Turkish Studies *Social Sciences*

Volume 14 Issue 5, 2019, p. 2669-2682

DOI: 10.29228/TurkishStudies.29158

ISSN: 2667-5617

Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY

INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info / Makale Bilgisi

✍ *Received/Geliş:* 31.07.2019

✓ *Accepted/Kabul:* 15.10.2019

✍ *Report Dates/Rapor Tarihleri:* Referee 1 (19.09.2019)-Referee 2 (18.09.2019)

This article was checked by iThenticate.

SAĞLIK KURUMLARINDA MEMNUNİYETSİZLİK KARŞISINDA GÖSTERİLEN EYLEMLER: ŞİKÂyet DAVRANIŞININ HASTA BAKİŞ AÇISIYLA DEĞERLENDİRİLMESİ*

*Zührem YAMAN***

ÖZ

Hizmet sektörü içerisinde sağlık kurumlarının önemi, hızla gelişen teknoloji ve yoğunlaşan rekabet sağlık kurumlarının hastalarının şikâyetlerini yönetmeye zorlamaktadır. Şikâyetlerin yönetimi; işletmeler için hizmet kalitesine ilişkin eksiklerin belirlenmesinde, müşteri memnuniyetinin önündeki engellerin tespit edilmesinde, müşteri sadakatının oluşturulmasında ve müşteri ilişkileri yönetiminde etkili araçlardan biridir. Yaşadığımız çağın en önemli unsurlarından bir tanesi olarak tüketicilerin merkezde olduğu müşteri odaklı pazarlama anlayışı karşımıza çıkmaktadır. Müşterilerinin beklentilerini göz önünde bulundurarak bu beklentilere cevap veren ve memnun olmamaları durumunda da memnuniyetlerini arttırmak için çalışan kurumlar rakiplerinden ayrılmaktadır. Müşterilerin finansal sermaye kadar değerli bir kaynak halini aldığı günümüzde, müşteriler çok değerli olduklarını hissetmek isterler. Artık kurumların birincil hedefi müşterilerini memnun ederek onları kuruma bağlı tutmak ve satın alımlarının sürekli hale gelmesini sağlamaktır.

Araştırma Konya'da faaliyet gösteren iki özel sağlık kurumunda gerçekleştirilmiştir. 321 tedavi görmüş hasta ile yapılan bu çalışmada, hastaların sağlık kurumunda tedavi gördükleri süre içerisinde karşılaştıkları şikâyet konuları, bildirimleri ve sağlık kurumunun şikâyet bildirimleri ile ilgili değerlendirmeleri, ankete katılanların demografik değişkenleri ve kurumda daha önce tedavi görmüş olma durumlarına göre incelenmiştir. Katılımcıların genel olarak çalışanların yetersizliğinden ve temizlik ve hijyen yetersizliğinden şikâyetçi oldukları, sağlık kurumunu değiştirmeye yönelik tepki verdikleri, sağlık

* Bu çalışmanın özeti III. Ines International Education and Social Science Congress 2018'de yayınlanmıştır.

** Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, E-posta: zuhremyaman@gmail.com

kurumunun şikâyetler konusunda değerlendirmede bulunduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca sağlık kurumunun şikâyetleri değerlendirme hususunda cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu değişkenlerinde gruplar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri Şikâyet Yönetimi, Şikâyet Davranışı, Sağlık Kurumlarında Şikâyet Yönetimi

ACTIONS TAKEN AGAINST DISSATISFACTION IN HEALTH INSTITUTIONS: EVALUATION OF COMPLAINT BEHAVIOUR THROUGH PERSPECTIVE OF PATIENTS

ABSTRACT

The prominence of health institutions within the service sector, rapidly developing technology and intensified competition is pushing health institutions to manage the complaints of patients. Management of complaints are one of the most effective tools for managing the business, identifying the shortcomings of service quality, determining obstacles in front of customer satisfaction, creating customer loyalty and managing customer relationship. One of the most important elements of the we live in is the customer-focused marketing approach in which the anticipatory consumers are at the center. Organizations that respond to these expectations in the light of client expectations and work to increase their satisfaction in case of dissatisfaction are differentiated from their competitors. Today, when customers are as valuable as financial capital, customers want to feel that they are very valuable. Now the primary goal of the institutions is to satisfy the customers and keep them connected to the institution and to ensure that their purchases are made permanent. The research was conducted in two private health institutions operating in Konya. In this study with 321 treated patients, the patients' complaints, notifications and evaluations of complaints reported by the health care facility during the time they were treated at the health care facility were analyzed according to the demographic variables of the respondents and their previous treatment at the institution. It is concluded that participants generally complain about employee's inadequacy and lack of hygiene and cleaning, that they want to change the health institution, and that health institutions evaluates the complaints. In addition, significant differences were found between the groups in terms of gender, marital status and educational status variables in evaluating complaints of the health institution.

STRUCTURED ABSTRACT

Reducing customer complaints which are the objectives of customer relationship management and finding solutions are an important opportunity for an establishment. In order to survive in the developing market and to increase their market shares, institutions aim to provide quality products and services in line with customer needs and expectations. In order to prevent customer losses and to ensure customer loyalty and increase profitability, customer-focused strategies should be

developed. In this way, it is important to develop a customer-centered management approach to how organizations can reach and communicate with customers. Customer relationship management is one of these management approaches. Although organizations identify customer needs and offer appropriate products or services, or perform customer-focused activities, they encounter different customer complaints from time to time. All complaints received directly or indirectly to the agency should be recorded and the most effective and permanent solutions to the complaints should be found. Thanks to the management of the complaints, customer losses are prevented in the institutions while trust in the institution is increased.

