipken en yüksek sayıya üniversite mezunları (%38.0) sahiptir (Tablo1).

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

| Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı | | |
|--|------------|--------------|
| Cinsiyet | n | % |
| Erkek | 197 | 47.9 |
| Kadın | 214 | 52.1 |
| Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı | | |
| 20 yaş ve altı | 50 | 12.2 |
| 21-35 yaş | 180 | 43.8 |
| 36-50 yaş | 115 | 28.0 |
| 51 yaş ve üstü | 66 | 16.0 |
| Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı | | |
| İlkokul | 80 | 19.5 |
| Ortaokul | 47 | 11.4 |
| Lise | 128 | 31.1 |
| Üniversite | 156 | 38.0 |
| Toplam | 411 | 100.0 |

75. Yıl Ankara Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi'nin tercihinde etkili olan faktörlere ilişkin verilen cevaplar incelendiğinde, hastanenin tercihinde en fazla önem verilen faktör “tedavide kullanılan tıbbi cihazların temiz olması”dır. En fazla önem verilen diğer faktörler sırasıyla “mahremiyete gösterilen saygı”, “kullandığım alanların temiz ve bakımlı olması”, “tedavimin doğru ve zamanında yapılması”, “her türlü diş hekimliği hizmetinin verilmesi”, “hekimin yeterli şekilde bilgi vermesi” şeklinde sıralanmaktadır (Tablo 2)

Tablo 2. Katılımcıların Çeşitli Özelliklerine Göre Hastanenin Tercihinde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Analiz Sonuçları

| Faktörler | Alt | Üst | \bar{x} | SS |
|---|------------|------------|-----------------------------|-----------|
| Tedavide kullanılan tıbbi cihazların temiz olması | 1.00 | 5.00 | 4.17 | 1.32 |
| Mahremiyetime gösterilen saygı | 1.00 | 5.00 | 4.16 | 1.16 |
| Kullandığım alanların temiz ve bakımlı olması | 1.00 | 5.00 | 4.15 | 1.27 |
| Tedavimin doğru ve zamanında yapılması | 1.00 | 5.00 | 4.09 | 1.15 |
| Her türlü diş hekimliği hizmetinin verilmesi | 1.00 | 5.00 | 4.08 | 1.10 |
| Hekimin yeterli şekilde bilgi vermesi | 1.00 | 5.00 | 4.07 | 1.18 |
| Hastanede rahatsız edici kokuların olmaması | 1.00 | 5.00 | 4.07 | 1.14 |
| Kamu hastanesi olması | 1.00 | 5.00 | 4.00 | 1.23 |
| Hekime duyduğum güven | 1.00 | 5.00 | 4.00 | 1.30 |
| Hekimin ağız ve diş tedavisi için yeterince zaman ayırması | 1.00 | 5.00 | 3.97 | 1.24 |
| Tedavinin ücretsiz olması | 1.00 | 5.00 | 3.97 | 1.32 |
| İnternet veya telefon ile kolayca randevu alabilmem | 1.00 | 5.00 | 3.94 | 1.40 |
| Personelin hasta ve yakınlarına yardımcı olması | 1.00 | 5.00 | 3.90 | 1.28 |
| Hekim dışındaki sağlık personelinin hastalara karşı davranışının iyi olması | 1.00 | 5.00 | 3.86 | 1.27 |
| Hastanede aradığım birimlere kolayca ulaşabilmem | 1.00 | 5.00 | 3.84 | 1.24 |
| Hastane içi işlemlerde kısıklık ve kolaylığın olması | 1.00 | 5.00 | 3.79 | 1.26 |
| Ulaşımının kolay olması | 1.00 | 5.00 | 3.78 | 1.42 |
| Hasta haklarına duyulan saygı | 1.00 | 5.00 | 3.75 | 1.38 |
| Bekleme salonlarının ferah olması | 1.00 | 5.00 | 3.71 | 1.31 |
| Çalışanların görünümünün düzgün olması | 1.00 | 5.00 | 3.63 | 1.31 |
| Daha kısa sürede muayene olabilmem | 1.00 | 5.00 | 3.62 | 1.44 |
| Hastanenin tanınmış olması | 1.00 | 5.00 | 3.59 | 1.43 |
| Ev veya işyerime yakın olması | 1.00 | 5.00 | 3.09 | 1.72 |
| Ağız ve diş tedavilerimin yalnızca bu hastanede yapılabilmesi | 1.00 | 5.00 | 2.76 | 1.60 |
| Hekim tavsiyesi | 1.00 | 5.00 | 2.74 | 1.73 |
| Dost veya akraba tavsiyesi | 1.00 | 5.00 | 2.68 | 1.66 |
| Yeterli otoparkının bulunması | 1.00 | 5.00 | 2.33 | 1.63 |
| Bu hastaneye sevk edilmiş olmam | 1.00 | 5.00 | 1.84 | 1.40 |

