



Annelerin Hasta Çocukları için Üniversite Hastanesini Tercih Etmesini Etkileyen Faktörler

Factors Affecting Mothers' Preference for University Hospitals for Their Sick Children

Resul Yılmaz

Department of Pediatrics, Division of Pediatric Critical Care, Faculty of Medicine, Selcuk University, Konya, Turkey

ÖZ

Amaç: Bu araştırma bir üniversite hastanesi çocuk sağlığı ve hastalıkları (ÇSH) klinik ve polikliniklerine başvuran hastaların annelerine üniversite hastanesini tercih nedenlerini ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve sonrasında hastane hizmetlerinin kalitesinin geliştirilmesi için yapılabilecekler konusunda önerilerde bulunmak amacıyla planlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: 1 Nisan- 31 Mayıs 2015 tarihlerinde, hastalara refakat eden annelere demografik bilgiler ve üniversite hastanesini tercih nedenini belirlemeye yönelik araştırmacıların oluşturduğu anket uygulandı.

Bulgular: 17-59 yaş aralığındaki (yaş ortalaması=32,7 ± 6,9 yıl) 385 anneye uygulanan anketlerin verileri analiz edilmiştir. Hastaların 188'ini (%48,8) kızlar oluşturmakta ve tüm hastaların yaş ortalaması=6,7 ± 4,9 yıldır. Üniversite hastanesini tercih etmede en önemli etmen kariyer yapmış, tecrübeli uzman hekimlerin fazla olması en düşük etmen ise radyolojik testlerin fazla olması olarak işaretlenmesiydi.

Sonuç: Araştırma, kişisel, kurumsal ve toplumsal faktörler tarafından yönlendirilen hastane seçiminin karmaşıklığını vurgulayarak sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi ve politika planlaması için değerli içgörüler sağlamaktadır. Elde edilen bulgular, sağlık hizmeti sağlayıcılarının hizmetleri geliştirirken veya yeni tesisler kurarken hasta merkezli iyileştirmelere öncelik vermeleri, beklentileri yönetmeleri ve coğrafi ve finansal yönleri stratejik olarak dikkate almaları gerekliliğini vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Hastane tercihi, hastaların tercihleri, 3. basamak sağlık kuruluşu, çocuk sağlığı ve hastalıkları

ABSTRACT

Aim: This study aimed to identify the reasons why mothers of patients who visited the pediatric clinics and polyclinics of a university hospital chose the university hospital and to examine the factors influencing this decision.

Material and Method: A survey prepared by the researchers was applied to the mothers accompanying the patients between April 1 and May 31, 2015 to determine demographic information and the reason for preferring the university hospital.

Results: Data from the surveys applied to 385 mothers between the ages of 17-59 (mean age=32.7 ± 6.9 years) were analyzed. 188 (48.8%) of the patients were girls and the mean age of all patients was=6.7 ± 4.9 years. The most important factor in choosing a university hospital was the high number of experienced specialist physicians who have made a career, and the lowest factor was the high number of radiological tests.

Conclusion: The study highlights the complexity of hospital selection, driven by personal, institutional and societal factors, providing valuable insights for improving healthcare services and policy planning. The findings highlight the need for healthcare providers to prioritize patient-centered improvements, manage expectations and strategically consider geographical and financial aspects when developing services or establishing new facilities.

Keywords: Hospital preference, patient preferences, level 3 healthcare institution, child health and diseases

Corresponding Author: Resul Yılmaz

Address: Selcuk University School of Medicine, Department of Pediatrics, Division of Pediatric Critical Care, Konya, Turkey

E-mail: drresul@gmail.com

Başvuru Tarihi/Received: 14.08.2024

Kabul Tarihi/Accepted: 05.09.2024



GİRİŞ

Sağlık hizmetleri, bireylerin yaşam kalitesini doğrudan etkileyen kritik unsurlardan biridir. Sağlık hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kalitesi, bireylerin genel sağlık durumunu ve yaşam memnuniyetini belirleyen temel faktörler arasında yer almaktadır. Hastaların sağlık hizmetlerinden beklentileri ve bu hizmetlere erişim şekilleri, sağlık kurumlarının tercih edilmesinde belirleyici rol oynamaktadır. Bu bağlamda, hastaların hastane tercihlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve hasta memnuniyetinin sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır.

Hastaların hastane tercihlerinde etkili olan faktörler, çeşitli sosyal ve ekonomik değişkenlerle şekillenmektedir. Gelir seviyesi, hastaların sağlık hizmetlerine erişimini ve tercihlerini doğrudan etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Yüksek gelir seviyesine sahip bireyler, genellikle daha iyi hizmet sunan özel hastaneleri tercih etme eğilimindedirler. Bu durum, özel hastanelerin sunduğu hizmet kalitesi ve teknolojik altyapının daha yüksek olmasıyla ilişkilendirilebilir (1-3).

Hastaneye ulaşım kolaylığı, hastanenin konumu ve hastanenin bulunduğu bölgeye olan yakınlık, hastaların tercihlerini doğrudan etkileyen unsurlar arasındadır. Özellikle acil durumlarda, hastaların en yakın ve en hızlı ulaşabilecekleri hastaneleri tercih ettikleri gözlemlenmektedir (4). Bu nedenle, sağlık kurumlarının konumlandırılması ve ulaşım imkanlarının iyileştirilmesi, hasta memnuniyetinin artırılması açısından kritik öneme sahiptir (1).

