

Sağlık Hizmetlerinde SERVPERF Hizmet Kalitesi ve Ölçüm Yönteminin Kullanımı Üzerine Sistemik Bir Derleme

A Systematic Review on the Use of SERVPERF Service Quality and Measurement Method in Health Services

Ph.D. candidate Güler Koştı  [0000-0002-5183-047](https://orcid.org/0000-0002-5183-047)
Ph.D. candidate Berna Kırıkoglu  [0000-0002-6713-3655](https://orcid.org/0000-0002-6713-3655)

Abstract

Rapid changes in the world and in Turkey, technological advances, increasing information sharing, reaching the best and the highest quality of what is desired are just some of the reasons that will make it compulsory for the service sector to improve itself. Health enterprises appear as a service area in the service sector. However, health enterprises differ from other service enterprises in terms of the fact that the subject of health enterprises is human and public health and carries life risk. Therefore, in this study, the concept of service quality in health services is mentioned and the SERVPERF service quality model, which is one of the most widely used models in the literature, is included. The objective of this study is to systematically assess a subset of research pertaining to service quality assessment in the healthcare domain utilizing the SERVPERF scale, as documented in both domestic and international literature. The dataset comprises 15 studies selected at random, conducted within the healthcare sector spanning the period from 2015 to 2024. These studies, serving as the primary sources for this investigation, were identified from databases including Pubmed, Google Scholar, and Web of Science (WoS) during the period of January to February 2024, employing the search criteria 'servperf' AND 'health'. The research critically examines literature on quality perceptions within the healthcare sector, both nationally and internationally, focusing on parameters such as authorship, country of study, objectives, sample size, methodology employed for data collection, and resultant findings. The results showed that the most important dimension in service quality measurement is "Assurance" and the least important dimension is "Tangibility".

1 Giriş

Tıp sektöründe önemli gelişmelerin yaşanması, artan iletişim teknolojisi araçları vasıtasıyla küresel ölçekte hızla yayılma imkanı bulmuştur. Maliyet analizleri ve verimlilik artırma çabaları gibi geri ödeme kuruluşları ve hükümetler tarafından yürütülen çalışmalar, bu ilerlemelerin benimsenmesini teşvik etmektedir. Bu durum, sağlık hizmetlerinde kalitenin artmasına katkıda bulunarak genel sağlık seviyesinin iyileştirilmesine olanak sağlamaktadır (Patwardhan ve Patwardhan 2008). Bu nedenle, sağlık hizmeti sunan kamu ve özel kuruluşların, müşteri memnuniyetini sağlaması ve belirli bir kalite standartını karşılaması son derece kritik öneme sahiptir.

Sağlık kurumlarının kalitesinin değerlendirilmesinde dış müşterilerin (hastalar) rolü hayati önem taşımaktadır. Zira hastalar, sağlık personeli ile kurulan iletişimi, tedavi yöntemlerini ve yaklaşımlarını, hastane fiziksel koşullarını titizlikle değerlendirirler. Bu nedenle, hastanelerde hizmet kalitesinin belirlenmesi ve artırılmasında hastaların katkısı, ana kriter olarak kabul edilmektedir (Arısoy 2017).

Sağlık hizmeti sektöründe kalitenin anlaşılması, uygulanabilirliği, denetimi ve sürdürülebilirliği, bir dizi karmaşık faktörden dolayı oldukça zorlu bir süreç olarak değerlendirilmektedir. Hizmet sektöründe kalitenin tanımı, bireyden bireye ve hatta müşteriden müşteriye önemli ölçüde değişiklik gösterebilir (Kılıç ve Eleren 2009). Çünkü Sağlık hizmetleri sektörü, psikolojik, sosyal ve insani boyutları içeren değerleri bünyesinde barındıran bir yapıya sahiptir (Günel 2009).

Sağlık kurumlarında kalite çalışmaları, esas olarak performansın değerlendirilmesi veya ölçülmesi, performansın standartlara uygunluğunun tespiti ve standartları karşılamadığında performansın geliştirilmesi olmak üzere üç temel odak noktası üzerine yoğunlaşmaktadır. Sağlık hizmetlerinin sunumundaki temel amaç, bireyin ve dolayısıyla toplumun talebi olan sağlık hizmetlerinin, bireye özgü olarak istediği zamanda ve en az maliyetle karşılanmasına katkı sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda, sağlık hizmetlerinin sunumunda karşılaşılabilecek sorunların öngörülmesi ve çözülmesi için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve ölçülmesi gerekmektedir. Sağlık sektörünün stratejik önemi nedeniyle, hizmet kalitesinin ölçülmesi sağlık sektöründe büyük bir öneme sahiptir. Bu nedenle, kalite konusundaki duyarlılık, ölçüm sistemlerinin geliştirilmesine ve böylece hizmet kalitesinin standartlarının artırılmasına odaklanmayı beraberinde getirmiştir. (Kıdak, Nişancı, ve Burmaoğlu 2015).