\bar{x} = Ortalama; SS= Standart sapma

Katılımcıların hastane tercihinde en fazla etkili faktörlere verdiği önemin cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi ile ilgili istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma tespit edilmemiştir ($p>0.05$). Buna karşılık kullanılan alanların temiz ve bakımlı olmasının cinsiyetlere göre istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılaştığı bulunmuştur ($p<0.05$). Kadın hastalar, erkek hastalara göre bu faktöre daha fazla önem vermektedir. Bu faktörün yaş ve eğitim düzeyleriyle ilgili anlamlı olarak farklılaşması görülmemiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Hastanenin Tercihinde Etkili Olan Faktörlerin Cinsiyet, Yaş ve Eğitim Düzeyi ile İlişkisi

| Tedavide kullanılan tıbbi cihazların temiz olması | | \bar{x} | SS | F | p |
|--|------------|-----------|------|-------|-------|
| Cinsiyet | Erkek | 4.08 | 1.35 | 1.148 | 0.285 |
| | Kadın | 4.26 | 1.29 | | |
| Yaş (yıl) | ≤20 | 4.38 | 1.17 | 1.146 | 0.229 |
| | 21-35 | 4.22 | 1.27 | | |
| | 36-50 | 3.97 | 1.39 | | |
| | ≥51 | 4.24 | 1.40 | | |
| Eğitim | İlkokul | 4.28 | 1.31 | 0.778 | 0.507 |
| | Ortaokul | 4.12 | 1.39 | | |
| | Lise | 4.26 | 1.29 | | |
| | Üniversite | 4.06 | 1.33 | | |
| Mahremiyetime gösterilen saygı | | \bar{x} | SS | F | p |
| Cinsiyet | Erkek | 4.02 | 1.23 | 2.771 | 0.097 |
| | Kadın | 4.29 | 1.07 | | |
| Yaş (yıl) | ≤20 | 4.16 | 1.18 | 1.667 | 0.174 |
| | 21-35 | 4.20 | 1.17 | | |
| | 36-50 | 3.99 | 1.16 | | |
| | ≥51 | 4.37 | 1.07 | | |
| Eğitim | İlkokul | 4.22 | 1.09 | 1.086 | 0.355 |
| | Ortaokul | 4.32 | 0.86 | | |
| | Lise | 4.22 | 1.19 | | |
| | Üniversite | 4.04 | 1.24 | | |
| Kullandığım alanların temiz ve bakımlı olması | | \bar{x} | SS | F | p |
| Cinsiyet | Erkek | 4.02 | 1.35 | 5.177 | 0.023 |
| | Kadın | 4.28 | 1.19 | | |
| Yaş (yıl) | ≤20 | 4.38 | 1.04 | 2.005 | 0.113 |
| | 21-35 | 4.17 | 1.25 | | |
| | 36-50 | 3.93 | 1.35 | | |
| | ≥51 | 4.31 | 1.31 | | |
| Eğitim | İlkokul | 4.21 | 1.33 | 1.154 | 0.327 |
| | Ortaokul | 3.93 | 1.51 | | |
| | Lise | 4.29 | 1.19 | | |
| | Üniversite | 4.08 | 1.23 | | |
| Tedavimin doğru ve zamanında yapılması | | \bar{x} | SS | F | p |
| Cinsiyet | Erkek | 4.07 | 1.17 | 0.014 | 0.904 |
| | Kadın | 4.10 | 1.15 | | |
| Yaş (yıl) | ≤20 | 4.26 | 1.08 | 0.834 | 0.476 |
| | 21-35 | 4.03 | 1.18 | | |
| | 36-50 | 4.02 | 1.17 | | |
| | ≥51 | 4.21 | 1.11 | | |

