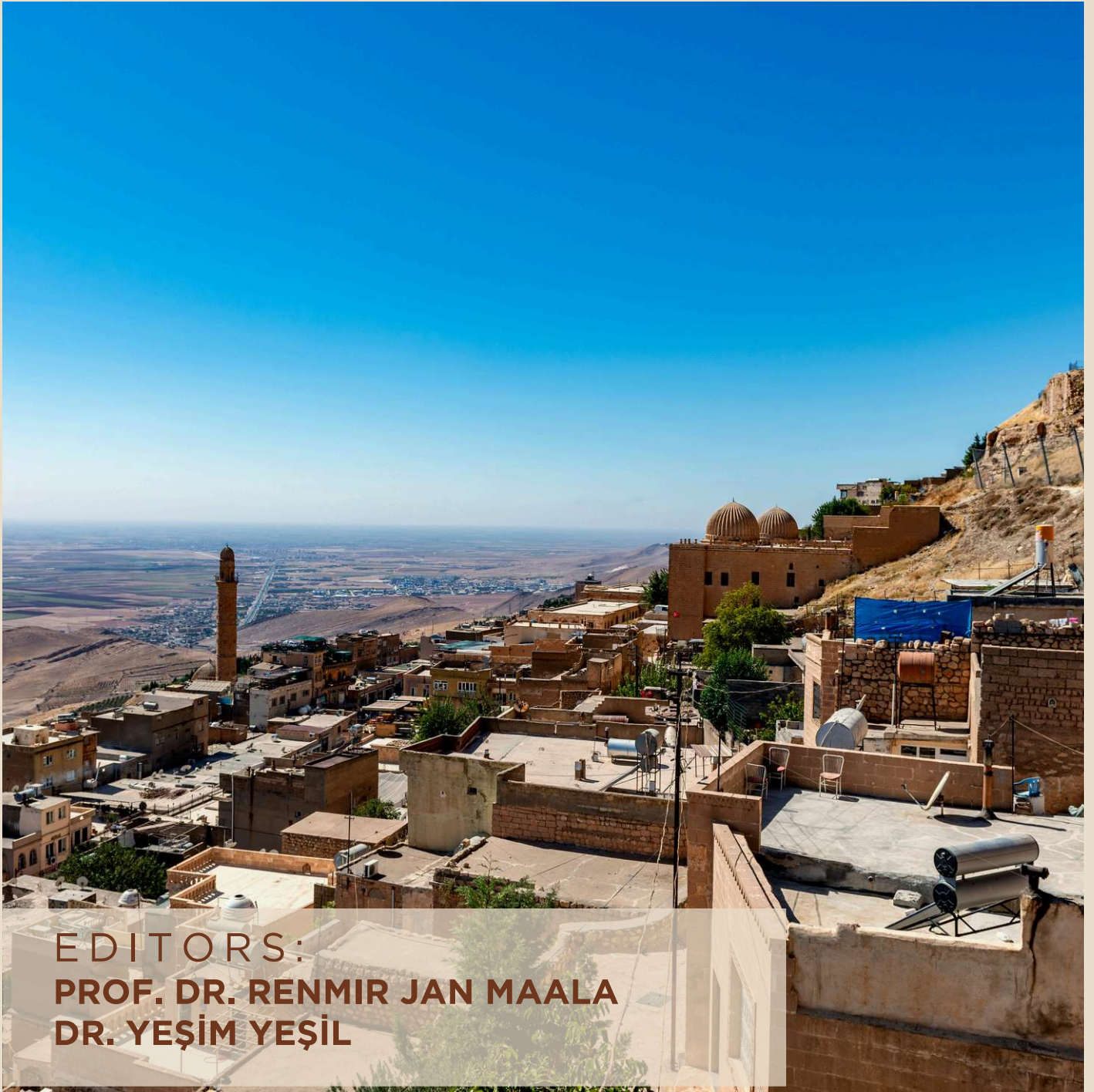


INTERNATIONAL ARTUKLU CONGRESS ON MEDICINE, NURSING, MIDWIFERY, AND HEALTH SCIENCES PROCEEDINGS BOOK

DECEMBER 21-23, 2024 | MARDİN, TÜRKİYE

PARTICIPATION FROM
23 DIFFERENT COUNTRIES



EDITORS:
PROF. DR. RENMİR JAN MAALA
DR. YEŞİM YEŞİL

ISBN: 978-9952-8541-5-2
DOI: <https://doi.org/10.30546/19023.978-9952-8541-5-2.2024.4098>.


BZT TURAN ACADEMY
PUBLISHING HOUSE

www.artuklucongress.com
artuklucongress@gmail.com

INTERNATIONAL ARTUKLU CONGRESS ON MEDICINE, NURSING, MIDWIFERY, AND HEALTH SCIENCES PROCEEDINGS BOOK

DECEMBER 21-23, 2024 | MARDİN, TÜRKİYE



PARTICIPANT COUNTRIES

Türkiye, Nigeria, Pakistan, Portugal, Azerbaijan,
India, Morocco, Iran, Algeria, Bangladesh, Libya,
China, United States of America, Philippines,
Kosovo, Hungary, Ethiopia

ISBN: 978-9952-8541-5-2

DOI: <https://doi.org/10.30546/19023.978-9952-8541-5-2.2024.4098>.