If a room is not given to a patient in a health institution during a period of high occupancy, the patient may complain about this situation. In such case, patient complaints can also be difficult to compensate. In the service sector, face-to-face communication with people occurs more than in the manufacturer companies. Therefore, it is more difficult to manage customer relations and customer complaints. Processes can be better managed by setting goals well, in customer relationship management. This study on the evaluation of patient complaints management in health institutions from a patient perspective was applied to two private hospitals in Konya. A survey was applied by face to face interview method to the total of 305 patients receiving health care services. 13 participants were excluded from the assessment because they state that they did not make any complaints and 292 questionnaire entries were made with SPSS 22.0 program. Descriptive statistics were used for the answers given in the survey and individual characteristics of the differentiation status of the group are examined.

The complaints of the patients receiving treatment in the health institution, the unit from which they complain in general, the reactions to their complaints and where they report, the way of asking the solution of the complaint, the sensitivity of the health institution in the evaluation of the complaints and whether this complaints differ according to the status of stay in the health institution before are examined with the research findings. Accordingly, it was found that 292 (95.7%) of the participants had complaints during the treatment period and 13 (4.3%) had no complaints. Regarding the 292 participants who were evaluated in this context, it was seen that the participants consisted of women, young and middle age group, married, having a high level of education, moderate-income level and recurrent patients who were previously treated in this health institution. As the reasons for preference of health institutions, the image of the institution takes the first place, while the choice of physician is the other reason.

According to gender variability, male patients tend to complain more than female patients, whereas when the age variables are taken into consideration, it is found that elderly people have more complaints. Complaints of people in this age group can be expressed with the assumption that their tolerance levels are low due to their high age.

When the variables related to income level are examined, it is found that the higher the income level, the more people express their complaints. The fact that people are not in economic difficulties increases the tendency to report their expectations and negativity through service.

According to the variables related to the education level, it was found that the participants with higher education levels were more likely to complain when they encountered any negativity. Together with the increase in the level of education, it has made people more aware of the ways in which the products or services offered by the enterprises are obtained, the benefits and the things that can be done in the face of adversities.

In the study, the inadequacy of the employees took first place among the subjects of the complaint of the participants. This is followed by the lack of information sharing with the patient and his / her relatives, the lack of cleanliness and hygiene and the low quality of service. In this context, while the participants generally describe it as poor quality, the institution should strengthen the patient-physician or patient-staff communication and eliminate the negativities arising from communication. In addition, due to the high turnover rate of patients in the institution, increasing the number of employees and cleaning and quality-related studies should be reviewed with a patient-oriented approach.

When the patients' complaints are made during the period of treatment, the first place is composed of the related unit and the senior management where the complaints occur. In this regard, it is possible to prevent poor quality and to make process-related improvements by focusing on the causes of complaints by the patients in the units where the complaint occurs.

Respondents' response to complaints in the form of a change of institution is the most important factor for the institution to take the feedback and apply it. Nowadays, since the costs of gaining customers are higher than the costs of retaining the customers, the in-house improvements prevent the patients from not choosing the institution again. Since patients' expectations and perceptions will create a difference when they have any problems during their stay in the institution, they are likely to be involved in both emotional and material compensation.

While the health institution should evaluate the feedback about the complaints received by the patients more effectively, the evaluations in question will contribute to the improvement of the service quality, to the reduction of the complaint's behavior and to the conversion of dissatisfaction into satisfaction.

When the variables related to marital status were examined, it was found that married participants were more likely to complain. It is thought that married participants tend to complain about the lifestyle and expectations of single patients.

When the patient's complaints were evaluated by the health institution according to the demographic characteristics of the participants, there was no significant difference in age and income level, but there was a significant difference between the groups in terms of gender, marital status and educational status. While male patients had a higher tendency to evaluate complaints, it was found that male and higher educated patients had more positive opinions about the evaluation of their complaints by the institution. There was no significant difference

between the groups in terms of evaluating the patients' pre-treatment status and complaints.

Keywords: customer complaints management, complaints behavior, complaint management in health institutions

1.Giriş

Müşteri ilişkileri yönetiminin amaçları arasında yer alan müşteri şikâyetlerini azaltmak, çözüm yolları bulmak işletme için önemli bir fırsattır. Kurumlar, gelişen pazarda ayakta kalabilmek ve pazar paylarını artırabilmek için müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda kaliteli ürün ve hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Müşteri kayıplarını önlenmesi, müşterilerin elde tutulması, müşterilerin sadakatini sağlamak ve karlılığın artırılması için müşteriye odaklanan stratejiler geliştirilmesi gerekmektedir. Bu şekilde, kurumların müşteriye nasıl ulaşabileceği ve iletişimi nasıl gerçekleştirebileceği konusunda müşteri merkezli bir yönetim anlayışı geliştirilmesi önemlidir. Bu yönetim anlayışlarından birisi de, müşteri ilişkileri yönetimidir. Müşteri ihtiyaçlarının tespit edilerek ürün ve hizmetlerin bu talepler doğrultusunda geliştirilmesini kurumlar müşteri ilişkileri yönetimi sayesinde gerçekleştirirler. Kurumlar her ne kadar müşteri ihtiyaçlarını tespit edip ona uygun ürün ya da hizmet sunsalar ya da müşteri odaklı faaliyetlerini gerçekleştirseler de farklı müşteri şikâyetleriyle zaman zaman karşılaşmaktadır. Kuruma doğrudan ya da dolaylı yollardan ulaşan her türlü şikâyet, kayıt altına alınarak şikâyetlere en etkili ve kalıcı çözüm yolları bulunması gerekmektedir. Şikâyetlerin yönetilmesi sayesinde kurumlarda müşteri kayıpları önlenirken aynı zamanda kuruma olan güven de artmaktadır.