Sağlık hizmetlerinin kalitesi; doktorların uzmanlığı, hastane personelinin ilgisi, teknolojik altyapı ve genel hasta memnuniyeti gibi unsurları içermektedir. Hastalar, kendilerine en iyi hizmeti sunabilecek, güvenilir ve donanımlı hastaneleri tercih etmektedirler. Hizmet kalitesinin yüksek olduğu hastaneler, hasta memnuniyetini artırarak, hastaların tekrar tercih etme olasılığını yükseltmektedir (1,5).

Kısa bekleme süresi ve hızlı hizmet sunumu, hastalar tarafından tercih edilen hastanelerin özelliklerindedir (6). Özellikle acil durumlarda, hızlı ve etkili hizmet sunan hastaneler, hastalar tarafından daha fazla tercih edilmektedir (1).

Yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi gibi demografik faktörler, bireylerin sağlık hizmetlerine yönelik beklentilerini ve tercihlerini şekillendirmektedir (3). Örneğin, yaşlı bireyler genellikle daha fazla sağlık hizmetine ihtiyaç duyarken, genç bireyler daha az sıklıkla sağlık hizmetlerine başvurmaktadır. Eğitim seviyesi de sağlık hizmetlerine erişim ve kullanımda önemli bir rol oynamaktadır; daha yüksek eğitim seviyesine sahip bireyler, sağlık hizmetleri konusunda daha bilinçli ve talepkâr olabilmektedirler (7).

Üçüncü basamak sağlık hizmeti, en yüksek uzmanlık ve teknoloji gerektiren sağlık bakımını ifade eder. Bu hizmet, genellikle nadir görülen veya karmaşık sağlık sorunlarının tedavisi için hastaneler ve tıp merkezlerin-

de sunulur. Bu hizmet kapsamında yer alan alanlar, özel cerrahi işlemler, organ nakilleri, yoğun bakım hizmetleri ve ileri teşhis teknolojilerinin kullanımını içerir. Üçüncü basamak sağlık hizmeti, nüfusun sınırlı bir kısmına hizmet veren, oldukça pahalı ve yüksek maliyetli bir sağlık hizmetidir (8-10).

Türkiye Cumhuriyeti'nde hastalar, tercih ettikleri sağlık hizmetini diledikleri sağlık kuruluşundan herhangi bir kısıtlama olmaksızın alabilmekte ve birinci basamak sağlık kuruluşlarından sevk almadan doğrudan ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarına başvurabilmektedirler. Ayrıca, bireyler aile hekimini seçme konusunda da özgürdürler (11,12).

Birinci basamak sağlık hizmeti sunan kurumlar, hastaların sağlık hizmeti talebiyle ilk başvurdukları yerlerdir. Ancak bu basamakta sunulan hizmetin yetersiz olması ya da vatandaşlar tarafından eksik veya yetersiz olarak algılanması durumunda, hastalar sevk zincirine tabi olmadan doğrudan ikinci veya üçüncü basamak sağlık hizmeti sunan kurumlara başvurabilmektedirler (13).

Hastaların hastane tercihlerini etkileyen faktörler çok yönlü ve karmaşıktır. Gelir seviyesi, kuruma erişim imkânı, hizmet kalitesi, bekleme süresi ve sosyal-demografik faktörler, hastaların sağlık hizmetlerine yönelik tercihlerini belirleyen başlıca unsurlar arasında yer almaktadır. Bu çalışmada, annelerin hasta çocukları için 3. Basamak bir hastane olan Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezini tercihlerinde etkili olan faktörler incelenmesi ve elde edilen bulgular doğrultusunda sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik girişimlere ışık tutulması amaçlanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Anket

Hastalara refakat eden annelere demografik bilgiler ve üniversite hastanesini tercih nedenini belirlemeye yönelik araştırmacıların oluşturduğu anket uygulandı. Örnekler Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları polikliniğine 1 Nisan- 31 Mayıs 2015 tarihlerinde başvuran ardışık, ayırt edilmeksizin, hastaların anneleri olarak belirlendi. Anket formları randevusunu bekleyen hastanın annesine verildi ve muayene için poliklinik odasına alındığında doldurulmuş formlar teslim alındı. Değişkenler arasında hastanın cinsiyeti, yaş, sevk durumu, yaşanan yer, kimin tavsiye ettiği, annenin yaşı ve eğitim durumu gibi veriler yer aldı.

Bulgular kısmında sunulan hastanenin tercih nedeni olarak düşünülen modern testler ve ekipman; kariyerli uzman hekim varlığı, idari basitlik, bekleme süresi gibi 7 sorunun da verileri alınmıştır. Çok önemli görülürse 1- önemsiz görülürse 5 puan olacak şekilde puanlandırılmıştır.



Veriler SPSS 22.0 statistics program for Windows® (SPSS Inc., Chicago, Illinois, ABD) ile değerlendirildi. Sürekli değişkenler ortalama \pm standart sapma (SD), kesikli değişkenler ise sayı ve yüzde olarak sunuldu. Karşılaştırmalarda ki-kare testi kullanıldı ve $p < 0.05$ anlamlılık düzeyi olarak kabul edildi.

BULGULAR

17-59 yaş aralığındaki 385 anneye uygulanan anketlerin verileri analiz edilmiştir. Anneler ve hastalara ait demografik ve genel özellikler **Tablo 1**'de verilmiştir.