EDITORS:

PROF. DR. RENMİR JAN MAALA

DR. YEŞİM YEŞİL

BZT TURAN PUBLISHING HOUSE®
BZT TURAN PUBLISHING HOUSE©
BAKU, AZERBAIJAN | DELAWARE, UNITED STATES
PUBLISHED IN BAKU, AZERBAIJAN
CONTACT: +994 50 300 2920



INTERNATIONAL ARTUKLU CONGRESS ON MEDICINE, NURSING, MIDWIFERY, AND HEALTH SCIENCES

DECEMBER 21-23, 2024

ONLINE & IN-PERSON PARTICIPATION

ZOOM & MARDIN ARTUKLU UNIVERSITY, TURKIYE

CONGRESS PROCEEDINGS BOOK

EDITORS

Prof. Dr. Renmir JAN MAALA

Dr. Yesim YESIL

BZT TURAN PUBLISHING HOUSE®

TÜRKIYE, AZERBAIJAN

PUBLISHED IN BAKU, AZERBAIJAN

TR: +90543 671 0123 GR: +994 50 300 2920

artuklucongress@gmail.com

<https://www.artuklucongress.com/>

All rights reserved

BZT TURAN PUBLISHING HOUSE®

BZT TURAN PUBLISHING HOUSE

Publishing Date: 28.12.2024

ISBN: 978-9952-8541-5-2

DOI: <https://doi.org/10.30546/19023.978-9952-8541-5-2.2024.4098>.



AHLAK
BİLGİ
ÜRETİM



CONGRESS ID

CONGRESS NAME

INTERNATIONAL ARTUKLU CONGRESS ON MEDICINE, NURSING, MIDWIFERY, AND HEALTH SCIENCES

DATE AND VENUE

DECEMBER 21-23, 2024

*ONLINE & IN-PERSON PARTICIPATION (URGENCH, UZBEKISTAN, TÜRKİYE)
(FROM 23 DIFFERENT COUNTRIES)*

Türkiye, Kyrgyzstan, Pakistan, Poland, Azerbaijan, India, China, Mauritius, N. Macedonia, Namibia, Ukraine, Romania, Nigeria, Uzbekistan, Spain, South Africa, Algeria, Lithuania, Malawi, Morocco, Kosovo, Thailand, Bangladesh

ORGANIZERS & PARTICIPANT INSTITUTIONS

BZT Turan Academy, Türkiye

Mardin Artuklu University, Faculty of Health Sciences, Türkiye

Izmir Katip Celebi University, Türkiye

Presidents / V. President of Organization Committee

PROF. DR. RESIT YILDIZ

DR. YESİM YESİL

President of Scientific Committee

PROF. DR. ESRA AKIN

PROF. RENMİR JAN D. MAALA

President of Coordinators' / General Coordinator

Dr. Baha Ahmet YILMAZ

ACCEPTED PAPERS

146 Turkish Participants

175 Foreign Participants

321 Total Participants

%55 Foreign Participant Rate

%45 Turkish Participant Rate

REFUSED PAPERS

2 Foreign Participants

EVALUATION PROCESS

All Submissions Have Passed a Double-Blind Referee Evaluation Process

All Responsibility for the Works Belongs to the Author



T.C.
MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri Fakültesi

Sayı : E-53920853-200-174357
Konu : Görevlendirme (Dr. Öğr. Üyesi Yeşim
YEŞİL)

10/12/2024

Sayın Yeşim YEŞİL

İlgi : Bila tarihli ve Bila sayılı dilekçeniz.

İlgi dilekçeye istinaden 21-23 Aralık 2024 tarihlerinde ZOOM platformu üzerinden çevrimiçi; Mardin'de yüz yüze ZOOM üzerinden çevrimiçi olarak gerçekleşecek olan Uluslararası Artuklu Tıp, Hemşirelik, Ebelik ve Sağlık Bilimleri Kongresi bilim ve organizasyon kurulu üyesi olarak görevlendirmeniz Dekanlığımızca uygun görülmüştür.
Gereğini bilgilerinize rica ederiz.

Doç.Dr. Hıdır APAK
Dekan V.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



ULUSLARARASI ARTUKLU TIP,
HEMŞİRELİK, EBELİK VE SAĞLIK
BİLİMLERİ KONGRESİ
21-23 ARALIK 2024
YÜZ YÜZE & ÇEVİRİMİÇİ

MARDİN, TÜRKİYE

21-23 Aralık 2024 tarihlerinde ZOOM üzerinden çevrimiçi ve Türkiye'nin Mardin kentinde Mardin Artuklu Üniversitesi'nde yüz yüze olarak gerçekleştirilen Uluslararası Artuklu Tıp, Hemşirelik, Ebelik ve Sağlık Bilimleri Kongresi YÖK ÜAK Akademik Teşvik & Doçentlik **kriterlerini sağlamaktadır**. Toplam 321 adet bildirinin yer aldığı kongre üç gün boyunca çevrimiçi ve yüz yüze olarak gerçekleştirilmiştir.