2. Müşteri Şikâyet Yönetimi ve Şikâyet Davranışı

Günümüz koşulları altında pazar ortamında müşteride memnuniyetsizlik yaratan faktörlerin bulunup bunların nedenlerinin incelenerek çözümlerinin araştırılması sonucu ortaya çıkarılması olarak tanımlanan müşteri şikâyet yönetimi, ürün ya da hizmetlerdeki müşteriler tarafından algılanan kusurların giderilmesi sayesinde müşteriyi memnun ederek elde tutabilmenin en değerli yollarından biridir.

Müşteriler beklentilerinin karşılanamaması durumlarında memnuniyetsizliklerini farklı yollarla ifade etmeye çalışırlar. Genelde işletmelerin karşılaşmaktan memnun olmadıkları şikâyetler, temelde kendi varlıklarını sürdürebilmeleri için gereklidir. Yapılan araştırmalar, şikâyet etmeyip işletmeden alımlarını durduran müşterilerin sayılarının ciddi rakamlara ulaştığını göstermektedir (Barış,2006:54). Şikâyet yönetimi, klasik şikâyet yönetimi olan mutsuz müşterilerin kızgınlıklarının sebeplerini ortadan kaldırmanın yanı sıra müşteri tatminsizliğinin sebeplerini bulmak ve düzeltmek amacıyla gerekli bilginin verilememesidir (Gilly ve diğerleri, 1991). Müşteri şikâyeti, iki durumu açıklamaktadır. Bu durumlardan biri işletmeye yönelik, diğeri ise şikâyetçi müşteriye yöneliktir. İşletme açısından, müşterilerine sunduğu mal ve hizmetlerde müşteriyi tatmin etmeyen bir eksiklik olduğu, müşteri açısından ise; işletmenin kendisine sunduğu mal ve hizmetlerde beklentilerini karşılamayan bir durum olduğu görülmektedir (Alabay,2012:137).

Şikâyet etme davranışı, bir müşterinin tüketim deneyimini değerlendirmesi (memnuniyetsizlik ile sonuçlanması) ile başlayan ve tüketicinin deneyimle ilgili her türlü davranışsal ve davranışsal olmayan tüm yanıtları (kişisel, toplumsal ya da hiçbir şey yapmamak) vermesi ile sonuçlanan bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır (Broadbridge ve Marshall,1995:9). Hatalı hizmet deneyimleyen müşteriler bunu çok farklı seçeneklerle ifade edebilmektedir, örneğin, rakip üreticileri tercih edebilir, üreticiye ya da üçüncü partilere şikâyet edebilir, olumsuz ağızdan ağza iletişim kurabilir ya da basitçe hiçbir şey yapmaz ve beklenen hizmet kalitesinden daha düşük kaliteyle memnun olur(Goetzinger vd.,2006:195).

Şekil1: Müşteri Şikâyet Davranışı Sınıflandırması

Kaynak: Jagdip Singh, Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definational and Taxonomical Issues, Journal of Marketing, Haziran, 1988, 51, 1, s.95

Bir sağlık kurumunda, kurumun doluluk oranı fazla olduğu bir dönemde bir hastaya istediği gibi oda verilmediğinde o hasta bu durumdan şikâyetçi olabilir. Bu durumda hasta şikâyetlerinin telafisi de zor olabilir. Hizmet sektöründe, ürün üretimi gerçekleştiren işletmelere göre kişiler ile yüz yüze iletişim daha fazla gerçekleşmektedir. Bu sebeple müşteri ilişkilerini ve müşteri şikâyetlerini yönetmek daha güçtür. Müşteri ilişkileri yönetiminde amaçların iyi saptanmasıyla süreçler daha iyi yönetilebilir.

Bir kurumda şikâyet, şikâyet eden müşteri, mal veya hizmette eksik ya da zayıf olan yönlerin işletme tarafından öğrenilmesini (Odabaş,2000:135), değişen pazar koşullarında şikâyet, değişen müşteri gereksinimlerinin anlaşılmasına olanak tanımasını (Barlow ve Moller,1998:133), işletmelere müşterileriyle daha güçlü bağlar kurma olanağını (Martin,1997:100) tanımasından dolayı önemlidir.

3. Şikâyet Etmeyi Kolaylaştıran Stratejiler ve Şikâyetlerin Memnuniyete Dönüştürülmesi

Günümüzde şirketlerce sağlanan ürün ve hizmetler büyük ölçüde standart hale gelmiştir. Dolayısıyla tüketiciler üzerinde farkındalık oluşturmak, ardından memnuniyet düzeylerini yükseltecek bir kanal oluşturmak ve neticede bu tüketicileri kurumun sadık birer müşterisi haline getirebilmek, onlarla kurulacak doğru iletişim sayesinde mümkün olabilecektir (Çakırkaya,2019:1367). Etkin bir şikâyet yönetim sürecinin gerçekleştirilmesi için özellikle hizmet sektöründe yer alan kurumların uygulayacakları stratejileri iyi belirlemeleri gerekmektedir. Hizmet alanlarına uygun olarak belirlenmiş stratejiler şikâyet ile ilgili problemler ortaya çıkma durumunda zamanı iyi yöneterek, müşterinin kurumla bağını koparmamasını, kuruma bağlı kalmasını sağlarken, kurumun sorunlarına çözüm yolu bulduğu için önemsendiği düşüncesini oluşturacaktır.