Sağlık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, çeşitli ölçüm modelleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Literatürde geniş bir yer tutan bu modeller arasında, SERVQUAL ve SERVPERF ölçekleri en yaygın tercih edilen iki yöntem olarak öne çıkmaktadır. SERVQUAL Ölçeği, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1985 yılında geliştirilmiş, daha sonra 1994 yılında revize edilerek son halini almıştır. Bu ölçek, müşterilerin hizmet kalitesi beklentileri ile algıları arasındaki farktan yola çıkarak hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır (Taş 2006). Öte yandan, SERVPERF ölçeği, Cronin ve Taylor tarafından 1992'de ortaya atılmıştır.

Bu model, SERVQUAL'den farklı olarak sadece hizmet performansına odaklanmakta ve müşteri algısı aracılığıyla hizmet kalitesini değerlendirmeyi hedeflemektedir.

Bu çalışma sağlık alanındaki Hizmet Kalitesinin SERVPERF ölçeğiyle ölçümünü dikkate almaktadır. Makalenin amacı, ulusal ve uluslararası yazında sağlık alanında SERVPERF ölçeğinin kullanıldığı hizmet kalitesi ölçümleriyle ilgili çalışmaları sistematik olarak değerlendirmektir. Toplam dört bölümden oluşan araştırmanın bundan sonraki bölümünde SERVPERF hizmet kalitesi literatürüne yer verilmiştir. Üçüncü bölümünde kullandığımız taramalar sonucunda elde edilen makalelerin bulguları aktarılmıştır. Son olarak dördüncü bölümde ise yapılan analizler doğrultusunda elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

2 Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü ve SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli

20. yüzyılda gerçekleşen bilgi devrimi, teknoloji, ekonomi ve toplumsal yaşamda köklü değişimlere yol açmış ve bu süreç sonucunda sanayi çağının yerini bilgi çağına bırakmıştır. Bu dönüşümlerin etkisiyle dünya çapında, ürün ve mal merkezli yaklaşımların önemi azalmış ve yerlerini hizmet odaklı perspektiflere bırakmıştır (Fogarty, Catts, ve Forlin 2000). Ülkemizde hizmet sektörünün genişlemesi, küresel trendlere paralel olarak artan rekabeti beraberinde getirmiştir. Bu bağlamda, sağlık sektörü de rekabet ortamında varlık göstermek için çeşitli stratejiler geliştirmiştir.

Bugünün sağlık sektöründe, hastalar artık mevcut seçenekleri daha etkin bir biçimde değerlendirerek, kendi beklentilerine en uygun hizmeti sunan kurumu tercih etmektedirler. Dolayısıyla bu farklı hastanelerin çeşitli kalitelerde hizmet sunmalarına yol açmaktadır (Günel 2009). Hizmet işletmelerinin ana hedeflerinin, müşterilere üstün hizmet sunarak onların memnuniyetini sağlamak ve işletmeye bağlı müşteriler oluşturmak olduğunu ifade edebiliriz (Collins ve Joyce 2008). Müşteride oluşturulmak istenen değişimin yalnızca hizmet kalitesinde gerçekleştirilecek uygun iyileştirmeler ve kalitenin sistematik bir şekilde ölçülmesi ile elde edilebileceği ifade edilebilir.

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri ihtiyaçlarını hangi ölçüde karşıladığının bir göstergesidir. Kaliteli hizmet sunumu, müşteri beklentilerini karşılayabilmek demektir. Wild hizmet kalitesini, müşteri gereksinimlerine uygunluğun derecesi olarak açıklamıştır (Seyran 2004). Edwardsson'un (1998) tanımına göre, hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini tatmin edebilme ve ihtiyaçlarını belirleme derecesi olarak ifade edilmektedir (Odabaşı 2001). Yani, müşteri algısı, sunulan hizmet ile talep edilen hizmet arasındaki farkı belirler. Hizmet kalitesi, müşterinin mevcut hizmetten beklentileri ile algısı arasındaki farktan kaynaklanır. Beklentilerle algılar arasındaki uyum veya küçük farklar, müşteri memnuniyetini artırırken, beklentilerin algılanan hizmetten büyük olması durumunda, müşteri tatminini azaltır (Günel 2009).

Donabedian, sağlık hizmetlerinde kalite kavramını belirleyen önemli bir lider olarak tanınmaktadır. O, yüksek kaliteli hizmeti, hastanın iyilik halini en üst düzeye çıkarmayı beklediği hizmet olarak tanımlamıştır. Bu tanımlama, hizmet sürecinin her aşamasındaki beklenen kazançlar ve kayıpların dengesi göz önüne alındıktan sonra yapılmıştır (Kılıç ve Eleren 2009; Seth, Deshmukh, ve Vrat 2005). Sağlık hizmetlerinde kalite, öncelikle tanı ve tedavi süreçlerinde uygunluk, isabetlilik ve doğruluk olarak tanımlanır. Kalitenin iyileştirilmesi, hasta ve yakınlarının algı ve beklentilerinin belirlenmesi, var olan kaynakların değerlendirilmesi ve ulaşılan bilginin karar süreçlerinde etkili bir şekilde kullanılmasına dayanır (Bircan ve Baycan 2004).