Türkiye dışından toplam **5 farklı ülkeden açılış konuşmacısı; 23 farklı ülkeden katılım (detaylar kongre bildiri kitabında yer alan kongre programında yer almaktadır)** sağlanmış olup, 321 adet bildirinin 175 tanesi yabancı, 146 tanesi Türk katılımcı tarafından sunulmuştur. Kongrenin yabancı katılımcı oranı %55'tir.

Bu belge ilgili üniversitenin akademik teşvik komisyonuna takdim edilmesi üzerine verilmiş.

İlgili bilgilerin detayları kongre bildiri kitabının künye kısmında yer almaktadır.

Kongremize ilginiz için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,


Dr. Yeşim YEŞİL
HEAD OF CONGRESS



Bu belge 21-23 Aralık 2024 tarihleri arasında Mardin Artuklu Üniversitesi SBF'de verilmiştir.

İLETİŞİM

E-mail: artuklucongress@gmail.com

Phone: +90(543) 671 0123

<https://www.artuklucongress.com/>



BZT TURAN
ACADEMY

BILIM & ORGANİZASYON KURULU

TIP, HEMŞİRELİK, EBELİK VE SAĞLIK
BİLİMLERİ



**Prof. Dr. Paul
ZÖLLNER**

Duisburg-Essen
University, GERMANY



**Prof. Dr. Indrajit
BANERJEE**

SSR Medical College,
Mauritius



**Assoc. Prof.
Dr. Yueqi
ZHANG**

Purdue University
Northwest, China



**Prof. Dr.
Nazan
AKTAŞ**

Selçuk University, Turkey



**Prof. Dr.
Papatya
KARAKURT**

Erzincan Binalı Yıldırım
University, Turkey



**Assoc.
Prof. Dr. Elem
KOCAÇAL**

İzmir Demokrasi University,
Turkey.