Kurumda beklentilerini karşılayamayan müşteriler, müşteri şikâyet davranışında bulunmak yerine bir daha o kurumu tercih etmeme eylemini seçmektedir. Bundan dolayı kurum hizmetten memnun kalmayan müşterileri şikâyet için teşvik etmeli ve mevcut problemleri çözerek müşterilere değer sağlayıcı hizmetlere yönelmelidir.

Johnston (2001:61) tarafından kurumların şikâyet yönetimi sırasında izlemesi gereken stratejiler:

- Açık bir prosedüre sahip olma
- Hızlı yanıt verme
- Yanıtın güvenilir olması
- Tek bir iletişim noktasının olması
- Şikâyet sürecine erişim kolaylığı
- Şikâyet sürecinin kullanım kolaylığı
- Şikâyetçi ile iletişimin sürekliliği
- Çalışanlara şikâyet sürecini anlatmak

- Şikâyetçinin ciddiye alınması
- Şikâyetçinin ciddiye alınması
- Şikâyet sonrası müşterileri takip etmek
- Verileri kullanarak sorunların aşılması
- Şikâyet hacmini küçültmek yerine sorunun azaltılmasına dayanan önlemleri kullanmak şeklinde sıralanabilmektedir.

Müşteri şikâyetleri olumsuz bir durum gibi görünmesine karşın, müşteri memnuniyetini ve müşteri sadakatini artırmada işletmelere çok önemli bir fırsat sunmaktadır. Yapılan araştırmalar, şikâyetleri dinlenen ve sorunları tatmin edici bir şekilde çözülen müşterilerin işletmeye daha sadık hale geldiğini göstermektedir (Ercan, 2006: 56). Müşteri şikâyetinde bulunduğu, hatanın veya kaybının giderilmesinin yanı sıra işletmenin müşteriye verdiği önemi de her hangi bir şekilde görmek istemektedir. Bu, müşterinin ilişkilerini devam ettirmesi açısından çok önemlidir (Alabay,2008). Müşteri değerlendirmeleri üzerine uygulamaya koyacağınız kararlar, müşterilerinizden daha çok ve daha iyi geribildirim almanız için son derece önemlidir (Martin, 1997:87).

4. Sağlık Kurumlarında Memnuniyetsizlik Karşısında Gösterilen Eylemler: Şikâyet Davranışının Hasta Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi

Sağlık kurumlarında hasta şikâyetleri yönetiminin hasta bakış açısıyla değerlendirilmesine ilişkin yapılan bu çalışma Konya’da yer alan iki özel hastaneye uygulanmıştır. Araştırmada Kılıç ve Ok (2012)’in otel işletmelerine yönelik müşteri şikâyetlerini değerlendirdikleri anket formu farklı uzman görüşleri yardımıyla ve literatür taramasına dayalı olarak sağlık kurumlarından hizmet alan müşterilere uygulanacak şekilde düzenlenmiştir. Sağlık kurumlarında hizmet alan toplam 305 hastaya yüz yüze görüşme metodu ile anket uygulanmış, 13 katılımcı herhangi bir şikâyetinde bulunmadığını belirttiği için değerlendirme dışı bırakılmış ve 292 katılımcıya ait anket veri girişleri SPSS 22.0 programı ile gerçekleştirilmiştir. Ankette verilen cevaplara yönelik tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmış ve kişisel özelliklere ait grupların farklılaşma durumları incelenmiştir.

4.1. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Tablo 1: Sağlık Kurumlarında Hizmet Alan Hastaların Tedavi Süresinde Şikâyetinde Bulunup Bulunmama Durumları

Tedavi süresinde herhangi bir şikâyetiniz oldu mu?	n	%
Evet, şikâyetim oldu.	292	95,7
Hayır, şikâyetim olmadı.	13	4,3
Toplam	305	100

Tablo 1’de sağlık kurumlarında tedavi gören ve araştırmaya katılan hastaların 13’ü (%4,3) tedavi gördüğü süre içerisinde sağlık kurumu ve kurumun hizmetler ile ilgili herhangi bir şikâyeti söz konusu olmadığından değerlendirme dışı bırakılmıştır. Katılımcıların %95,7’si ise tedavi gördüğü süre içerisinde sağlık kurumu ve kurumun hizmetleri ile ilgili şikâyetlerini dile getirdikleri ile ilgili cevap vermişlerdir. Dolayısıyla analizler şikâyetini dile getiren 292 katılımcı üzerinden gerçekleştirilecektir.

Tablo 2: Katılımcılara Yönelik Demografik Özellikler

Cinsiyet	n	%	Eğitim	n	%
Kadın	155	53,1	İlköğretim	9	3,1
Erkek	137	46,9	Lise	97	33,2
Toplam	292	100	Lisans	139	47,6
Medeni Durum	n	%	Lisansüstü	47	16,1
Evli	158	54,1	Toplam	292	100
Bekar	134	45,9	Yaş	n	%
Toplam	292	100	19-29 yaş	21	7,2
Aylık Gelir	n	%	30-39 yaş	130	44,5
2000 TL ve daha az	93	31,8	40-49 yaş	44	15,1
2001 TL-4000 TL	148	50,7	40-59 yaş	84	28,8
4001 TL-6000 TL	43	14,7	60 yaş ve üzeri	13	4,4
6000 TL ve üzeri	8	2,8	Toplam	292	100
Toplam	292	100	Kurumu tercih sebebi	n	%
Daha önce aynı kurumda tedavi görme durumu	n	%	Kurum imajı	191	65,4
Daha önce tedavi görenler	214	73,3	Hekim tercihi	182	62,3
İlk kez tedavi görenler	78	26,7	Yakınlık	63	21,6
Toplam	292	100	Diğer	37	12,7

Tablo 2’de katılımcıların demografik özelliklerine göre %53,1’inin kadınlardan, %54,1’inin evli, %44,5’inin 30-39 yaş aralığında ve %46,7’sinin ise lisans düzeyinde eğitime sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların gelirlerine göre dağılımında %50,7’sinin 2001 TL - 4000 TL aralığında gelire sahip oldukları, %73,3’ünün daha önceden aynı kurumda tedavi oldukları, %65,4’ünün kurum imajından dolayı sağlık kurumunu seçerken %62,3’ü ise hekim tercihindan kaynaklandığını ifade etmiştir.