Sağlık hizmetlerinde, hizmet kalitesi genellikle hastaların memnuniyet seviyesi tarafından belirlenmektedir. Hasta memnuniyeti, sunulan hizmetin hastaların beklentilerini karşılayıp karşılamamasına veya hastaların hizmeti nasıl algıladığına dayanmaktadır. Bu nedenle, sağlık hizmetlerinin kalitesi, hastanın başvurusundan, muayene, teşhis, tedavi ve bakım sonuçlarının elde edilmesine değin olan bütün süreçlerden etkilenmektedir (Kıdak vd. 2015).

SERVPERF ölçeği, hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik bilimsel bir yaklaşım olarak, SERVQUAL modeline yöneltilen eleştirilerin sonucunda geliştirilen ve Cronin ve Taylor tarafından literatüre kazandırılan bir alternatif ölçektir (Taş 2006). SERVQUAL, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan bir yöntem olup, müşterinin hizmet beklentileriyle algılanan hizmet arasındaki farkı ölçerek hizmet kalitesini değerlendirmeyi amaçlar. Diğer yandan, SERVPERF ise sadece müşterinin algıladığı hizmet performansını ölçmeye odaklanır, beklentiler ile gerçekleşen hizmet arasındaki farkı değerlendirmez (Akın 2001). Cronin ve Taylor (1992), SERVPERF modelini geliştirirken, SERVQUAL modelindeki müşteri beklentilerinin ölçülmesinin gerekli olmadığını savunmuş ve daha güvenilir ölçümler sağlamak adına asıl olarak müşteri algılarına dayalı değerlendirmelerin kullanılması gerektiği düşüncesinden hareket etmişlerdir. Dolayısıyla, hizmet kalitesinin ölçümünde, beklenti ile performans arasındaki farkın sadece performansı dikkate alarak ölçülmesinin gerekliliğini ileri sürmüşler ve bu doğrultuda alternatif ölçüm aracı SERVPERF'i ortaya koymuşlardır (Songur, Turan, ve Songur 2016).

Cronin ve Taylor, tüketicilerin hizmet alımı öncesinde belirli hizmet beklentilerine sahip olmamaları ve bu beklentileri tam olarak tanımlayamamaları nedeniyle SERVQUAL ölçeğinin yetersiz kaldığını iddia etmektedirler.

Bu doğrultuda, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılan SERVQUAL modelinin, temelinde hatalı bir varsayıma dayandığına inanılmaktadır. Kendileri tarafından geliştirilen ve performansa dayalı bir ölçek olan SERVPERF ile SERVQUAL ölçeğini karşılaştırdıklarında, ifade sayısını 44'ten 22'ye indirerek %50 oranında azaltmışlardır (Erdogan ve Ayyildiz 2022). SERVPERF ölçeği Somutluk (Fiziksel Unsurlar), Yanıt Verebilirlik (Duyarlılık), Güvenilirlik, Empati ve Güvence olmak üzere beş boyuttan oluşur (Cronin ve Taylor 1992). Somutluk, ekipman, tesisler ve personelin görünümünü ifade eder. Güvenilirlik, hizmetleri güvenilir ve doğru bir şekilde yapabilme becerisidir. Duyarlılık, zamanında hizmet sunmaya ve müşterilere yardımcı olmaya hazır olma anlamına gelir. Güvence, çalışanların müşterilerde güven oluşturma konusundaki bilgi ve becerileridir.

Cronin ve Taylor, SERVPERF modelinde hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve satın alma isteği arasında var olan bağı incelemiştir. Araştırmalarında, müşteri tatmininin hizmet kalitesine göre satın alma isteği üzerinde daha büyük bir etkisi olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca, SERVQUAL ölçeğinin geliştirilmesi amacını da belirtmişlerdir (Cronin ve Taylor 1992). SERVPERF ölçüm modeli, ilk defa sağlık kuruluşundan hizmet alan hastaların, bu hizmetle alakalı beklentilerinin henüz net olmamasından dolayı, sağlık hizmeti almadan önce yapılan değerlendirmelerin doğru sonuçlar vermeyeceği hususunda belirtilerde bulunmuştur. Bu bağlamda, beklenti ile algı arasındaki farkın, hizmet kalitesini ölçme açısından uygun olmadığı ve yalnızca alınan hizmetin kalitesini değerlendiren SERVPERF modelinin tercih edilmesinin daha isabetli olduğu vurgulanmıştır (Aydın ve Yıldırım 2012).

3 Gereç ve Yöntem

3.1 Çalışmanın Amacı

Çalışmanın temel amacı, ulusal literatürde SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği yardımıyla oluşturulan belirlenmiş araştırmaları, yazar, ülke, amaç, katılımcı sayısı, veri toplama yöntemi ve sonuçlarını sistemli olarak incelemek ve değerlendirmektir.

3.2 Veri Toplama Yöntemi

Çalışma verileri 2015-2023 yıllarında 10 yıllık süreçte sağlık sektöründe yapılan ve rastgele seçilmiş olan 15 çalışmadan oluşmaktadır. Araştırmanın kaynağını oluşturan çalışmalar, Ocak 2024 ile Şubat 2024 tarihleri arasında WoS, PubMed ve Google Akademik veri tabanlarında taranarak elde edilmiştir. Yapılan taramalar “servperf” AND “health” anahtar kelimeleri kullanılarak yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar dahilinde çalışmaya sağlık alanında, SERVPERF ölçeğiyle yapılan hizmet kalite çalışmaları dahil edilmiştir.