**Assoc. Prof.
Dr. Özüm
ERKİN
GEYÜKTEPE**

İzmir Democracy
University, TURKEY



**Assoc. Prof.
Dr. Aysel
KIZILKAYA**

Firat University, TURKEY



**Assoc. Prof. Dr.
P. Sivasakthivelan**

Annamalai University, India



**Assoc. Prof.
Dr. Fadime
GÖK**

Pamukkale University,
Turkey



BZT TURAN
ACADEMY

BİLİM & ORGANİZASYON KURULU

TIP, HEMŞİRELİK, EBELİK VE SAĞLIK
BİLİMLERİ



**Assoc. Prof. Dr.
Meryem FIRAT**

Erzincan Binali Yıldırım
University, Turkey



**Prof. Dr. Gülençam
HAKVERDİOĞLU
YÖNT**

Tınaztepe University,
Turkey



**Dr. Genc
DEMJAHA**

Demjaha Dent, Kosovo



**Dr. Nora
DEMJAHA**

Demjaha Dent, Kosovo



**Dr. Esra
KURKÇU
AKGÖNÜL**

Dokuz Eylül University,
Türkiye



**Assoc. Prof.
Dr. Rukiye
TÜRK
DELİBALTA**

Kars Kafkas University,
Türkiye



**Dr. Mario
JACKSON**

United Nations, United
Health Group, Jordan



**Dr. Rina
DEMJAHA**

Graz Med. University,
Austria



**Dr. Gülbin
KONAĞI**

Izmir Democracy
University, Turkey

More information: www.bztturanacademy.com | +90 543 671 0123



BZT TURAN
ACADEMY

BİLİM & ORGANİZASYON KURULU

TIP, HEMŞİRELİK, EBELİK VE SAĞLIK
BİLİMLERİ



Dr. Jared ROBINSON
SSR Medical College,
Mauritius



**Dr. Teona
KVANTCHIANI**

Ivane Javakhishvili Tbilisi
State University, Republic
of Georgia



**Dr. Funda
ÇİTİL
ÇANBAY**

Atatürk University,
TURKEY



Elif Tuğçe ÇİTİL

Kütahya Dumlupınar
University, TURKEY



**Dr. ZULFUGAROVA
Parvin Asad**

Bakü Devlet Üniversitesi,
Biyoloji, AZERBAIJAN



**Spc. Yunus
Emre KAVAL**

Minis. of Healty, Turkey



**Dr. Safiye
YANMIŞ**

Erzincan Binali Yıldırım
University, Turkey



Dr. Özge ERTÜRK

Balıkesir University,
Turkey



**Gülcan
BAHÇECİOĞLU
TURAN**

Firat University, Turkey

More information: www.bztturanacademy.com | +90 543 671 0123



BZT TURAN
ACADEMY

SCIENTIFIC & ORGANIZATION COMMITTEES

MEDICINE, NURSING, MIDWIFFERY, AND
HEALTH SCIENCES



**Prof. Dr. Paul
ZÖLLNER**

Duisburg-Essen
University, GERMANY



**Prof. Dr. Indrajit
BANERJEE**

SSR Medical College,
Mauritius



**Assoc. Prof.
Dr. Yueqi
ZHANG**

Purdue University
Northwest, China



**Prof. Dr.
Nazan
AKTAŞ**

Selçuk University, Turkey



**Prof. Dr.
Papatya
KARAKURT**

Erzincan Binali Yıldırım
University, Turkey



**Assoc.
Prof. Dr. Elem
KOCAÇAL**

İzmir Demokrasi University,
Turkey.