Tablo 3: Sağlık Kurumunda Tedavi Görenlerin Şikâyet Nedenleri

Şikâyet Nedenleri	n	%
Kurumun çok yoğun ve gürültülü olması	49	16,8
Hasta ve yakını bilgilendirme yetersizliği	52	17,8
Çalışanların yetersizliği	87	29,8
Hekimin yanlış teşhis koyması	36	12,3
Temizlik ve hijyen yetersizliği	59	20,2
Çalışan davranışlarındaki nezaketsizlik	27	9,2
Fiziksel yetersizlik	31	10,6
Yapılan vaatlerle sunulan hizmetin birbirine uyumsuzluğu	18	6,2
Öğün yemeklerinin çeşit yetersizliği ve hastalara uygun olmayışı	9	3,1
Güven yetersizliği	8	2,7
Hizmet kalitesinin düşük olması	44	15,1
Diğer	4	1,4

Tablo 3’ de araştırmaya konu olan sağlık kurumunda tedavi gören ve araştırmaya katılan hastaların sağlık kurumunda tedavi gördükleri süre içerisinde karşılaştıkları şikâyet yer almaktadır. Araştırma kapsamında ankete katılanlar bu sorular kapsamında birden fazla seçeneği işaretleyebilmektedir. Tablo 3’e göre hastaların %29,8’i çalışanların yetersizliğinden, %20,2’si temizlik ve hijyen yetersizliğinden en çok şikâyetçi oldukları görülmektedir. Ayrıca hasta ve yakını bilgilendirme yetersizliği (%17,8), kurumun çok yoğun gürültülü olması (16,8), hizmet kalitesinin düşük olması (%44) gibi en çok şikâyet edilen durumlar da yer almaktadır.

Tablo 4: Hastaların Şikâyet Tutumları

Hastaların Şikâyet Ettikleri Birim	n	%
Üst Yönetim	45	15,4
Hasta Hakları	41	14,1
İlgili Birim Sorumlusu	72	24,7
Diğer	7	2,4
Karşılaşılan Şikâyetlere Verilen Tepki	n	%
Kurumu değiştiririm	69	23,6
Aile, arkadaş ve yakın çevremi uyarırım	57	19,5
Aynı kurumu bir daha tercih etmem	53	18,1
Hiç bir şey yapmam	18	6,1
Şikâyeti Bildirme Yerleri	n	%
Kurum üst yönetimine/şikâyetin meydana geldiği birim görevlisine	214	73,8
Şikâyetimi bildirmem	31	10,6
Medyaya	87	29,8
Şikâyetlerin Çözümü Konusundaki Yöntemler	n	%
Mağduriyetimin giderilmesini isterim	256	87,7
İlgili çalışanların cezalandırılmasını isterim	11	3,8
Hizmet alım ücretimi geri isterim	36	12,3

Tablo 4’de sağlık kurumunda tedavi gören ve araştırmaya katılan hastaların şikâyetlerinin olduğu birimler, karşılaştıkları şikâyetlere ilişkin tepkileri, şikâyetlerini bildirdikleri yerler, şikâyetlerinin

çözümü konusunda belirtilenlere ilişkin tutumları sorulmuştur. Katılımcıların %24,7'si ilgili birim sorumlusundan, %15,4'ü üst yönetimden, %14,1'i ise hasta hakları bölümlerine şikâyetle bulunduklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların şikâyetleri ile ilgili olarak gösterdikleri tepki ve tutumları incelendiğinde, %23,6'sı kurumu değiştirebileceğini, %19,5'i aile, arkadaş ve yakın çevresini uyaracağını, %18,1'i ise aynı kurumu tekrar tercih etmeyeceğini ve %6,1'lik kısmı ise hiç bir şey yapmayacağını belirtmiştir. Şikâyetlerin bildirim yerleri incelendiğinde katılımcıların %73,8'i kurum üst yönetimine ya da şikâyetlerin meydana geldiği birim görevlisine, %29,8'i medyaya, %10,6'sı ise şikâyeti herhangi bir yere bildirmeyeceğini ifade etmiştir. Tablo 4'e göre şikâyetler ile ilgili çözüm konusundaki beklentiler incelendiğinde %87,7'si mağduriyetinin giderilmesini istemekte, %12,3'ü hizmet alım ücretini geri isterken, %3,8'i ise şikâyetle sebep olan ilgili çalışanların cezalandırılmasını istemektedir.