| Eğitim | | | | | |
|---|------------|-----------|------|-------|-------|
| | İlkokul | 4.11 | 1.08 | 1.198 | 0.310 |
| | Ortaokul | 4.32 | 1.04 | | |
| | Lise | 4.13 | 1.10 | | |
| | Üniversite | 3.97 | 1.27 | | |
| Her türlü diş hekimliği hizmetinin verilmesi | | | | | |
| | | \bar{x} | SS | F | p |
| Cinsiyet | Erkek | 4.01 | 1.12 | 0.227 | 0.634 |
| | Kadın | 4.15 | 1.08 | | |
| Yaş (yıl) | ≤20 | 4.28 | 0.97 | 0.899 | 0.442 |
| | 21-35 | 4.07 | 1.10 | | |
| | 36-50 | 3.98 | 1.16 | | |
| | ≥51 | 4.13 | 1.09 | | |
| Eğitim | İlkokul | 4.11 | 1.13 | 0.524 | 0.666 |
| | Ortaokul | 4.17 | 1.05 | | |
| | Lise | 4.14 | 1.10 | | |
| | Üniversite | 4.00 | 1.11 | | |
| Hekimin yeterli şekilde bilgi vermesi | | | | | |
| | | \bar{x} | SS | F | p |
| Cinsiyet | Erkek | 4.04 | 1.16 | 0.515 | 0.473 |
| | Kadın | 4.11 | 1.21 | | |
| Yaş (yıl) | ≤20 | 4.32 | 0.98 | 1.164 | 0.323 |
| | 21-35 | 4.04 | 1.19 | | |
| | 36-50 | 3.97 | 1.28 | | |
| | ≥51 | 4.16 | 1.11 | | |
| Eğitim | İlkokul | 3.95 | 1.20 | 1.638 | 0.180 |
| | Ortaokul | 4.38 | 0.97 | | |
| | Lise | 4.13 | 1.19 | | |
| | Üniversite | 4.00 | 1.22 | | |

Tartışma

Hastaların hastane seçim kararını etkileyen faktörleri tanımlamada geniş bir literatür vardır (Akıncı ve ark., 2004). Son otuz yılda hastane seçimi konusu, sağlık hizmetleri pazarlamasında akademik olarak büyük bir ilgi görmüştür. Ayrıca son on yılda ise araştırmacılar geleneksel görüşleri tamamlayan bilişsel bakış açısına da başvurmuştur (Fischer ve ark., 2015). Berkowitz & Flexner'e göre (1980) hastalar bir hastane seçimi yaparken sağlık hizmetlerinin kalitesi, fiziki mekânların temizliği, hastane personelinin tutum ve davranışları, hastanenin imaj ve ünü olmak üzere dört faktöre odaklandıklarını bildirmiştir. Işık ve ark., (2016), çalışmalarında hastane seçiminde en yüksek katılımın hastanenin temizliği faktöründe olduğunu ardından ise kayıt işlemlerinin hızlı ve zamanında yapılması, uzman hekimin bulunması ve hastalık hakkında yeterli bilgilendirmenin geldiğini göstermişlerdir.

Bu çalışmada hastaların tedavi sırasında kullanılan alet ve cihazların temizliğine, hastanenin kullanım alanlarının bakımlı ve temiz olmasına ilk sıralarda önem verdiği görülmüştür. Ağız diş sağlığı hizmeti sunumunda gerek diş hekimleri gerekse yardımcı personel tarafından çok sayıda tıbbi alet ve cihaz kullanılmaktadır. Bunların uygun tekniklerle sterilizasyonu, dezenfeksiyonu ve uygun malzemelerle temizliği hastaların ve tüm çalışanların çapraz enfeksiyonlardan korunması için şarttır (Karaağaç & Küçükkesmen, 2013). Günümüzde daha bilinçli olan hasta, kendisini zararlı etkenlerden korumak için tedavisi sırasında kullanılan tüm materyalin daha temiz ve steril olmasını arzu etmektedir. Diş hekimliği uygulamalarının gerçekleştiği sağlık işletmelerinde etkili enfeksiyon kontrol yöntemlerinin uygulanması ve hijyene azami dikkat edilmesi

çapraz enfeksiyon riskini en aza indirecektir. Uygulanan önlemlerin farkına varan hasta tekrar bu kurumu tercih edecek ve başkalarına da tavsiye edecektir.