**Assoc. Prof.
Dr. Özüm
ERKİN
GEYİKTEPE**

İzmir Democracy
University, TURKEY



**Assoc. Prof.
Dr. Aysel
KIZILKAYA**

Firat University, TURKEY



**Assoc. Prof. Dr.
P. Sivasakthivelan**

Annamalai University, India



**Assoc. Prof.
Dr. Fadime
GÖK**

Pamukkale University,
Turkey

More information: www.bztturanacademy.com | +90 543 671 0123



BZT TURAN
ACADEMY

SCIENTIFIC & ORGANIZATION COMMITTEES

MEDICINE, NURSING, MIDWIFFERY, AND
HEALTH SCIENCES



**Assoc. Prof. Dr.
Meryem FIRAT**

Erzincan Binali Yıldırım
University, Turkey



**Prof. Dr. Gülençam
HAKVERDIOĞLU
YÖNT**

Tınaztepe University,
Turkey



**Dr. Genc
DEMJAHA**

Demjaha Dent, Kosovo



**Dr. Nora
DEMJAHA**

Demjaha Dent, Kosovo



**Dr. Esra
KURKÇU
AKGÖNÜL**

Dokuz Eylül University,
Türkiye



**Assoc. Prof.
Dr. Rukiye
TÜRK
DELİBALTA**

Kars Kafkas University,
Türkiye



**Dr. Mario
JACKSON**

United Nations, United
Health Group, Jordan



**Dr. Rina
DEMJAHA**

Graz Med. University,
Austria



**Dr. Gülbin
KONAKÇI**

Izmir Democracy
University, Turkey

More information: www.bztturanacademy.com | +90 543 671 0123



BZT TURAN
ACADEMY

SCIENTIFIC & ORGANIZATION COMMITTEES

MEDICINE, NURSING, MIDWIFFERY, AND
HEALTH SCIENCES



Dr. Jared ROBINSON
SSR Medical College,
Mauritius



**Dr. Teona
KVANTCHIANI**

Ivane Javakhishvili Tbilisi
State University, Republic
of Georgia



**Dr. Funda
ÇİTİL
ÇANBAY**

Atatürk University,
TURKEY



Elif Tuğçe ÇİTİL

Kütahya Dumlupınar
University, TURKEY



**Dr. ZULFUGAROVA
Parvin Asad**

Baku State University,
Department of Biology
AZERBAIJAN



**Spc. Yunus
Emre KAVAL**

Ministry of Health, Turkey



**Dr. Safiye
YANMIŞ**

Erzincan Binali Yıldırım
University, Turkey



**Gülcan
BAHÇECİOĞLU
TURAN**

Firat University, Turkey



Dr. Özge ERTÜRK

Balıkesir University,
Turkey

More information: www.bztturanacademy.com | +90 543 671 0123



BZT TURAN
ACADEMY

SCIENTIFIC & ORGANIZATION COMMITTEES

MEDICINE, NURSING, MIDWIFFERY, AND
HEALTH SCIENCES



**Dr. Yeşim
YEŞİL**

Mardin Artuklu
University, Türkiye



**Dr. Ahmet
BÜTÜN**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



**Assoc. Prof.
Dr. Hıdır
APAK**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



**Dr. Leyla
BARAN**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



Dr. Hülya KESKİN

Mardin Artuklu University,
Türkiye



**Dr. Seher
TANRIVERDİ**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



BZT TURAN
ACADEMY

BİLİM & ORGANİZASYON KURULU

TIP, HEMŞİRELİK, EBELİK VE SAĞLIK
BİLİMLERİ KONGRESİ



**Dr. Yeşim
YEŞİL**

Mardin Artuklu
University, Türkiye



**Dr. Ahmet
BÜTÜN**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



**Assoc. Prof.
Dr. Hıdır
APAK**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



**Dr. Leyla
BARAN**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



Dr. Hülya KESKİN

Mardin Artuklu University,
Türkiye



**Dr. Seher
TANRIVERDİ**

Mardin Artuklu University,
Türkiye



AHLAK
BİLGİ
ÜRETİM

OSPNI

CELERO ENCOLAR UNIVERSITY



International

ARTUKLU CONGRESS ON MEDICINE, NURSING,
MIDWIFERY, AND HEALTH SCIENCES

CONGRESS SCHEDULE | DECEMBER 21-23, 2024



MEETING ID: 885 7524 2211

PASSWORD: 407337



ROMANIA, BUCHAREST

ZOOM, ONLINE



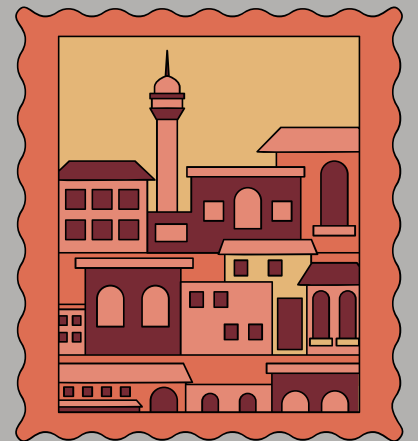
www.artemiscongress.com



artemiscongress@gmail.com

PARTICIPANT COUNTRIES (23):

Türkiye, Kyrgyzstan, Pakistan, Poland,
Azerbaijan, India, China, Mauritius, N.
Macedonia, Namibia, Ukraine, Romania,
Nigeria, Uzbekistan, Spain, South Africa, Algeria,
Lithuania, Malawi, Morocco, Kosovo, Thailand,
Bangladesh





December 23

2024



09.00-09.15 (TURKIYE LOCAL TIME)

Prof. Dr. Reşit YILDIZ

Mardin Artuklu University, Dean of Faculty of Health Sciences

Speech Title:

“WELCOME SPEECH: AHLAK, BİLGİ, ÜRETİM”



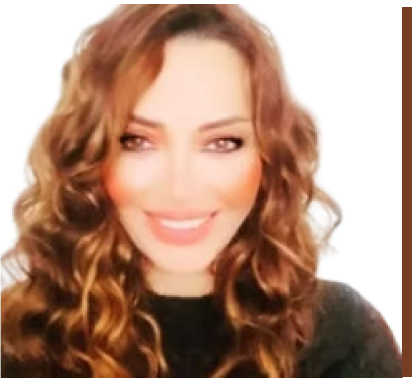
09.15-09.30 (TURKIYE LOCAL TIME)

Prof. Renmir JAAN MAALA

Global Society of Philippine Nurse Researchers, (GSPNRI),
PHILIPPINES

Speech Title:

“NURSING CARE WITH COMPASION”



09.30-09.45 (TURKIYE LOCAL TIME)

Prof. Dr. Esra AKIN

Izmir Katip Çelebi University, TÜRKİYE

Speech Title:

“ARTIFICIAL INTELLIGENCE ETHICS: WHAT IS IT AND WHY IS IT
IMPORTANT?”



09.45-10.00 (TURKIYE LOCAL TIME)

Prof. Dr. G. Selahattin KIYAN

Ege University, Faculty of Medicine, TÜRKİYE

Speech Title:

“WHY ARE HEALTHCARE PROFESSIONALS SICK – COULD
FUNCTIONAL MEDICINE BE THE SOLUTION?”



December

22

2024



09.00-09.15 (TURKIYE LOCAL TIME)

Prof. Arlinda Haxhiu ZAJMI

Tetovo University, NORTH MACEDONIA

Speech Title:

“PHARMACY PRACTICE IN NORTH MACEDONIA”



09.15-09.30 (TURKIYE LOCAL TIME)

Prof. Jared ROBINSON

SSR Medical College, MAURITIUS

Speech Title:

“NEROSCIENCES AND ITS EFFECT ON ARTIFICAL INTELLIGENT”



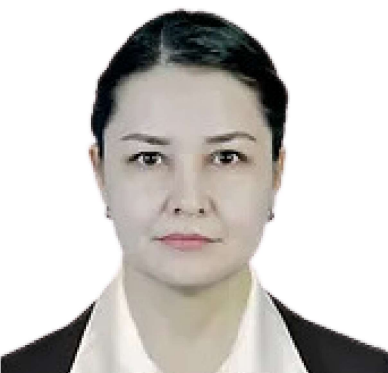
09.30-09.45 (TURKIYE LOCAL TIME)

Prof. Dr. Ulviyya MAMMADOVA

Ministry of Science and Education, AZERBAIJAN

Speech Title:

“WELCOME SPEECH: HEALH SYSTEM IN AZERBAIJAN AND TURKIYE”



09.45-10.00 (TURKIYE LOCAL TIME)

Assoc. Prof. Dr. Marguba MACGULIYEVA

Urgench State Pedagogical University, UZBEKISTAN

Speech Title:

“WELCOME SPEECH: NURSING AND MIDWIFERY IN UZBEKISTAN

TÜRKİYE'DE SAĞLIK KURULUŞLARININ MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN DEĞERLENDİRMESİ: KESİTSEL BİR ARAŞTIRMA