İstatistiksel analiz için çok önemli ve önemli yanıtları birleştirilmiş ayrıca orta -az önemli ve önemsiz grupları birleştirilmiş ve 2 Grup oluşturulmuştur. Böylece anne yaşının, eğitim durumunun tercih nedenlerine etkisinin araştırılmasına imkan tanınmıştır.

Hastaların %29,8'ini kronik hastalığa sahip bireyler oluşturmaktadır. Kronik hastalık varlığının tercih nedeni olabilecek 7 soruya yanıt etkisi için yapılan Chi-Kare testinde her bir soru için $p > 0.05$ saptanmış ve kronik hastalık varlığının bu tercih nedenleri ile istatistiksel ilişkisi bulunmamıştır. Aynı şekilde yaşanan yer ile de bir istatistiksel anlamlılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 1. Demografik ve Genel özellikler

	n	%
Hastanın yaşı (yıl)	6,7 \pm 4,9 (0-17)	
Cinsiyet		
Kız	188	48,8
Erkek	197	51,2
Hastanın yaşadığı yer		
Köy	74	19,2
Belde	19	4,9
İlçe	124	32,2
Şehir merkezi	168	43,6
Sevk Durumu		
Yok	272	70,5
Aile sağlığı merkezinden	5	1,1
Devlet hastanesinden	108	28,4
Annenin yaşı (ort \pm SS) (Range)	32,7 \pm 6,9 (17-59)	
Anne eğitim durumu		
Okuryazar değil	8	2,1
İlkokul	4	,9
Ortaokul	204	53,1
Lise	68	17,5
Lisans- önlisans	63	16,3
Yüksek lisans	11	3,0
Doktora	27	7,1

Tablo 2. Hastane tercih nedenlerinin önem puanlaması

	Çok önemli	Önemli	Orta önemli	Az önemli	Önemsiz
Hasta başına muayene için ayrılan süre uzunluğu	193	160	18	5	4
Laboratuvar testlerinin daha fazla olması	144	190	34	9	4
Radyoloji tetkiklerinin daha fazla olması	114	192	41	23	6
Diğer ileri test ve tekniklerin bulunması	158	183	28	7	3
Kariyer yapmış, tecrübeli uzman hekimlerin fazla olması	260	109	9	2	1
Muayene için sıra beklemenin daha kısa sürmesi	159	173	34	8	8
Tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi için geçen sürenin daha kısa sürmesi	159	180	29	5	6

Tablo 3. Anne eğitim durumu ile tercih ilişkisi tablosu

	Annenin Eğitim Durumu		Total (n=385)	P
	Orta öğrenim (n=248)	Yüksek öğrenim (n=137)		
Laboratuvar testlerinin daha fazla olması				0,638
Çokönemli + önemli	217 (87,5)	117(85,4)	334 (100)	
Orta->önemsiz	31(12,5)	20 (14,6)	51 (100)	
Hasta başına muayene için ayrılan süre uzunluğu				0,467
Çokönemli + önemli	225(90,7)	128(93,4)	353 (100)	
Orta->önemsiz	23 (9,3)	9 (6,6)	32 (100)	
Radyoloji tetkiklerinin daha fazla olması				0,069
Çokönemli + önemli	204 (82,3)	102 (74,5)	306 (100)	
Orta->önemsiz	44 (17,7)	35 (25,5)	79 (100)	
Diğer ileri test ve tekniklerin bulunması				0,342
Çokönemli + önemli	223 (89,9)	118 (86,1)	341 (100)	
Orta->önemsiz	25 (10,1)	19 (13,9)	44 (100)	
Kariyer yapmış, tecrübeli uzman hekimlerin fazla olması				0,667
Çokönemli + önemli	239 (96,4)	130 (94,9)	369 (100)	
Orta->önemsiz	9 (3,6)	7 (5,1)	16 (100)	
Muayene için sıra beklemenin daha kısa sürmesi				0,674
Çokönemli + önemli	212 (85,5)	120 (87,6)	332 (100)	
Orta->önemsiz	36 (14,5)	17 (12,4)	53 (100)	
Tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi için geçen sürenin daha kısa sürmesi				0,540
Çokönemli + önemli	216 (87,1)	123 (89,8)	339 (100)	
Orta->önemsiz	32 (12,9)	14 (10,2)	46 (100)	

Tablo 4. Anne yaşı ile hastane tercih ilişkisi tablosu

	Anne yaşı gruplaması		Total(n=385)	P
	40 yaş ve altı (n=299)	40 yaş üzeri (n=86)		
Hasta başına muayene için ayrılan süre uzunluğu				0,044
Çokönemli + önemli	279 (93,3)	74 (86)	353 (100)	
Orta->önemsiz	20 (6,7)	12 (14)	32 (100)	
Laboratuvar testlerinin daha fazla olması				0,262
Çokönemli + önemli	263 (88)	71 (82,6)	334 (100)	
Orta->önemsiz	36 (12)	15 (17,4)	51 (100)	
Radyoloji tetkiklerinin daha fazla olması				0,387
Çokönemli + önemli	241 (80,6)	65 (75,6)	306 (79,5)	
Orta->önemsiz	58 (19,4)	21(24,4)	79 (20,5)	
Diğer ileri test ve tekniklerin bulunması				0,003
Çokönemli + önemli	273 (91,3)	68 (79,1)	341 (88,6)	
Orta->önemsiz	26 (8,7)	18 (20,9)	44 (11,4)	
Kariyer yapmış, tecrübeli uzman hekimlerin fazla olması				0,367
Çokönemli + önemli	288 (96,3)	81(94,2)	369 (95,8)	
Orta->önemsiz	11 (3,7)	5 (5,8)	16 (4,2)	
Muayene için sıra beklemenin daha kısa sürmesi				0,345
Çokönemli + önemli	261 (87,3)	71 (82,6)	332 (86,2)	
Orta->önemsiz	38 (12,7)	15 (17,4)	53 (13,8)	
Tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi için geçen sürenin daha kısa sürmesi				0,644
Çokönemli + önemli	265 (88,6)	74(86)	339 (88,1)	
Orta->önemsiz	34 (11,4)	12 (14)	46 (11,9)	