Soyutluk, hizmetlerin en temel karakteristik özelliğidir. Hizmetler, eylem veya performans olduğu için somut mallardan farklı olarak, görülemez, tadılamaz, dokunulamaz veya hissedilemez. Özellikle sağlık hizmetleri, hastalara sunulan muayene, teşhis, tedavi ve cerrahi müdahale gibi eylemlerden oluşur. Bu hizmetler hasta tarafından görülemez, dokunulamaz olmasına rağmen bunların sunumu sırasında kullanılan hasta odası, bekleme salonu gibi fiziksel unsurlar dokunulabilir ve görülebilirdir (Zeithaml ve ark., 2017). Dolayısıyla sağlık hizmetlerinde tüketiciler aldıkları hizmetin kalitesini birtakım somut unsurlarla değerlendirecektir. Bu yüzden sağlık hizmetinin sunulduğu fiziksel mekânların temizliği ve bakımı son derece önemlidir. Bina dış cephesinden, kliniklerin yer zeminine, bekleme salonlarından, tuvaletlere kadar tüm fiziksel unsurların temiz olduğu, ferah, aydınlık ve bakımlı bir ortamdan hizmet almak hasta memnuniyetini artıracak ve kurumun tercih edilmesini sağlayacaktır. Bu çalışmanın bir sonucu da kadın hastaların erkek hastalara göre kullanılan fiziksel alanların temiz ve bakımlı olmasına daha duyarlı olduğuna dikkat çekmesidir.

Çalışmamızda yüksek oranda katılım gösterilen bir faktöründe hasta mahremiyetine gösterilen saygı olduğu görülmüştür. Hastanın hizmet aldığı sağlık kuruluşunda mahremiyetine saygı gösterilmesi yasal bir haktır. Buna göre “hastanın, mahremiyetine saygı gösterilmesi esastır ve hasta mahremiyetinin korunmasını açıkça talep de edebilir. Her türlü tıbbi müdahale, hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek suretiyle icra edilir” (Hasta Hakları, 1998). Hasta mahremiyetini ihlal özellikle hasta yoğunluğunun fazla olması, fiziksel şartların yetersizliği, sağlık personelinin konu ile ilgili yetersiz bilgisi gibi nedenlerden ötürü dış hekimlerinin karşısına çıkabilir (Özata & Özer, 2017). Hastane yönetimi mahremiyet ihlallerini ortadan kaldırmak için tüm sağlık çalışanlarına gerekli eğitimi vermeli, konunun hassasiyetine dikkat çekmelidir.

Gökkaya & Erdem (2017), kendi araştırmaları ile diğer araştırmacıların yaptıkları sonuçları birlikte değerlendirdikleri çalışmalarında sağlık hizmetleri kullanımında hizmetlerin hızlı ve güvenli bir şekilde olmasını hastane tercihlerinde etkili olan faktörler arasında sıralamışlardır. Dış hekimliği alanında yapılan bir çalışmada hastaların hizmet alacağı dış hekimlerini tercihinde hekim ile ilgili faktörlerin hekimin kaliteli bakım hizmeti vermesi, profesyonel yeterliliği ve tedaviler hakkında yeterli açıklamalar yapması, işletmenin işleyişi ile ilgili faktörlerin ise randevuların uygun zamanlara verilmesi, makul bekleme süreleri ve çalışanların nazik, yardımsever tutumları olarak gösterilmiştir (Kim ve ark., 2012). Bu çalışmada da katılımcılar tedavilerinin doğru ve zamanında yapılmasını önemli bir tercih nedeni olarak göstermişlerdir. Günümüzde yoğun iş hayatı, trafik sorunu, sağlık kuruluşuna olan mesafe, iş yerinden izin alamama, eğitim dönemi gibi etkenlerden ötürü birçok birey gerek kendisinin gerekse ailesinin sağlık hizmetlerine başvurmada ve zaman ayırmakta zorluklar yaşamaktadır. Bu yüzden hastanın ihtiyaç duyduğu tedavilerinin yeterli zaman ayrılarak, ihtimamla yapılması daha iyi klinik sonuçlar verecek ve böylece gereksiz tekrarlayan işlemlerden kaçınılacaktır. Tedavilere hastanın ihtiyaç duyduğu zamanda başlanması, randevu tarihlerinin erkene verilmesi, randevu saatleri belirlenirken hastanın iş, okul gibi özel durumlarının göz önünde bulundurulması, randevu zamanına hekimin de tam uyması, hastasını gereksiz yere bekletmemesi ve zamanında tedaviye alması hastanın zaman kaybını azaltacaktır.