Mehmet YORULMAZ

Selçuk Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Doç. Dr./ 0000-0001-6670-165X

Muhammet Raşit AKSOY

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Arş. Gör. / 0009-0009-1528-0678

Özet

Sağlık hizmetlerinde özel hizmet sunucularının pazarda çoğalmaları neticesinde işletmeler daha fazla müşteri çekebilmek için rekabete kendilerini uyarlamak zorundadırlar. Rekabet mekanizmaları sadece özel sektör için gerekli değil aynı zamanda kamu işletmelerinin de kaynak kullanımlarında organizasyonlarının devamı için rekabet hususunda dikkatli olmak zorundadırlar. Kamu hizmetlerinden faydalanan kişilerin hizmetlerden memnuniyetleri hakkında kamuoyu oluşturmaları kamu hizmet sunucularının memnuniyete özen göstermelerinin bir diğer nedeni olabilir. Organizasyonların müşteri memnuniyeti elde etmeleri yürüttükleri faaliyetler sonucu müşteriye ulaşacak olan hizmetin kalitesinin göstergesidir. Hastaların da sağlık sunucuları için müşteri konumunda olmaları sağlık kuruluşlarının hizmetlerinde kaliteye odaklanmaları gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Türkiye’de Sağlıkta Dönüşüm Programı ile kamu sağlık kuruluşları için kalite çalışmaları hızlanmış ve hasta memnuniyetine ekstra önem verilmiştir. Bu çalışmanın ile, 2003 ile 2023 yılları arasında Türkiye’de Kamu Hastaneleri, Aile Sağlığı Merkezleri, Özel Hastaneler, Üniversite Hastaneleri ve Şehir Hastaneleri memnuniyet düzeylerinin yıllara göre karşılaştırılması amaçlanmıştır. Ayrıca incelemede yıllara göre sağlık kurumlarının türlerine göre ayrı ayrı değerlendirme yapılmıştır. Çalışmada sonuç olarak, çalışmanın yapıldığı tarih itibariyle Türkiye İstatistik Kurumu araştırmalarından elde edilen en güncel verilere göre Kamu Hastanelerinden memnuniyet 2003 yılında %41 iken 2023 yılında oranın %65,7 seviyesine yükseldiği, Özel Hastanelerden memnuniyet ise 2003 yılında oranın %49,3 iken 2023 yılında oranın %56,7 seviyesine yükseldiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmeti, Kalite, Müşteri Memnuniyeti.

Evaluation of Satisfaction Levels of Health Institutions in Turkiye: A Cross-Sectional Study

Abstract

As a result of the increase in private service providers in the market in health services, businesses have to adapt themselves to competition in order to attract more customers. Competition mechanisms are not only necessary for the private sector, but also public enterprises have to be careful about competition in terms of the continuation of their organizations in the use of resources. Creating public opinion about the satisfaction of people who benefit from public services with the services may be another reason why public service providers care about satisfaction. The fact that organizations achieve customer satisfaction is an indicator of the quality of the service that will reach the customer as a result of the activities they carry out. The fact that patients are also customers for health providers has revealed the need for health institutions to focus on quality in their services. With the Health Transformation Program in Turkiye, quality studies for public health institutions have accelerated and extra importance has been given to patient satisfaction. The aim of this study is to compare the satisfaction levels of Public Hospitals, Family Health Centers, Private Hospitals, University Hospitals and City Hospitals in Turkiye by year between 2003 and 2023. In addition, separate evaluations were made according to the types of health institutions by year in the review. As a result of the study, according to the most up-to-date data obtained from the Turkish Statistical Institute research as of the date of the study, it was seen that the satisfaction with Public Hospitals increased from 41% in 2003 to 65.7% in 2023, and the satisfaction with Private Hospitals increased from 49.3% in 2003 to 56.7% in 2023.

Keywords: Healthcare, Quality, Customer Satisfaction.

1.Giriş

Kalite kavramı insanlık tarihi kadar eski bir kavram olmakla birlikte, toplumların yaşayış şekillerini değiştiren bir olgu olmuştur. Kalite doğal hayat içerisinde olması gereken durum olarak düşünüldüğünde, problemsiz bir süreç devam etmesi için kalitenin her yerde mutlaka olması gerekmektedir. Kalite ile ilgili birçok tanım yapılmasına karşın en popüler ve değer gören tanımları şu şekilde olmuştur.

Kalite; Juran tarafından ihtiyaçlara uygunluk, Deming tarafından ise müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik bir araç olarak tanımlanmıştır (Aggarwal ve ark 2019). Hizmet sektöründe firmalar rekabet koşullarında ayakta kalabilmek için müşterilerine diğer firmalardan farklı hizmet sunmalı bu nedenle sunmuş oldukları hizmetin kalitesine önem vermelidirler (Taner ve Kaya 2005). Pazarda diğer rakiplerle baş edebilmek için iki seçenek vardır. Birincisi daha ucuz maliyete sahip olmak. İkincisi ise daha kaliteli ürün sunmak. Firmalar faaliyetlerine devam edebilmek ve pazarda tutunabilmek için

kaliteye önem vermektedirler. Pazarda rekabet edebilmek için Toplam Kalite Yönetimi gibi yeni rekabet stratejileri geliştirmektedirler (Arıkan 1998).