3.3 Verilerin Analiz Edilmesi

Araştırmada incelenen çalışmalar, yazar, ülke, amaç, katılımcı sayısı ve veri toplama yöntemi ve elde edilen bulgular incelenerek bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

3.4 Bulgular

Yazar (Yıl)	Ülke	Amaç	Katılımcı Sayısı ve Veri Toplama Yöntemi	Bulgular
Duc Thanh vd. (2023)	Vietnam	Bu çalışma, orijinal SERVPERF aracını Vietnam'daki bir Onkoloji devlet hastanesinde kültürler arası olarak uyarlamayı amaçlamıştır.	Toplamda 227 hastaya ana değişkenler SERVPERF ölçeğinde yer alan 22 sorudan oluşan ankete 5'li Likert ölçeği kullanılarak uygulanmıştır. Uygulanan modelin iç tutarlılığını ve geçerliliğini değerlendirmek için Cronbach alfa analizi yapılmıştır.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun Yanıt Verilebilirlik olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Güvence boyutu olduğu elde edilmiştir.
Erdogan ve Ayyildiz (2022)	Türkiye	Çalışmanın amacı, pandemi koşulları altında seçilen bir pilot bölgedeki hastanenin hizmet kalitesini ve performansını değerlendirmek için kullanılabilecek nitelikleri araştırmaktır.	Araştırmacılar, pandemi koşulları altında seçilen bir pilot bölgedeki hastanelerin performanslarını değerlendirmek için Fermatean Bulanık kümelerini kullanarak CRITIC ve TOPSIS yöntemlerini birleştiren yeni bir entegre Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) metodolojisi kullanmaktadır.	Elde edilen sonuçlarda pandemi döneminde en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun Güvence boyutunun alt bileşeni “Hastane personelinin bilgi ve nezaketi, hastalara güven duygusu aşılayabilmesi” olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Güvenilirlik boyutu olduğu sonucu elde edilmiştir.
Khan ve Qureshi (2022)	Pakistan	Bu çalışmanın amacı KPK Pakistan'ın DIK şehrinde bulunan iki hastanenin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla SERVPERF modelini kullanarak hasta memnuniyeti yoluyla kaliteli hizmetleri araştırmaktır.	Kesitsel birincil veriler iki kamu sektörü hastanesinde bulunan toplamda 150 hastaya 27 sorudan oluşan anket yapılarak toplanmıştır. Veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olan Güvenilirlik olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Somutluk boyutu olduğu elde edilmiştir.

Yazar (Yıl)	Ülke	Amaç	Katılımcı Sayısı ve Veri Toplama Yöntemi	Bulgular
Strauss ve Schoeman (2022)	Güney Afrika	Bu çalışmanın amacı, kar amacı gütmeyen (NPO) bir sağlık hizmeti ortamında hastalar tarafından deneyimlenen algılanan hizmet kalitesini değerlendirmektir.	Bir NPO tarafından desteklenen üç mobil klinikte toplam 111 hasta anketi doldurmuştur. Uyarlanmış SERVPERF anketi, katılımcının aldığı hizmetin kalitesine ilişkin algısını değerlendiren 20 sorudan oluşmuştur. Hizmet kalitesi, katılımcının deneyimlediği hizmete ilişkin algısı açısından 7'li Likert ölçeği üzerinden değerlendirilmiştir.	Elde edilen sonuçlar, en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun Güvence boyutu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Somutluk boyutu olduğunu ortaya koymuştur.
Amin, Mohammad ve Khan (2022)	Hindistan	Bu çalışma, yeni annelerin küçük ve orta ölçekli özel hastanelerdeki doğum merkezlerinin hizmet kalitesine ilişkin algılarını ölçmeyi amaçlamıştır.	Toplamda 463 hastaya 34 maddeden oluşan SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği 5'li likert tipi kullanılarak uygulanmıştır.	Elde edilen sonuçlar küçük ve orta ölçekli özel hastaneler tarafından sunulan doğum hizmetlerinin de en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun, Güvenilirlik boyutunun bir alt değişkeni olan "doğum hizmetlerinin söz verilen zamanda sunulması" olduğu, en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun ise Yanıt Verebilirlik değişkeninin bir alt değişkeni olan "hastane yönetiminin doğumla ilgili hizmetlerde hastalara yardımcı olma istekliliği" olduğunu ortaya koymuştur.
(Cabedo-Ferreiro vd. 2022)	İspanya	Bu çalışma, Birinci Basamakta tıbbi düşük yaptırılan hastalar tarafından algılanan bakım süreci, yapısı ve sonuçlarının kalitesini ölçmek için SERVPERF modeline dayalı olarak tasarlanmış özel bir aracı doğrulamayı amaçlamaktadır.	Toplamda 289 hastaya 26 maddeden oluşan SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği 5'li likert tipi kullanılarak uygulanmıştır.	Elde edilen sonuçlar, en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun Somutluk boyutu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Güvence boyutu olduğunu ortaya koymuştur.
Espinoza ve Torres Frago (2021)	Meksika	SERVPERF modeli aracılığıyla, Ciudad Ixtepec'teki kamu sağlık hizmetlerinin kalitesini, bu hizmetlerin müşterileri tarafından performanslarının değerlendirilmesine dayalı olarak analiz edilmesidir.	Toplamda 794 hastaya 15 maddeden oluşan SERVPERV modelinin değiştirilmiş bir anket versiyonu uygulandı. Uygulanan modelin iç tutarlılığını ve geçerliliğini değerlendirmek için ise sırasıyla Cronbach alfa ve doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip olan kalite boyutunun Somutluk olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip olan boyutun Duyarlılık boyutu olduğu elde edilmiştir.
Ismayir (2020)	Irak	Bu çalışmada amaç, Bağdat şehrinin en önemli hastanelerinden biri olan bir kamu bölge hastanesindeki hizmetlerin kalitesini değerlendirmek ve kaliteyi performans değerlendirmesinde kilit bir parametre olarak ele almaktır.	Mevcut çalışmayı gerçekleştirmek için iki örneklem alınmıştır. Bunlardan biri hastane personelini, diğeri ise gelir düzeyi yüksek hastaları temsil etmektedir. 26 maddeden oluşan SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği 5'li likert tipi kullanılarak oluşturulan anket örneklem büyüklüğü elli hasta ve elli hastane personelinden oluşan 100 kişiye uygulanmıştır.	Elde edilen sonuçlar, en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun Yanıt Verebilirlik boyutu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Güvenilirlik boyutu olduğunu ortaya koymuştur.
(Subiyakto ve Kot 2020)	Endonezya	Ayakta tedavi gören hastaların radyoloji tesislerinden genel memnuniyeti üzerinde hizmet kalitesinin etkisinin araştırılması.	Kesitsel birincil Toplamda 360 ayakta tedavi gören radyoloji hastasına 15 maddeden oluşan anket uygulanmış ve veriler yapılar arasındaki ilişki kısmi en küçük kareler yöntemiyle analiz edilmiştir.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip boyutun hastaların hastane çalışanıyla etkileşimlerinde kendilerini güvende hissetmelerini sağlayan Güvence boyutu olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise hastanenin görsel olarak çekici fiziksel tesislere sahip olmaması nedeniyle Somutluk boyutu olduğu elde edilmiştir.