Tablo 5: Sağlık Kurumunun Hasta Şikâyet Bildirimlerini Değerlendirmesine İlişkin Cevaplar

Açıklama	$\bar{X}$	S.S.
Tedavi gördüğüm süre içinde karşılaştığım sorunlarla ilgili kendime muhattap bulurum.	3,973	0,069
Tedavi gördüğüm süre içinde karşılaştığım sorunları aktarırken personel sorunumu dikkatlice dinledi.	3,921	0,067
Şikâyetlerimin giderilmesi konusunda sağlık kurumu personelleri uyum içinde çalışmaktadır.	3,544	0,071
Tedavi gördüğüm süre içinde sorumlular tarafından sorunlarıma etkin çözümler üretildi.	3,174	0,064
Karşılaştığım sorunlarla ilgili olarak kurumun şikâyet bildirimlerini teşvik ettiğini gördüm.	3,201	0,072
Karşılaştığım sorunları iletmede şikâyet formlarına kolaylıkla ulaşma imkânına sahip oldum.	3,675	0,063
Şikâyetlerim tam olarak ve zamanında giderildi.	3,457	0,073
Şikâyetlerim ile ilgili olarak sağlık kurumu tarafından olumlu bildirimler aldım.	3,361	0,072
Tedavi gördüğüm süre içinde karşılaştığım sorunlara ilişkin sağlık kurumu yönetiminin çabaları ve nezaketi ile karşılaştım.	3,478	0,074

Tablo 5'de Sağlık Kurumunun Hasta Şikâyet bildirimlerini değerlendirmesine yönelik önermeler yer almaktadır. Önermelerin Cronbach Alpha değeri 0,963 olarak hesaplanmış ve sonucunda ölçekteki önermelerle verilen cevapların tutarlı olduğu belirlenmiştir.

Sağlık kurumunda tedavi gören hastaların şikâyetleri ve bu şikâyetlerin sağlık kurumu tarafından değerlendirilmesine ilişkin katılım düzeyine ait ortalama değerinin 3,174-3,973 arasında değişmesi sağlık kurumu tarafından şikâyetlerin bazılarının olumlu yönde değerlendirildiğini göstermektedir. Hasta şikâyetlerinin sağlık kurumu tarafından değerlendirilme biçimlerinin oldukça önemli olduğu önermelere göre, sağlık kurumunda tedavi görülen süre içinde karşılaşılan sorunlarla ilgili kendilerine muhattap buldukları (3,973), tedavi gördüğü süre içinde karşılaştığı sorunları aktarırken personelin sorunu dikkatlice dinlediği (3,921) ve karşılaştığı sorunları iletmede şikâyet formlarına kolaylıkla ulaşma imkanlarına sahip olduğu (3,675) olarak dile getirilmiştir.

Hasta şikâyetlerinin, sağlık kurumu tarafından değerlendirme biçimlerinin olumsuz olarak döndüğü önerme biçimlerine göre ise tedavi gördüğüm süre içinde sorumlular tarafından sorunlarıma etkin çözümler üretildi (3,174), karşılaştığım sorunlarla ilgili olarak kurumun şikâyet bildirimlerini teşvik ettiğini gördüm (3,201) ve şikâyetlerim ile ilgili olarak sağlık kurumu tarafından olumlu bildirimler aldım (3,361) şeklinde değerlendirilirken, bu konular ile ilgili sağlık kurumunun hastalara daha fazla önem göstermesi gerektiği görüşüne ulaşılmıştır.

Tablo 6: Sağlık Kurumunun Şikâyet Bildiriminin Dikkate Almasına İlişkin Bulgular

		Şikâyet Bildirimi ve Değerlendirmesi			
Gruplar	n	$\bar{x}$	s.s.	Test İstatistiği	Sig. (p)
Cinsiyet				-3,214	0,003*
Kadın	155	3,335	0,089		
Erkek	136	3,711	0,078		
Yaş					
19-29 yaş arası	21	3,631	0,214	715 (F)	0,142
30-39 yaş arası	129	3,602	0,085		
40-49 yaş arası	44	3,578	0,118		
50-59 yaş arası	83	3,897	0,125		
60 yaş ve üzeri	13	3,924	0,072		
Medeni Durum					
Evli	156	3,621	0,092	4,319 (F)	0,021*
Bekar	134	3,587	0,081		
Eğitim Durumu					
İlköğretim	9	3,096	0,198	3,453 (F)	0,011*
Lise	95	3,451	0,174		
Lisans	139	3,568	0,132		
Lisansüstü	46	3,792	0,158		
Aylık Gelir Düzeyi					
2000 TL ve altı	92	3,549	0,125	1,892 (F)	0,171
2001 TL-4000 TL	148	3,471	0,071		
4001 TL-6000 TL	41	3,925	0,158		
6001 TL ve üzeri	8	3,645	0,197		
Daha Önce Sağlık Kurumunda Tedavi Görme Durumu					
Daha önce bu sağlık kurumunda tedavi gördüm	213	3,671	0,732	0,959 (t)	0,398
Daha önce bu sağlık kurumunda tedavi görmedim	78	3,543	0,254		

*(p>0,05)

Tablo 6'ya göre, sağlık kurumunu tercih eden hastaların şikâyetlerinin sağlık kurumu tarafından dikkate alınmasına yönelik görüşleri, hastaların hangi yaş ve grubunda yer aldıklarına ve gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermez iken ($p>0,05$); bu görüşlerin, hastaların cinsiyetlerine ($t=-3,214$; $p=0,003>0,05$), medeni durumlarına ($F=4,319$; $p=0,021>0,05$), eğitim düzeylerine ($F=3,453$; $p=0,011>0,05$) ve daha önce aynı sağlık kurumunda tedavi görüp görmemesine ($t=0,959$; $p=0,398>0,05$) göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır.

Sağlık kurumunda tedavi gören erkek hastalar ($\bar{X}=3,711$), sağlık kurumu tarafından hasta şikâyetlerinin dikkate alındığı ve değerlendirildiği görüşüne kadın hastalardan kıyasla ($\bar{X}=3,335$) daha fazla katılmaktadır.