TARTIŞMA

Hastaların ve hastanelerin farklı özellikleri hastane seçimlerini etkileyen unsurları içerir, bu da farklı sağlık sorunlarına sahip farklı hastaların yine farklı hastaneleri tercih etmesine yol açar (14,15). Özel hastaneler uzman doktor ve cerrah kadrosu nedeniyle tercih edilirken, bazı hastaneler ise sunduğu fiziksel olanaklara göre seçilir (16,17). Araştırmalar, hastaların hastane tercihlerini demografik, sosyokültürel ve psikolojik faktörlerin etkilediğini göstermiştir (18). Hastane seçimi, hizmet kalitesinin altyapıya dair özelliklerinden (sağlık kurumunun varlığı, ulaşılabilirliği, büyüklüğü ve türü, çalışanların tecrübe ve uzmanlığı, sağlık hizmetinin maliyeti, doktorların sosyodemografik özellikleri), süreçten (kişisel faktörler, hekimin hastaya bilgi verilmesi, tedavinin sürekliliği, muayene ve tetkikler için bekleme süresi ve tedavinin kalitesi) ve sonuçtan etkilenir (19). Hastalar genellikle uzun mesafeler kat etmeyi tercih etmedikleri için evlerine yakın hastaneleri seçebilirler (20), daha iyi hizmet almak veya daha konforlu olmak amacıyla hastane değiştirebilirler (21). Örneğin, yaşlı veya düşük eğitim seviyesine sahip hastalar, yönlendirildikleri polikliniklere ulaşımı kolaylaştıran tabelalara dikkat edilmesini isterken, zamanı kısıtlı olan hastalar randevularda yaşanan gecikmeler hakkında bilgilendirilmek isteyebilirler (22). Yaşlandıkça, bekleme sürelerinin uzunluğu nedeniyle devlet hastaneleri daha az tercih edilir. Ev hanımları, evlerine yakın aile sağlık merkezlerini seçerken, erkek hastalar devlet hastanelerini tercih eder. Ülkemizde kırsal bölgelerde yaşayan hastalar, ulaşım zorlukları nedeniyle üniversite ve özel hastaneler yerine, birinci ve ikinci basamak sağlık kuruluşlarını tercih etmektedir (1).

Dijs-Elsinga ve ark. (23) yaptıkları çalışmada, hastanenin tanınırlığı ve atmosferinin hastaların tercihlerini önemli ölçüde etkilediğini bulmuşlardır. Benzer şekilde, hastanenin temizliği ve hijyeninin yanı sıra tanınırlığının da hastane seçiminde etkili olduğu belirlenmiştir (24). Her ne kadar günümüzde bilgi arayışında ilk akla gelen kaynak internet olsa da araştırmalarda, hastaların hastane seçiminde aile hekimleri ile aile ve arkadaşlarının daha önceki deneyimlerinin hala önemli bir rol oynadığı gösterilmiştir (25). Hastaların genellikle evlerine yakın hastaneleri tercih ettiklerini ve karar verme süreçlerinde hastanelerin reklam ve tanıtım faaliyetlerinin önemli olduğu ortaya konulmuştur (26). Diğer bir araştırmada ise tedavi kalitesi, tavsiyeler, ulaşım kolaylığı, maliyetler, güvenlik ve hastanede sunulan hizmetlerin, hastaların hastane seçimlerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır (27).

Hastane tercihlerine etki eden faktörlere yönelik ulusal literatürde de birçok araştırma bulunmaktadır. Tengilimoğlu (28) yaptığı araştırmada, özellikle özel hastaneler bağlamında, sağlık kuruluşunun yakınlığının hastaların hastane tercihlerinde birinci derecede etkili olduğunu tespit etmiştir. Aynı çalışmada, sağlık kuruluşunda kullanılan teknolojinin seviyesi (modern cihaz ve ekipmana sahip olma) ve sağlık kuruluşunun fiziksel koşulları (bina yapısı, temizliği, asansör ve otopark gibi) hastane tercihinde ikinci en önemli faktör olarak belirtilirken, hastanenin hastalar ve toplum üzerinde bıraktığı imaj üçüncü en önemli etken olarak ortaya konulmuştur. Hastaların bir hastaneyi seçme nedenleri arasında öncelikle doktorlarına duydukları güven, ardından hastanenin randevu sisteminin bulunması

ve son olarak hastaneye sevk edilme ya da başkaları tarafından yönlendirilme ile hastanenin yakınlığının eşit öneme sahip olduğu tespit edilmiştir (29).