Yazar (Yıl)	Ülke	Amaç	Katılımcı Sayısı ve Veri Toplama Yöntemi	Bulgular
Yorgancıoğlu Tarcan ve Yalçın Balçık (2020)	Türkiye	Bu çalışma, 100 yataklı bir özel hastane ve 700 yataklı bir kamu hastanesinin, sağlık hizmeti almak için sunulan hizmetlerin kalite algılarını ölçmek ve algılarının bireysel özelliklerden ve hastane mülkiyetinden etkilenip etkilenmediğini araştırmak amacıyla yapılmıştır.	Toplamda 275 hastaya 22 maddeden oluşan SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği 5'li Likert tipi kullanılarak uygulanmıştır.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip olan kalite boyutunun Empati olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip olan boyutun ise Güvence boyutu olduğu Elde edilmiştir.
(Akdere, Top, ve Tekingündüz 2020)	Türkiye	Türkiye'de hastane hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hastaların algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerinin araştırılması.	Toplamda 972 yatan hastaya 15 maddeden oluşan kesitsel anket 5'li likert ölçeği kullanılarak uygulanmıştır. Ölçek maddeleri ve hizmet kalitesi boyutları arasındaki ilişkileri belirlemek ve hizmet kalitesi boyutlarının etkilerini açıklamak için korelasyon ve ikili lojistik regresyon analizleri yapılmıştır.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip boyutun Güvence boyutunun alt değişkeni olan "Personelin bilgili olması" olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Somutluk boyutunun alt değişkeni olan "Hastanenin görsel olarak çekici fiziksel olanaklara (dış ve iç bina, dekor, aydınlatma, mobilya) sahip olması" olduğu sonucu elde edilmiştir. Hastalar Güvence en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak kabul ederken, en az önem verdikleri boyutu ise Somut unsurlar oluşturmuştur.
(Barbino Junior, Silva ve Gabriel 2010)	Brezilya	Profesyonel hemşirelerin akredite bir hastanedeki hizmet kalitesine ilişkin algılarının değerlendirilmesi.	Toplamda 34 hemşireye 15 maddeden oluşan kesitsel anket uygulanmış ve veriler Microsoft Excel veri tabanı kullanılarak analiz edilmiştir. Doğrulamanın ardından sonuçlar SPSS 22.0'a aktarılmış ve burada tanımlayıcı analizler gerçekleştirilmiştir.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip boyutun Güvenilirlik boyutu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise kurumun fiziksel yapısı ve görünümüyle ilişkili olan Somutluk boyutu olduğunu göstermektedir.
(Pedraja-Reja vd. 2019)	Şili	Hastaneler ve aile sağlığı merkezleri tarafından sağlanan hizmetin kalite algısının değerlendirilmesi.	Çalışmanın örneklem büyüklüğüne çalışmada açıkça yer verilmemiştir. Toplam 23 sorudan oluşan anket 7'li Likert tipi bir ölçek kullanılarak uygulanmıştır.	Elde edilen sonuçlar en yüksek memnuniyet derecesine sahip boyutun Somut unsurlarla ilgili olan boyut olduğunu ve en olumsuz olarak algılanan boyutun Güvenilirlik olduğunu göstermektedir.
(Dako vd. 2017)	Amerika Birleşik Devletleri	Çalışmanın amacı bir Radyoloji bölümünde bulunan PET/BT merkezinde hastaların bakım noktasında hizmet kalitesi algılarının ölçülmesidir.	Toplam 429 hastaya 27 maddeden oluşan anket 7'li likert ölçeği kullanılarak uygulanmıştır.	Elde edilen sonuçlara göre en yüksek memnuniyet derecesini Empati boyutunun alt değişkeni olan "Çalışanlar hastalara bireysel ilgi gösterir" maddesi oluşturmuştur. En düşük memnuniyet düzeyini ise Somutluk boyutunun alt değişkeni olan "Bölümün fiziksel olanakları görsel olarak çekicidir" maddesi oluşturmuştur.
Songur vd. (2016)	Türkiye	Bu çalışmada Şereflikoçhisar Devlet Hastanesine yönelik hizmet kalitesini ölçmek amaçlanmıştır.	Toplamda 385 hastaya 27 maddeden oluşan SERVPERF hizmet kalitesi ölçeği 5'li likert tipi kullanılarak uygulanmıştır.	Elde edilen sonuçlarda en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun Yanıt Verilebilirlik olduğu, en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutun ise Güvenilirlik boyutu olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1: Sağlık Sektöründe SERVPERF Ölçeği Kullanılarak Yapılan Çalışmalar