Sağlık kurumunu tercih eden hastaların medeni durumlarına göre sağlık kurumu tarafından hasta şikâyetlerinin dikkate alındığı ve değerlendirildiği görüşüne en fazla katılan gruptan en az katılana doğru sıralamanın bekar olanlar ($\bar{X}=3,587$), evli olanlar ($\bar{X}=3,621$) şeklinde yer almaktadır. Tukey testi sonuçlarına göre hasta şikâyetlerini değerlendirme biçimine yönelik görüşlerin medeni durum grupları arasında farklılaşmasına ve hasta görüşlerinin bekar olan müşterilere kıyasla istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Katılımcıların hangi eğitim düzeyi grubunda yer aldıklarına göre sağlık kurumu tarafından hasta şikâyetlerinin dikkate alındığı ve değerlendirildiği görüşüne en fazla katılan gruptan en az katılana doğru sıralamanın; lisansüstü eğitimi almış olanlar ($\bar{X}=3,792$), lisans eğitimi almış olanlar ($\bar{X}=3,451$) ve ilköğretim eğitimi almış olanlar ($\bar{X}=3,096$) şeklinde sıralanmıştır. Hasta şikâyetlerinin sağlık kurumu tarafından değerlendirmesine yönelik görüşler, eğitim düzeyi grupları arasında genel olarak farklılaşmaktadır ancak Tukey testi sonuçlarına göre herhangi iki eğitim düzeyi grubunun görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

Daha önce aynı sağlık kurumunda tedavi görmüş hastaların ($\bar{X}=3,671$), sağlık kurumu tarafından hasta şikâyetlerinin dikkate alındığı ve değerlendirildiği görüşüne ilk kez bu sağlık kurumunda tedavi görmekte olan hastalara kıyasla ($\bar{X}=3,543$) daha fazla katılmaktadırlar. Fakat gruplar arasında belirgin bir istatistiksel fark bulunmamaktadır.

Sonuç

Sağlık sektöründe yaşanan gelişmeler, sunulan hizmet kalitesi algısının artması, rekabetin şiddetlenmesi ve iletişim araçlarının gelişmesi gibi sebepler kurumları daha iyi hizmet sunma arayışlarına götürmektedir. Kurumların şiddetlenen rekabet ortamında ayakta kalabilmesi, Pazar şartlarına ayak uydurabilmesi ve Pazar payını arttırabilmesi için müşteri istek ve beklentileri doğrultusunda şikâyetlerin daha aza indirilmesini ve müşteri tatmini kalıcı olarak sağlayan çözüm yollarını bulmayı amaçlaması gerekmektedir. Müşterilerin tatmin edilerek, sadık müşteri haline getirilmesi, memnuniyetsiz müşterileri kaybetmek yerine kazanma yolunun seçilmesi ve karlılığı arttıran stratejiler geliştirilmesine temel faktör her zaman müşteri ve algıladığı değerler olmuştur. Müşteri memnuniyeti ve sonraki işletme müşteri arasındaki tüm aşamalarda ise şikâyetlerin yönetimi dikkat edilmesi gereken önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırma bulguları ile sağlık kurumunda tedavi gören hastaların nelerden şikâyet ettiği, genel olarak hangi birimden şikâyetçi oldukları, şikâyetlerine hangi tepkiyi gösterdikleri ve nereye bildirdikleri, şikâyetin çözümünde hangi yolun izlenmesini istedikleri, sağlık kurumunun şikâyet değerlendirme konusundaki hassasiyeti, sağlık kurumunun bu değerlendirmesinin katılımcıların demografik özellikleri ve daha önceden sağlık kurumunda kalma durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Buna göre tedaviler süresinde katılımcıların 292 (%95,7)'sinin şikâyetinin olduğu 13 (%4,3)'ünün şikâyetinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda değerlendirmeye tabi olan 292 katılımcı ile ilgili olarak, katılımcıların kadın, genç ve orta yaş grubunda, evli, yüksek eğitim düzeyine sahip gelir düzeyi orta derecede ve daha önceden bu sağlık kurumunda tedavi gören tekrarlı hastalardan oluştuğu görülmektedir. Sağlık kurumu tercih sebepleri olarak ise, ilk sırayı kurum imajı alırken, hekim tercihi diğer sebebi oluşturmaktadır.

Cinsiyet değişkenliğine göre erkek hastalar, kadın hastalara göre daha fazla şikâyet eğilimi gösterirken, yaş değişkenleri dikkate alındığında ileri yaş düzeyindeki kişilerin şikâyetlerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu yaş grubundaki kişilerin şikâyetlerinin fazla olması yaşlarının yüksek olmasından dolayı tahammül seviyelerinin düşük olması öngörüsüyle ifade edilebilmektedir.

Gelir düzeyi ile ilgili değişkenlere bakıldığında ise kişilerin gelir seviyesi yükseldikçe şikâyetleri daha fazla ifade ettikleri tespit edilmiştir. Kişilerin ekonomik olarak sıkıntı içerisinde olmamaları hizmet ile beklentilerini ve olumsuzlukları bildirme eğilimini de arttırmaktadır.

Eğitim düzeyi ile ilgili değişkenlere göre, eğitim düzeyi yüksek olan katılımcıların herhangi bir olumsuzlukla karşılaştıklarında şikâyet etmeye daha fazla yatkın oldukları tespit edilmiştir. Eğitim düzeylerindeki artış ile birlikte işletmelerin sundukları ürün ya da hizmetin elde ediliş biçimleri, faydaları ve olumsuzluklar karşısında yapılabileceklerle ilgili şeyler hakkında kişileri daha da bilinçli hale getirmiştir.