Hastaların demografik özellikleri ile hastane seçimleri arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada, yaş, eğitim, gelir ve medeni durumun hastane tercihlerini etkilediği sonucuna varılmıştır (30). Hastanenin temizliği, kayıt işlemlerinin hızlı ve kolay olması, her türlü hizmet ve uzman personelin bulunması, ve hastaların hastalıkları hakkında yeterli bilgilendirilmeleri, hastane seçiminde etkili olan başlıca faktörler olarak belirlenmiştir (31).

Türkiye örneğinde hastaların hastane seçimlerinde hangi faktörleri dikkate aldıklarını incelemek amacıyla 1996-2017 yıllarını kapsayan 102 çalışma üzerinden bir sistematik derleme gerçekleştirilmiştir (32). Bu derlemede, hastane tercihinde etkili olan toplamda 46 farklı neden tespit edilmiştir. Bu nedenler arasında hastalar için en önemli beş faktör sırasıyla; mesafe, yakın çevre tavsiyesi, fiyat, alternatifsizlik/mecburiyet ve sahip olunan sağlık güvence türü olarak belirlenmiştir. En az etkili olan unsurlar ise, sağlık personelinin cinsiyeti ve bireylerin başvuracakları hastane hakkında bizzat yaptıkları araştırma ve incelemeler olarak saptanmıştır.

Boscarino ve Steiber tarafından gerçekleştirilen çalışmada, bireylerin hastane tercihinde etkili olan ilk üç unsurun sırasıyla mesafe (eve yakınlık/ulaşım kolaylığı) olduğu, hekim tavsiyesi ve hastanede uzman hekimin varlığı olduğu bildirilmiştir (33). Bu çalışmamızda, Boscarino ve Steiber'in bulgularında 3. sırada yer alan hastanede uzman hekim varlığının "spesifik bir uzmanlık alanı olan ve akademik unvana sahip hekimlerin mevcudiyeti" şeklinde ilk sırada yer aldığı sonucuna varılmıştır. Fakat çalışmamızda mesafe faktörü araştırılmamıştır. Hastane tercihinde tavsiyenin etkisi diğer hekimler- sağlık personeli ve diğerleri (arkadaş, akraba ve yakın çevre gibi) biçiminde iki ayrı kategoride belirlenmiş ve %53 oranında tavsiyeye rastlanmazken %22 hekim-sağlık personeli %24 oranında ise diğerlerinin tavsiyesinin olduğu bulunmuştur.

Malik ve Sharma (34) tarafından yapılan bir çalışmada, hastaların hastane seçimi sırasında en çok önem verdikleri üç faktörün sırasıyla; sağlık personelinin mesleki yetkinliği, hastanenin klinik etkililiği ve hastaların kişisel tercihleri olduğu belirlenmiştir. Bizim çalışmamızda ise profesyonel anlamda tanınmış ve işinin ehli hekimlerin mevcudiyeti faktörünün en önemli faktör olduğu ortaya çıkmıştır.

Bir başka çalışmada, hastaların hastane seçimini etkileyen faktörler incelenmiş ve hem kamu hem de özel hastanelerde, hizmet sunucusuna ait özelliklerin (doktorun deneyimi, uzmanlığı ve ilgisi) kurumsal özelliklerden daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır (35). Bu bulgu, doktorlar ve genel olarak tüm sağlık personelinin hem tıbbi hem de hasta ilişkileri açısından iyi bir eğitim almasının hasta memnuniyeti üzerinde olumlu etkiler yaratacağını göstermektedir.

Hasta memnuniyetini etkileyen başlıca faktörlerden biri sağlık kuruluşlarında yaşanan bekleme süresidir. Araştırmalar, uzun bekleme sürelerinin hasta memnuniyeti üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu sürekli olarak göstermiştir. Journal of Management Information and Decision Sciences'da yayınlanan bir çalışmada, acil servislerde uzun bekleme sürelerinin sadece hasta memnuniyetini azaltmakla kalmayıp aynı zamanda ölüm oranı ve hastaneye tekrar yatış gibi olumsuz sonuç riskini de artırdığı belirtilmektedir (36). Benzer şekilde, Kaliforniya'nın acil servislerindeki bekleme sürelerinin, özellikle daha fakir mahallelerde bulunan hastanelerde kabul edilebilir sınırları aştığı gösterilmiş olup, bu da hasta memnuniyeti üzerindeki olumsuz etkiyi daha da vurgulamaktadır (37).

Ek olarak, *Medicine* dergisinde yayınlanan bir ampirik çalışma, beklenen bekleme süresi ve algılanan bekleme süresi gibi öznel bekleme sürelerinin hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu keşfetti. İlginç bir şekilde, çalışma gerçek bekleme süresinin hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir doğrudan etkiye sahip olmadığını buldu. Bunun yerine, hastaların bekleme süresine ilişkin öznel algıları aracılığıyla memnuniyeti dolaylı olarak etkiledi (38). Bu, hastaların bekleme süresiyle ilgili beklentilerini ve algılarını yönetmenin gerçek bekleme süresini azaltmak kadar önemli olabileceğini göstermektedir.