4 Sonuç

Günümüzde sağlık kuruluşlarının sayısının artması ve rekabet ortamının giderek yoğunlaşması, kaçınılmaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu şartlar altında sağlık kuruluşlarının ayakta kalabilmeleri ve tercih edilebilir olabilmeleri için, müşterilerin sürekli değişen ve gelişen istek ve ihtiyaçlarına uygun kalitede hizmet sunabilmeleri gerekmektedir. Zira sağlık, risk alınamayacak derecede önemli ve hayati bir fonksiyonu temsil etmektedir. Sağlık hizmetlerinde kalitenin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, hastaların daha yüksek kalitede sağlık hizmetleri alabilmesini sağlamak ve iyileştirmeye açık alanları belirleyerek hizmet kalitesini artırmak açısından büyük önem taşımaktadır. Bu şekilde sağlık kurumları, hastalar ve yakınlarının beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak seviyede hizmet sunarak onları sadık bir kullanıcı kitlesine dönüştürebilirler.

Bu perspektifle çalışmamızda taramalarımız sonucunda elde ettiğimiz 14 makalenin sonuçlarına bakacak olursak yapılan çeşitli araştırmaların, sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmeye ve çeşitli hastanelerde hizmet alanlarının memnuniyet düzeylerini ölçmeye odaklandığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar Hindistan, İspanya, Meksika, Irak, Endonezya, Brezilya, Pakistan, Vietnam, Türkiye, Şili ve Amerika Birleşik Devletleri gibi birçok farklı ülkede de benzer araştırmaların yapıldığını göstermiştir. Bununla birlikte, araştırmaların yapıldığı farklı ülkeler ve kuruluşlar arasında belirgin farklılıklar olduğunu söylemekte mümkündür. Bu araştırmaların ortak noktaları, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde SERVPERF modelinin sıklıkla kullanılması ve hastaların genellikle en yüksek memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunun "Güvence" en düşük memnuniyet derecesine sahip kalite boyutunu ise "Somutluk" olduğunu belirtmeleridir. Ancak, her bir araştırma, hizmet kalitesi boyutları ve en düşük memnuniyet derecesine sahip boyutlar konusunda farklılıklar göstermektedir. Bu çeşitlilik ise bize sağlık hizmetlerinin uluslararası boyuttaki karmaşıklığını ve farklı kültürel, coğrafi ve kurumsal bağlamların hizmet kalitesi algısını nasıl etkileyebileceğini ortaya koymuştur. Bu nedenle, hizmet kalitesi değerlendirme çalışmalarının, yerel koşulları ve kültürel farklılıkları dikkate alınarak yapılmasının önemli olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Net bir ayrım olmamakla birlikte genel olarak, yapılan araştırmalarda hastaların en yüksek memnuniyet düzeyine sahip boyutunun "Güvence" olduğu vurgulanmaktadır. Bu boyut, hastaların sağlık hizmeti sağlayıcılarına olan güvenlerini ve sağlık hizmetlerinin güvenli ve güvende olduğu algısını ölçer. Araştırmalarda elde edilen sonuçlar, hastaların en çok güven verdikleri boyutun, sağlık hizmeti sunucularının profesyonelliği, tıbbi bilgisi, tedavi sürecindeki güvenlikleri gibi unsurları kapsayan "Güvence" boyutu olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, hastaların, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve güvenliği konusunda duydukları güvenin önemini vurgulamaktadır. Bu şekilde, sağlık hizmeti sunucuları, hastaların güvenini artırmak için güvenlik standartlarını ve kalite kontrol süreçlerini iyileştirmeye odaklanabilirler.