Toplam Kalite Yönetimi amacı; müşteri beklentilerini ve işletme hedeflerini karşılamak için iyileştirmeleri tüm organizasyonel süreçlere entegrasyonu ve iç ve dış müşterilerin sorun çözmeye dahil edilmesi ile sürekli müşteri beklentilerini karşılamak ve müşteri memnuniyetini sağlamaktır (Talib 2013). Toplam Kalite Yönetimini işletmelerde uygulamak için üç adım gerçekleştirilmelidir. İlki şirket tepe yönetiminin kaliteyi benimsemesi ve kaliteye inandırılması, ikincisi örgütte kalite felsefesi oluşturulmalı, üçüncüsü ise işletmede kalite birimi oluşturulup bu birimin müşteri ihtiyaçları doğrultusunda kalite iyileştirmelerini planlaması ve yapması gerekmektedir (Aktan 2012).

Sağlık hizmetlerinin sunumunda yapılacak hataların geriye dönüşü olmaması, sonuçlarının insan hayatını etkilemesi ve sağlık kurumlarının karmaşık yapıda olması sağlık hizmetlerinde kalitenin ölçülmesinin gerekli bir konu olduğunu göstermektedir (Taş 2012). Sağlık hizmetlerinde kalite, sunulacak hizmetin hastaların ihtiyaçları ile ne düzeyde eşdeğer olduğu ve aldıkları tedavinin ne düzeyde etkili olduğunun hastalar tarafından değerlendirilmesidir (Özcan Çaklı 2021). Sağlık kurumlarında bir diğer önemli husus ise çalışan memnuniyetidir ki hasta memnuniyetinin sağlanmasında ve sağlık kurumlarının vermiş olduğu hizmetlerin kalitesini artırmada memnuniyeti sağlanan çalışan oldukça etkilidir (Uğurluoğlu ve ark 2019). Sağlık kurumlarının fiziksel ve çevresel yapıları da sağlık hizmetlerinde müşteri memnuniyetini etkilemektedir (Arslanoğlu ve Varol 2022). Kısaca özetlemek gerekirse, Sağlık kurumlarında kaliteyi sağlamak için hasta ve çalışan güvenliği ile memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir (Çelik ve Öztürk 2021). Bu çalışmanın amacı, 2003 ile 2023 yılları arasında Türkiye’de sağlık kurumlarından duyulan memnuniyetin yıllara göre değişimlerinin incelenmesidir. Ayrıca incelemede yıllara göre sağlık kurumlarının türlerine göre ayrı ayrı değerlendirme yapılmıştır.

2.Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Memnuniyet

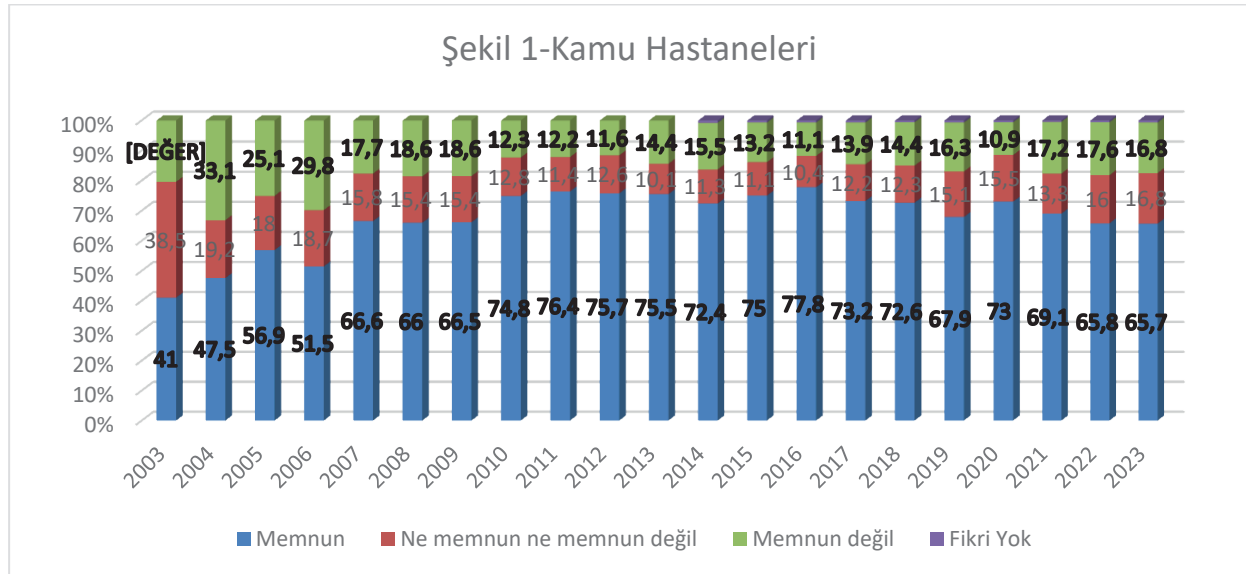
Son yıllarda Türkiye’ de sağlık hizmeti sunan kuruluşların çoğalması ile sağlık hizmetleri de diğer sektörlerde olduğu gibi pazarda rekabet koşullarının artmasına ve sağlık işletmelerinin rekabet etmek için müşteri memnuniyetine önem vererek hizmet kalitesini yükseltme yoluna gitmektedir (Papatya ve ark 2012). Rekabet koşullarına ayak uyduran sadece özel sağlık işletmeleri olmamış, kamu güdümündeki sağlık işletmeleri de rekabet koşullarında faaliyetlerini sürdürebilmek adına kalite konusunun önemini kavrayarak gerekli iyileştirme çalışmalarını yürütmektedirler (Rahman ve ark 2007). Hasta memnuniyeti; almış olduğu hizmetten memnun kalan hastaların aynı sağlık kurumunu daha sonra tekrar tercih etmesini sağlamakta, tedaviye karşı daha fazla bağlılık oluşturmakta ve hekim ile iletişimin güçlenmesini sağlamaktadır (Tanrıverdi 2019, Dinç ve ark 2009).