Randevu planlama sistemleri, bekleme sürelerine ek olarak hasta memnuniyeti ve hastane seçimi konusunda önemli bir rol oynar. *Journal of Patient Experience* dergisinde yayınlanan bir çalışma, İsrail'in kamu sağlık sistemindeki hastaları inceledi ve planlamanın zamanında yapılması ve belirli bir doktoru seçebilme olanağının hastalar için önemli hususlar olduğunu buldu (39). Çalışma ayrıca, uzun bekleme sürelerinin bazı hastaları randevu almaktan caydırdığını ve bunun yerine özel bakım veya acil tedavi aramalarına yol açtığını belirtti. Çalışmamızda, hastane tercihinin belirleyen faktörler arasında muayene ve test için bekleme süresinin, kariyer uzmanı bir hekimin varlığından sonra ikinci sırada yer aldığı bulundu.

Gelişmiş laboratuvar ve teknik olanakların mevcudiyeti, bir hastane seçerken önemli bir faktördür. Bu olanaklar yalnızca klinik sonuçları ve hasta güvenliğini iyileştirmekle kalmaz, aynı zamanda genel hasta deneyimini de geliştirir. Son teknolojiye yatırım yapan ve kanıta dayalı tasarım ilkelerini izleyen hastanelerin hastaları çekme olasılığı daha yüksektir, çünkü bu özellikler hasta algıları ve memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (40,41).

Kronik hastalığı olan hastaların hastane bakımı için tercihi, sağlık hizmetlerinin erişilebilirliği, maliyeti ve algılanan bakım kalitesi gibi çeşitli faktörlerden etkilenir. Araştırmalar, birden fazla kronik rahatsızlığı olan hastaların, cepten yapılan harcamaların artmasına ve evden daha uzun mesafelere rağmen, kapsamlı hizmetleri nedeniyle genellikle üçüncül hastaneleri tercih ettiklerini vurgulamaktadır (42). Buna karşılık, hasta deneyimi ve memnu-

niyeti kronik hastalıklardan olumsuz etkilenebilir, çünkü bunlar genellikle daha karmaşık bakım koordinasyonu ve yeterince ele alınamayabilecek duygusal destek ihtiyaçlarını içerir (43). Kronik hastalığı olan yaşlı hastalar prognozlarını tartışırken sözlü iletişimi ve yazılı özetleri tercih ederler ve bakımlarıyla ilgili ortak karar alma süreçlerine katılmaya isteklidirler (44). Araştırmamızda kronik hastalıkları olan ve olmayan çocukları olan annelerin hastane tercihinde önemli faktörleri puanlaması açısından bir fark görülmemiştir. Mevcut durumda yaşanan yerde tek 3. Basamak sağlık kuruluşu üniversite hastanesidir ve annelerin başka bir seçeneği de bulunmadığından bu sonuçların alınması muhtemeldir.

Ek olarak, anne yaşı hastane uygulamalarının nasıl algılandığını ve alındığını önemli ölçüde etkiler. Genç anneler, yaşlı annelere kıyasla farklı zorluklarla karşılaşabilir ve farklı beklentilere sahip olabilir. Örneğin, genç anneler, özellikle emzirme ve doğum sonrası bakım gibi alanlarda daha kişiselleştirilmiş bakım ve destek sunan hastanelere değer verebilir (45). Buna karşılık, yaşlı anneler, olası doğum komplikasyonlarını ele almak için gelişmiş sağlık tesisleri ve deneyimli personel ile donatılmış hastaneleri tercih edebilir (46).

Genel hastane deneyimi söz konusu olduğunda, hastane seçiminde tedavi kalitesi, temizlik ve hastane itibarı gibi faktörler çok önemlidir (46,47). Bu faktörler, çeşitli yaşlardaki anneler tarafından farklı şekilde görülebilir. Daha fazla deneyime veya daha yüksek beklentilere sahip olabilecek yaşlı anneler, mükemmel tıbbi bakım ve olanaklarıyla bilinen hastanelere öncelik verebilir. Tersine, genç anneler daha çok destekleyici hizmetlerin mevcudiyetine ve besleyici bir ortama odaklanabilir.

Araştırmamızda ise genç annelerin hastane tercihinde hasta başına ayrılan muayene süresi ve kurumda ileri testlerin uygulanmasını daha önemli buldukları ortaya konmuştur. Ebeveynler sağlık kurumuna başvurmadan önce internetten semptom ve bulguları sorgulayıp bir ön bilgi edinmekte ve başvurmaktadır (48). İleri testlerin nerelerde yapıldığı da araştırılmaktadır. Gençlerin internet kullanımı yaşlılara göre daha fazladır. Daha yaşlı anneler ise daha önceki tecrübelerine dayanarak hastane tercihini yapabilmektedir. Hasta başına ayrılacak sürenin ne kadar olduğu bilindiğinden bu unsur çok dikkate alınamayabilir.

Her çalışmada olduğu gibi elbette bu çalışma da birtakım sınırlılıklara sahiptir. Dolayısıyla bu çalışmanın en önemli sınırlılığını; nispeten küçük bir il merkezinde, yalnızca bir adet 3. Basamak sağlık kuruluşunda ve annelere uygulanan anket ile gerçekleştirilmiş olmasıdır. Ataerkil bir toplumda babanın da tercihleri çok önemli olacaktır. Ayrıca araştırmacıların belirlediği tercih nedenlerinin sayısının da düşük olması ise bir diğer sınırlılığı teşkil etmektedir ve bir ön çalışma olarak görülmeli ve daha kapsayıcı sorular ve daha fazla katılımcı ile veriler desteklenmelidir.