Dış hekimliği hizmetleri, protetik diş tedavilerinden, ortodontik tedavilere, restoratif diş tedavilerinden, implant tedavilerine kadar çok geniş bir yelpazeye sahiptir. Bazı tedavilerin uygulanması yüksek teknolojiye sahip cihazlar, özel eğitim ve çeşitli

uzmanlık alanları gerektirir. Hastanın beklenti ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek bir şekilde, diş hekimliğinin tüm branşlarında hizmet sunmak sağlık kuruluşuna büyük bir ayrıcalık kazandıracaktır. Ağız ve diş sağlığı hizmeti sunan bir sağlık kuruluşunun hastanın tüm ihtiyaç duyduğu tedavileri karşılayabilecek personel ve teknik donanımına sahip olması, başka bir sağlık kurumuna gitmesine gerek kalmadan tedavilerinin aynı kurumda yapılması sağlık kurumu seçiminde etkili faktörler arasında olduğu gözükmektedir.

Bilgi asimetrisi, bir tarafın diğer tarafa kıyasla daha fazla bilgiye sahip olması durumu olarak ifade edilebilir. Sağlık işletmesinden hizmet alacak bir hastanın, alacağı hizmet hakkında bir doktor kadar bilgi sahibi olması zordur (Mutlu & Işık, 2005). Bilgi asimetrisi sağlık hizmetlerinde belirgin bir şekilde ortaya çıkmaktadır (Sayım, 2015). Doğal bir şekilde hastalar, hastalıkları ve yapılması gerekli tedaviler hakkında bilgi sahibi olmak istemektedir. Hastaya, “Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale öncesinde müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından kişiye gerekli bilginin verilmesi” Hasta Hakları Yönetmeliği ile yasal bir hak olarak tanınmış, bilgilendirmenin şekli ayrıntılı olarak izah edilmiştir (Hasta Hakları, 2014). Yapılan çalışmalar da hastaların bilgilendirilme isteklerini açıkça ortaya koymaktadır (Işık ve ark., 2016; Kim ve ark., 2012). Diş hekimi hastasının sorularına tatmin edici cevaplar vermesi, yapacağı işlemler, elde edilecek sonuçlar ve doğabilecek muhtemel riskler gibi konular hakkında bilgilendirmesi, hastayı psikolojik olarak rahatlatarak, hastanın hekimine olan güvenini artıracak ve sağlık kuruluşunu tercihinde pozitif etkisi olacaktır.

Bu çalışmanın kısıtlılığı, Sağlık Bakanlığı’na bağlı hizmet veren sadece tek bir ağız ve diş sağlığı hastanesinde yürütülmesidir. Ancak çalışmanın yapıldığı Ankara şehir merkezinde ağız ve diş sağlığı hizmeti sunan Sağlık Bakanlığı’na bağlı başka kuruluşlar, diş hekimliği fakülteleri ve özel klinikler mevcuttur. Bu çalışmanın önemi ağız diş sağlığı hizmeti alımı için başvuran hastalar üzerinde, sağlık kuruluşu tercihinde etkin unsurları araştıran nadir çalışmalardan olmasıdır. Çalışmanın ağız ve diş sağlığı hizmeti sunan profesyonellere büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Teknolojinin gelişmesi, iletişim yöntemlerinin artmasıyla birlikte, hastalar hizmet alacağı sağlık kuruluşunu daha fazla araştırmakta ve daha bilinçli tercih yapmaktadır. Sağlık yöneticileri için hasta memnuniyetinin sağlanması, hastanın beklentilerinin karşılanması ve işletmenin tercih edilen bir kuruluş haline gelmesinde sağlık kuruluşunu tercihinde etkili faktörleri araştırmak kaçınılmaz bir görevdir.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre ağız ve diş sağlığı hizmeti sunan sağlık profesyonellerine yönelik öneriler:

- Hastaların tedavileri esnasında kullanımı gerekli olan tüm tıbbi cihazların temizliğine ve bakımına azami dikkat etmeleri,
- Hasta mahremiyetine saygı gösterilmesi ve mahremiyet ile ilgili hak ihlallerinin önüne geçilmesi,
- Hastalara ağız ve diş sağlığı hizmetlerinin sunulduğu fiziksel alanların temiz, bakımlı olması,
- Hastaların gerekli tedavilerinin doğru bir şekilde ve zamanında yapılmasına dikkat edilmesi,
- Hastaların ihtiyaç duyduğu tüm tedavilerinin aynı hastanede karşılanabilecek şekilde personel, malzeme ve fiziki alt yapıların sağlanması,
- Hastalara rahatsızlıkları ve tedavileri ile ilgili konularda gerekli bilgilendirilmelerin yapılması önemli görülmektedir.