Araştırmada, katılımcıların şikâyet konuları arasında ilk sırayı çalışanların yetersizliği almıştır. Bunu hasta ve yakını bilgilendirme yetersizliği, temizlik ve hijyen yetersizliği ve hizmet kalitesinin düşük olması takip etmektedir. Bu bağlamda katılımcılar genel anlamda kalite düşüklüğü şeklinde nitelendirirken kurumun hasta-hekim ya da hasta-personel iletişimini güçlendirerek iletişimden kaynaklanan olumsuzlukları gidermesi gerekmektedir. Ayrıca kurumda hastalar ile ilgili devir hızının fazla olmasından dolayı çalışan sayısının artırılması temizlik ve kalite ile ilgili çalışmalarında hasta odaklı bir yaklaşımla gözden geçirilmesi doğru olacaktır.

Hastaların tedavi gördüğü süre içerisindeki şikâyetlerini hangi birimden yaptıklarına bakıldığında ilk sırayı şikâyetlerin meydana geldiği ilgili birim ve üst yönetimden oluştuğu görülmektedir. Bu konu ile ilgili olarak şikâyetin gerçekleştiği birimlerin hastalar tarafından şikâyet sebeplerinin neler olduğu üzerinde durularak kalite düşüklüğünün önlenmesi ve süreçle ilgili iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi sağlanabilir.

Katılımcıların şikâyetlerle ilgili olarak tepkilerini ilk sırada kurumu değiştirme şeklinde vermesi şikâyet ile ilgili kurumun geri dönüşleri alıp bunları uygulaması yolundaki en önemli faktördür. Günümüzde müşteri kazanmanın maliyetlerinin müşteriye elde tutma maliyetlerinden daha yüksek olmasından dolayı kurum içerisindeki iyileştirmelerle hastaların kurumu bir daha tercih etmeme durumları önlenmektedir. Hastaların kurum içerisinde kaldıkları süre içerisinde herhangi bir problem yaşadıklarında beklentileri ve algıları farklılık oluşturacağı için hem duygusal hem de maddi telafi yaklaşımının içerisinde olma ihtimalleri yüksek olacaktır.

Sağlık kurumunun hastalar tarafından gelen şikâyetlerle ilgili geri bildirimleri daha etkili şekilde değerlendirmesi gerekirken söz konusu değerlendirmeleri hizmet kalitesinin artırılmasına, şikâyet davranışlarının azalmasına, memnuniyetsizliklerin memnuniyete dönüştürülmesine katkı sağlayacaktır.

Medeni durum ile ilgili değişkenler incelendiğinde ise katılımcılar arasında evli olanların şikâyet etme eğilimlerinin daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Evli katılımcıların şikâyet etme eğiliminin fazla olmasının sebebi bekâr hastaların yaşam tarzları ve beklentileri ile ilgili olduğu düşünülmektedir.

Hasta şikâyetlerinin sağlık kurumu tarafından değerlendirilme durumlarına göre katılımcıların demografik özelliklerine göre değinildiğinde yaş ve gelir düzeyinde anlamlı bir farklılık yokken, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu özelliklerinde gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Erkek hastalarda şikâyet değerlendirme eğilimi daha fazla iken yine erkek ve yüksek eğitim düzeyine sahip hastaların şikâyetlerinin kurum tarafından değerlendirilmesi konusunda daha fazla olumlu görüşü olduğu tespit edilmiştir. Hastaların sağlık kurumunda önceden tedavi olma durumları ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi konusunda gruplar arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır.

KAYNAKÇA

- Alabay, N. (2008). CRM Rekabet Stratejisi Olarak Müşteri İlişkileri Yönetimi. Ankara: İlke Yayınevi. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 16, Sayı 2 Güz: 170-182, 2005.
- B.William M.,(1997), Müşteri Hizmetlerinde Kalite, (Çev. Ahmet Ünver), Rota Yayınları, İstanbul.

- Barlow, J. ve Moller, C., (1998), Her Şikayet Bir Armağandır, (Çev:Günhan GÜNAY), Rota Yayınları, İstanbul.
- Broadbridge A. ve Marshall, J., (1995), Consumer Complaint Behaviour: The Case of Electrical Goods, International Journal of Retail&Distribution Management, Vol.23, No.9.
- Çakırkaya, M. (2019). İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Marka Sadakati Üzerindeki Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Turkish Studies Social Science, Volume 14 Issue 4, 2019, p. 1367-1385, DOI: 10.29228/TurkishStudies.23425.
- Ercan, F. (2006). Otel İşletmelerinde Müşteri Sadakati Oluşturma:İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Gilly, M.C., Stevenson, W.B. ve Yale, L.J. (1991), Dynamics of Complaint Management in the Service Organization, The Journal of Consumer Affairs, Vol.25, No.2.
- Gülfidan B., (2006), Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikayet Yönetimi, Birinci Basım, MediaCat Kitapları, İstanbul.
- Johnston, R., (2001), Linking Complaint Management to Profit, International Journal of Service Industry Management, Vol.12, No.1.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012), Otel İşletmelerinde Müşteri Şikayetleri Ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi, Journal of Yasar University 2012 25(7) s.4189-4202.
- Lynn Goetzinger, Jung Kun Park ve Richard Widdows, (2006), E-Customers' Third Party Complaining and Complimenting Behaviour, International Journal of Service Industry Management, Vol.17, No.2, s.195.
- Martin, B., (1997), William, Müşteri Hizmetlerinde Kalite, (Çev: Ahmet Ünver), Rota Yayınları, İstanbul.
- Odabaşı, Y.,(2000), Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Singh, J., (1988), Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues, Journal of Marketing, Vol.51, No.1, Haziran.