SONUÇ

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde yapılan bu çalışma, hastaların üniversite hastanesi seçimini etkileyen çok yönlü faktörlerin kapsamlı bir analizini sunmaktadır. Deneyimli doktorların varlığı, erişim kolaylığı, gelişmiş tesislerin mevcudiyeti ve hizmet kalitesi gibi kilit belirleyiciler önemli faktörler olarak ortaya çıkarken, ikamet yerinin ve kronik hastalığın varlığının daha az etkili olduğu bulundu. Bu araştırma yoluyla toplanan içgörüler, demografik ve sosyoekonomik faktörlerin yanı sıra kişisel tercihlerin hastane seçimini şekillendirmedeki önemli rolünü vurgulamaktadır. Bu bulgular, sağlık hizmeti sağlayıcılarının hizmetleri geliştirirken veya yeni tesisler kurarken hasta merkezli iyileştirmelere öncelik vermeleri, beklentileri yönetmeleri ve coğrafi ve finansal yönleri stratejik olarak dikkate almaları gerekliliğini vurgulamaktadır. Bu öncü araştırma, sağlık hizmetlerini hasta tercihleriyle daha iyi uyumlu hale getirmeyi ve genel hasta memnuniyetini artırmayı amaçlayan sağlık hizmetlerini iyileştirme stratejileri için değerli rehberlik sunmaktadır.

ETİK BEYANLAR

Etik Kurul Onayı: Araştırma Helsinki Bildirgesi'ne uygun şekilde hareket ederek ve İyi Klinik Uygulamalarına ilişkin ulusal ve uluslararası standartları takip edilerek yürütülmüş, kişi mahremiyetine özen gösterilmiştir.

Aydınlatılmış Onam: Bu çalışmaya katılan hasta(lar)dan yazılı onam alınmıştır.

Hakem Değerlendirme Süreci: Harici çift kör hakem değerlendirmesi.

Çıkar Çatışması Durumu: Yazarlar bu çalışmada herhangi bir çıkarıya dayalı ilişki olmadığını beyan etmişlerdir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışmada finansal destek almadıklarını beyan etmişlerdir.

Yazar Katkıları: Yazarların tümü; makalenin tasarımına, yürütülmesine, analizine katıldığını ve son sürümünü onayladıklarını beyan etmişlerdir.

KAYNAKLAR

1. Özkoç H. Hastaların sağlık kurumu tercihlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi: uygunluk analizi ve nested logit model. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Derg 2013;15:267-80.
2. Aday LA, Andersen R. A framework for the study of access to medical care. Health Serv Res 1974;9:208-20.
3. Andersen RM. Revisiting the behavioral model and access to medical care: does it matter? J Health Soc Behav 1995;36:1-10.
4. Goddard M, Smith P. Equity of access to health care services: theory and evidence from the UK. Soc Sci Med 2001;53:1149-62.
5. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA 1988;260:1743-8.
6. Bleich SN, Ozaltin E, Murray CK. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? Bull World Health Organ 2009;87:271-8.