Etik Kurul Beyanı

T.C. Ufuk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma Yayın Etiği Kurulu, 24.05.2017 tarih ve 2017/10 karar sayılı etik kurul onayı ve katılımcılardan imzalı bilgilendirilmiş onam formları alınmıştır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar çıkar çatışması olmadığını beyan ederler.

Kaynaklar

- Akinci, F., Esatoglu, A. E., Tengilimoglu, D., & Parsons, A. (2004). Hospital choice factors: a casestudy in Turkey. *Health Marketing Quarterly*, 22(1), 3-19. https://doi.org/10.1300/J026v22n01_02
- Akyürek, A., & Orhaner, E. (2017). Özel hastanelere talebi etkileyen faktörler. *Health Care*, 4(4), 237-248. <https://doi.org/10.5455/sad.13-1513939681>
- Berkowitz, E. N. & Flexner, W. (1980). The market for healthservices: Is there a non-traditional consumer? *Journal of Healthcare Marketing*, 1(1), 25-34. PMID: 10251474
- Çiftçi G. E. (2010). *Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Konumlandırma Stratejileri: Kırıkkale İli Örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Gazi Üniversitesi Açık Arşiv. <https://acikarsiv.gazi.edu.tr/index.php>
- Fischer, S., Pelka, S., & Riedl, R. (2015). Understanding patients' decision-making strategies in hospital choice: Literature review and a call for experimental research. *Cogent Psychology*, 2(1),1-24. <https://doi.org/10.1080/23311908.2015.1116758>
- Glick, M., Monteiro da Silva, O., Seeberger, G. K., Xu, T., Pucca, G., Williams, D. M., & Séverin, T. (2012). FDI Vision 2020: shaping the future of oral health. *International Dental Journal*, 62(6), 278-291. <https://doi.org/10.1111/idj.12009>
- Gökkaya, D. & Erdem, R. (2017). Sağlık hizmetleri kullanımına etki eden faktörlerin hastalık şiddeti algısıyla değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (26), 149-184. <https://dergipark.org.tr/en/pub/sbe/issue/29477/450399>
- Hasta Hakları Yönetmeliği. (1998, 1 Ağustos). Resmi Gazete (Sayı:23420). <https://www.saglik.gov.tr/TR,10461/hasta-haklari-yonetmeliği.html>.
- Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. (2014, 8 Mayıs). Resmî Gazete (Sayı: 28994). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140508-3.html>.
- Hoşgör, H., & Gündüz Hoşgör, D. (2019). Hastaların Hastane Seçimini Etkileyen Faktörler: Sistemik Derleme (1996-2017). *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(2), 437-456. <https://dergipark.org.tr/en/pub/hacettepesid/issue/48866/622784>
- Işık O., Erişen, M., & Fidan, C. (2016). Tüketicilerin Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörlere İlişkin Algılamaları. *İşletme Bilimi Dergisi*, 4(1), 99-110. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jobs/issue/23908/254804>
- Karaağaç, E., & Küçükesmen, Ç. (2013). Diş Hekimliği kliniklerinde sterilizasyon ve dezenfeksiyon. *Ankara Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 40(1), 35-42.
- Kim, M. J., Damiano, P. C., Hand, J., Denehy, G. E., Cobb, D. S., & Qian, F. (2012). Consumers' choice of dentists: how and why people choose dental school faculty members as their oral healthcare providers. *Journal of Dental Education*, 76(6), 695-704. <https://doi.org/10.1002/j.0022-0337.2012.76.6.tb05303.x>
- Mutlu, A., & Işık, A. (2005). *Sağlık Ekonomisine Giriş*. Ekin Kitabevi.
- Özata, M., & Özer, K. (2017). Sağlık çalışanlarının hasta mahremiyeti konusundaki tutumlarının incelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(1), 81-92. <https://dergipark.org.tr/en/pub/hacettepesid/issue/39649/469328>
- Sayım, F. (2015). Sağlık hizmetinin özellikleri. *Akademik Arge Dergisi-Sosyal Bilimler*, 15(1), 89-98.
- Şantaş, F., Kurşun, A., & Kar, A. (2016). Hastane tercihine etki eden faktörler: sağlık hizmetleri pazarlaması perspektifinden alan

Tengilimoğlu, D. (2001). Hastane seçimine etkili olan faktörler: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 85-98.

Uzunal, B., & Uydacı, M. (2010). Sağlık kurumlarında ağızdan ağıza pazarlama ve bir pilot çalışma. *Öneri Dergisi*, 9(34), 87-95.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (Seventh edition)*. McGraw-Hill Education.