Bir diğer en yüksek memnuniyet düzeyine sahip boyutun ise "Yanıt Verebilirlik" olduğu görülmektedir. Bu boyut, sağlık hizmeti sağlayıcılarından istedikleri bilgilere zamanında ve etkili bir şekilde yanıt aldıkları algısını ölçer. Araştırmalarda elde edilen sonuçlar, hastane personelinin hastalarla birebir ilgilendiği, taleplere hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verildiği gibi alt boyutlar genellikle en yüksek memnuniyet derecelerini almıştır. Hastaların, sağlık hizmetlerinden beklentilerinin arasında iletişimde etkinlik ve hızın önemli bir yer tuttuğunu göstermektedir. Bu bulgular, sağlık hizmeti sunucularının, hastaların taleplerine hızlı ve etkili yanıt vererek iletişim becerilerini güçlendirmeleri gerektiğini vurgulamaktadır. Bu şekilde, hastaların memnuniyetini artırmak ve sağlık hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için etkili bir strateji olabilir.

Yapılan araştırmalarda en düşük memnuniyet düzeyine sahip boyut olarak ise genellikle "Somutluk" boyutu seçilmiştir. Somutluk, sağlık hizmeti sunulan fiziksel ortamın, ekipmanların ve malzemelerin kalitesini ve çekiciliğini ifade eder. Bu boyutun düşük seçilmesinin nedenleri arasında hastane tesislerinin yetersiz fiziksel koşullara sahip olması, eski veya bakımsız ekipmanların kullanılması, temizlik standartlarının düşük olması ve hastaların fiziksel ortamda rahat hissetmemesi gibi faktörler yer alabilir. Somutluk boyutunun düşük olması, hastaların memnuniyetsizliğine ve hizmet kalitesine olan güvensizliğine katkıda bulunabilir. Bu nedenle, sağlık hizmeti sunucuları genellikle tesislerin fiziksel koşullarını iyileştirmek ve çekici hale getirmek için çaba gösterirler.

Kısaca, sağlık hizmetlerinde kalitenin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, hastaların ve yakınlarının gereksinimlerini tatmin edebilecek nitelikte bir sağlık hizmeti sunarak onları sadık bir kullanıcı kitlesine dönüştürme potansiyeli taşır. Diğer hizmet sektörlerine kıyasla, sağlık hizmetleri daha fazla titizlik, özveri ve çaba gerektiren bir alandır. Bu sektördeki hizmetlerin yüksek düzeyde güvenilir olması gerektiği kabul edilebilir; zira sağlık hizmetleri doğrudan insan sağlığıyla ilişkilidir ve bir hatanın veya dikkatsizliğin kalıcı hasarlara veya hatta ölüme yol açma riskini taşıması mümkündür. Bu nedenle, sağlık hizmetlerinin sunumu, diğer hizmet türlerine göre daha yüksek kalite standartlarına uymalıdır ve büyük bir özen gerektirir.