7. Grossman M. On the concept of health capital and the demand for health. *Determinants of health: an economic perspective*: Columbia University Press; 2017:6-41.
8. Bakanlığı TCS. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Faaliyet Raporu. Ankara 2021.
9. Kaya A. Türkiye ile bazı OECD ülkelerinde sağlık sistemleri ve karşılaştırması: Marmara Üniversitesi (Turkey); 2011.
10. Organization WH. Health systems resilience toolkit: a WHO global public health good to support building and strengthening of sustainable health systems resilience in countries with various contexts. 2022.
11. Bankur M. Aile Hekimliğinde Zorunlu Sevk Zincirinin Uygulanmamasının Sağlık Harcamalarına Etkisi: Üst Solunum Yolu Enfeksiyonları Üzerine Bir Uygulama. *Sosyal Güvence* 2017;60-88.
12. Çetin P. Türkiyede koruyucu sağlık hizmetlerinin AB kriterleri açısından Bursa sağlık kurumları örneğinde incelenmesi: *Sosyal Bilimler Enstitüsü*; 2015.
13. Ock M, Kim JE, Jo MW, Lee HJ, Kim HJ, Lee JY. Perceptions of primary care in Korea: a comparison of patient and physician focus group discussions. *BMC Fam Pract* 2014;15:178.
14. Victoor A, Delnoij DMJ, Friele RD, Rademakers JJ. Determinants of patient choice of healthcare providers: a scoping review. *BMC Health Serv Res* 2012;12:272.
15. Şantaş F, Kurşun A, Kar A. Hastane tercihinde etki eden faktörler: Sağlık hizmetleri pazarlaması perspektifinden alan araştırması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Derg* 2016;19:17-33.
16. Singh RG, Shah MK. Customers' preference for selecting private hospital: a study in Manipur. *Management Convergence* 2012;2:41-50.
17. Yahanda AT, Lafaro KJ, Spolverato G, Pawlik TM. A systematic review of the factors that patients use to choose their surgeon. *World J Surg* 2016;40:45-55.
18. Kurz RS, Wolinsky FD. Who picks the hospital: practitioner or patient? *J Healthc Manag* 1985;30:95-106.
19. Groenewoud S, Van Exel NJA, Bobinac A, Berg M, Huijsman R, Stolk EA. What influences patients' decisions when choosing a health care provider? measuring preferences of patients with knee arthrosis, chronic depression, or alzheimer's disease, using discrete choice experiments. *Health Serv Res* 2015;50:1941-72.
20. Abiodun OA, Olu-Abiodun OO. The determinants of choice of Health Facility in Sagamu, south-west, Nigeria. *Sch J Appl Med Sci* 2014;1:274-82.
21. Grote KD, Newman JR, Sutaria SS. A better hospital experience. *The McKinsey Quarterly* 2007;11:1-11.
22. Kashinath A, Bharateesh J, Chandan A. Factors affecting patient satisfaction among those attending an outpatient department of a dental college in Tumkur city-a survey. *J Dent Sci Res* 2010;1:13-7.
23. Dijs-Elsinga J, Otten W, Versluijs MM, et al. Choosing a Hospital for Surgery: The Importance of Information on Quality of Care. *Med Decis Making* 2010;30:544-55.
24. Shah J, Dickinson CL. Establishing Which Factors Patients Value When Selecting Urology Outpatient Care. *Br J Med Surg Urol* 2010;3:25-9.
25. Fasolo B, Reutskaja E, Dixon A, Boyce T. Helping patients choose: How to improve the design of comparative scorecards of hospital quality. *Patient Educ Couns* 2010;78:344-9.
26. Dubey P, Sharma SK. Factors affecting choice of hospital services in bilaspur city. *Abhinav* 2013;2:97-104.
27. Ghosh M. An empirical study on hospital selection in India. *Int J Health Care Qual Assur* 2015;28:27-39.
28. Tengilimoğlu D. Hastane seçimine etkili olan faktörler: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Derg* 2001;3:85-98.
29. Yıldırım Y, Aksoy F, Veyseller B, Altın S. Hastaların hastane tercihini etkileyen faktörler. *Haseki Tıp Bülteni* 2009;47:11-6.
30. Özdemir E, Kılıç S, Aydın ZB. Sosyal güvenlik reformu sonrası tüketici olarak hastaların hastane seçimi: Pazarlama açısından bir alan araştırması. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Derg* 2010;29:1-27.
31. Işık O, Erişen M, Fidan C. Tüketicilerin Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörlere İlişkin Algılamaları. *İşletme Bilimi Derg* 2016;4:99-110.
32. Hoşgör H, Hoşgör DG. Hastaların hastane seçimini etkileyen faktörler: sistematik derleme (1996-2017). *Hacettepe Sağlık İdaresi Derg* 2019;22:437-56.
33. Boscarino J, Stelber SR. Hospital shopping and consumer choice. *J Health Care Mark* 1982;2.
34. Malik J, Sharma V. Determinants OF Patients' Choice of Health Care provider: A Study of Selected Private Hospitals in Delhi-NCR. *NICE J Business* 2017;12:45-59.
35. Ataman G, Yarımoğlu EK. Hastane türlerine göre hasta memnuniyetini ve hastane seçimini etkileyen unsurlar. *Hacettepe Sağlık İdaresi Derg* 2018;21:273-88.
36. Santos-Jaén JM, Valls Martínez MDC, Palacios-Manzano M, Grasso MS. Analysis of Patient Satisfaction through the Effect of Healthcare Spending on Waiting Times for Consultations and Operations. *Healthcare (Basel)* 2022;10.
37. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine (Baltimore)* 2023;102:e35184.
38. Eilers GM. Improving patient satisfaction with waiting time. *J Am Coll Health* 2004;53:41-3.
39. Alijani GS, Kwun O, Omar A, Williams J. The effect of emergency waiting time on patient satisfaction. *Journal of Management Information Decision Sciences* 2015;18:1.
40. Yoon J, Ong MK, Vanneman ME, Zhang Y, Dizon MP, Phibbs CS. Hospital and Patient Factors Affecting Veterans' Hospital Choice. *Med Care Res Rev* 2024;81:58-67.
41. Becker F, Parsons KS. Hospital facilities and the role of evidence-based design. *J Facilities Management* 2007;5:263-74.
42. Wang Y, Chen Y, Xiao L, et al. Inpatient preference among patients with multiple chronic conditions in China: a discrete choice experiment. *Res Square* 2024:1-12.
43. Zhu L-H, Ying Q-S, Yang M, Zhu L-F, Chen H-X. The Impact of Chronic Illness on the Patient Experience: Results From a Cross-Sectional Comparative Study in a Comprehensive Tertiary Hospital in China. *INQUIRY* 2022;59:00469580221090382.
44. Lewis ET, Hammill K, Culbert R, et al. Delivering Prognostic News to Older People with Chronic Disease: What Format Preference and Level of Involvement in Decision Making? A Hospital Survey. *Healthcare* 2023;11:444.
45. Sipsma HL, Jones K, Nickel NC. Hospital practices to promote breastfeeding: The effect of maternal age. *Birth* 2017;44:272-80.
46. Rashidi F, Mowinckel P, Ranhoff AH. Severity of disease in patients admitted for acute care to a general hospital: age and gender differences. *Aging Clin Exp Res* 2010;22:340-4.
47. Chauhan V, Sharma A, Sagar M. Exploring patient choice in India: A study on hospital selection. *International Journal of Healthcare Management* 2021;14:610-20.
48. Hochberg I, Allon R, Yom-Tov E. Assessment of the frequency of online searches for symptoms before diagnosis: Analysis of archival data. *J Med Internet Res* 2020;22:e15065.