Kaynakça

- Akdere, Mesut, Mehmet Top, ve Sabahattin Tekingündüz. 2020. "Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model". *Total Quality Management & Business Excellence* 31(3-4):342-52. doi: 10.1080/14783363.2018.1427501.
- Akin, Murat. 2001. "Sanal Ortamda Sunulan Hizmetlerde Algılanan Hizmet Kalitesi, Davranışsal Özellikler ve Müşterilerin Yeniden Satın Alma Davranışı Arasındaki İlişkiler: İnternet Bankacılığı Alanında Bir Araştırma". İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Amin, Saba, Jamal Mohammad, ve Mohammad Khan. 2022. "Service Quality in Small and Medium Indian Private Hospitals: Examining Maternity Patients' Perception using SERVPERF Model Service Quality in Small and Medium Indian Private Hospitals: Examining Maternity Patients' Perception using SERVPERF Model". 13:1284-94.
- Arısoy, Dilara Şansel. 2017. "Sağlık Hizmetlerine Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 19(3):1079-1102.
- Aydın, Kenan, ve Seda Yıldırım. 2012. "Hizmet Sektöründe SERVPERF Ölçeği ile Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlık Hizmetleri Sektöründe Bir Uygulama)". *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 1(2):33-52.
- Barbino Junior, Luis Roberto, Larissa Gutierrez De Carvalho E. Silva, ve Carmen Silvia Gabriel. 2019. "Quality as Perceived by Nursing Professionals in an Accredited Specialized Hospital". *Revista Brasileira de Enfermagem* 72(suppl 1):282-88. doi: 10.1590/0034-7167-2018-0151.
- Bircan, Hüdaverdi, ve Serap Baycan. 2004. "Sağlık Sektöründe Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi Örneği". *Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi* 28(2):173-85.
- Cabedo-Ferreiro, Rosa, Maria-Mercedes Vicente-Hernández, Josep-Maria Manresa-Domínguez, Miriam Gómez-Masvidal, Laura Montero-Pons, Azahara Reyes-Lacalle, ve Gemma Falguera-Puig. 2022. "Validation of a Spanish-Language Scale for Evaluating Perceived Quality of Care of Medical Abortions before 9 Weeks Gestation". *BMC Women's Health* 22(1):196. doi: 10.1186/s12905-022-01763-5.
- Collins, Chris, ve Pauline Joyce. 2008. "Focus on Quality in Healthcare in Ireland". *International Journal of Health Care Quality Assurance* 21(2):219-28. doi: 10.1108/09526860810859067.
- Cronin, J. Joseph, ve Steven A. Taylor. 1992. "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing* 58(1):125. doi: 10.2307/1252256.
- Dako, Farouk, Rick Wray, Omer Awan, ve Rathan M. Subramaniam. 2017. "Adapting a Standardized, Industry-Proven Tool to Measure Patients' Perceptions of Quality at the Point of Care in a PET/CT Center". *Journal of Nuclear Medicine Technology* 45(4):285-89. doi: 10.2967/jnmt.117.196170.
- Duc Thanh, Nguyen, Pham Quynh Anh, Pham Thi Huyen Chang, ve Ha Thi Minh Nguyet. 2023. "Cross-Cultural Adaption and Validation of SERVPERF Tool for Measuring Healthcare Quality in an Oncology Public Hospital, Vietnam". *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing* doi: 10.1177/00469580221146826.
- Erdogan, Melike, ve Ertugrul Ayyildiz. 2022. "Comparison of Hospital Service Performances under COVID-19 Pandemics for Pilot Regions with Low Vaccination Rates". *Expert Systems with Applications* 206:117773. doi: 10.1016/j.eswa.2022.117773.
- Espinoza, Ignacio, ve Jaime Torres Fragoso. 2021. "Analysis of the quality of public health services with the SERVPERF model: A case in the Isthmus of Tehuantepec". *Contaduría y Administración* 67:90-118. doi: 10.22201/fca.24488410e.2022.2956.
- Fogarty, G., R. Catts, ve &. Forlin. 2000. "Measuring Service Quality with SERVPERF". *Journal of Outcome Measurement* 4(1):425-47.
- Günal, Özgür. 2009. "Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği".
- Ismayyir, Dhuha Kadhim. 2020. "Measuring Quality of the Healthcare Services and Its Impact on the Patients Satisfaction". *Association of Arab Universities Journal of Engineering Sciences* 27(1):65-73. doi: 10.33261/jaaru.2019.27.1.008.
- Khan, Fawad, ve Qamar Afaq Qureshi. 2022. "Measuring Patients Satisfaction Through Servperf-Model In Public Sector Hospitals". *Health Sciences Journal* 1(1):64-69. d

- Kıdak, Levent B., Zehra Nuray Nişancı, ve Serhat Burmaoğlu. 2015. "Sağlık Hizmetlerinde Kalite Ölçümü: Kamu Hastanesi Örneği(Quality Measurement In Health Services: A Public Hospital Case)". *Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 22(2):483. doi: 10.18657/yecbu.23543.
- Kılıç, Burhan, ve Ali Eleren. 2009. "Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Litaratür Araştırması". *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi* 91-118.
- Odabaşı, Yavuz. 2001. *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. Yayıncılık. İstanbul.
- Patwardhan, Anjali, ve Dhruv Patwardhan. 2008. "Business Process Re-engineering--Saviour or Just Another Fad? One UK Health Care Perspective". *International Journal of Health Care Quality Assurance* 21(3):289-96. doi: 10.1108/09526860810868229.
- Pedraja-Reja, Liliana, Gonzalo Valdés-González, Ignacio Riveros-Crawford, ve Diego Santibáñez-Rey. 2019. "Percepción De La Calidad De Servicio De Salud En La Ciudad De Arica, Chile: Hacia Un Plan De Mejora". *Interciencia* 44(9):514-20.
- Seth, Nitin, S. G. Deshmukh, ve Prem Vrat. 2005. "Service Quality Models: A Review". *International Journal of Quality and Reliability Management* 22(9):913-49.
- Seyran, Deniz. 2004. *Hizmet Kalitesi: Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. editör K. Yayınları. İstanbul.
- Songur, Levent, Abdullah Turan, ve Gökçen Songur. 2016. "Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servperf Ölçeği İle Ölçülmesi: 'Şereflikoçhisar Devlet Hastanesi Örneği'". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 10(53).
- Strauss, Melene, ve Renata Schoeman. 2022. "Patients' Perception of Service Quality in a Healthcare Not-for-Profit Organisation". *South African Family Practice: Official Journal of the South African Academy of Family Practice/Primary Care* 64(1):e1-5. doi: 10.4102/safp.v64i1.5490.
- Subiyakto, Bambang, ve Sebastian Kot. 2020. "The Government Reform On Healthcare Facilities From The Standpoint Of Service Quality Performance". *International Journal of Economics and Finance Studies* 12(1):16-31. doi: 10.34109/ijefs.202012102.
- Taş, Dersu. 2006. "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama".
- Yorgancıoğlu Tarcan, Gamze, ve Pınar Yalçın Balçık. 2020. "Sağlık Hizmeti Kalite Algısını Etkileyen Faktörlerin Servperf Modeli İle Belirlenmesi". *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 23(1):81-92.