2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın duyurulması ve sonrasında program sayesinde gerçekleştirilen reformlar ile birlikte sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon çalışmalarını daha çok gündeme getirmiştir. 2012 yılında ISQua ile yapılan anlaşma neticesinde 2012-2014 yıllarında Sağlıkta Akreditasyon Standartları hazırlanmıştır (Gökmen Kavak 2018). Bu program amaç olarak; Sağlık Bakanlığı yönetim mekanizmalarını düzenlemek, hastaların hizmete erişimini kolaylaştırılmak, sevk zinciri kapsamında birincil basamak sağlık hizmet sunucuları olarak Aile Hekimliği uygulaması kurmak, sistem içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerini yaygınlaştırmak, tüm nüfusu kapsayan bir genel sağlık sigortasına geçmek gibi temel faaliyetleri içermektedir (Başol ve Işık, 2015).

3.Sağlık Kuruluşlarından Memnuniyet Düzeyleri

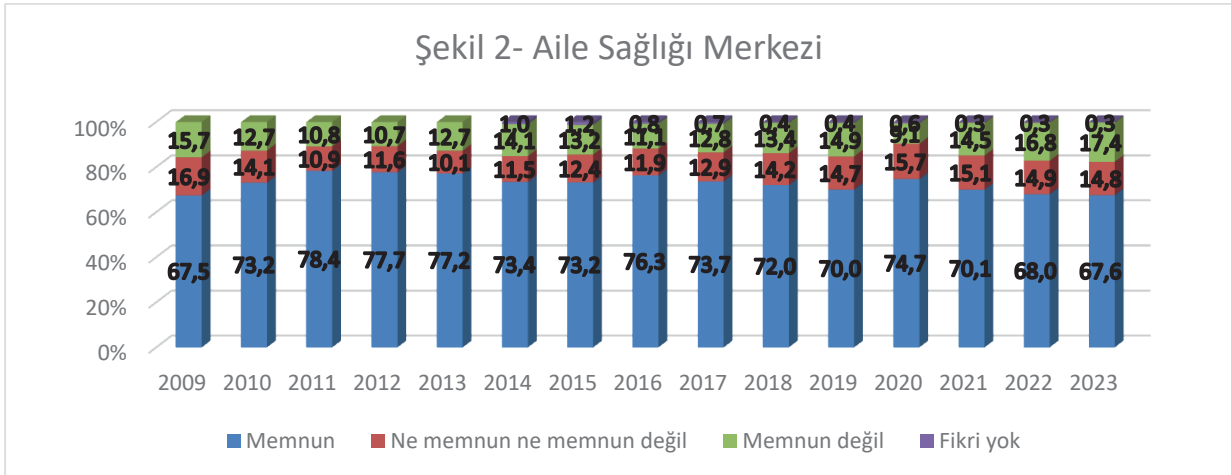
Hasta memnuniyeti, sağlık kurumlarından aldıkları hizmet karşılığında memnun olan hastaların daha sonra aynı işletmeyi tekrar tercih etmesini sağlamaktadır. Sağlık kurumundan memnun kalan hastaların daha sonra aynı kurumu tercih etmesi hasta sadakati olarak tanımlanmaktadır (Dizman 2018). Sağlık kurumlarında hizmetten yararlananların memnuniyet ölçümü hizmetin değerlendirilmesi ve oluşabilecek problemler üzerinde yardımcı olacaktır (Şişe ve ark 2013).

Şekil 1: Devlet Hastanesi Memnuniyet Düzeyleri



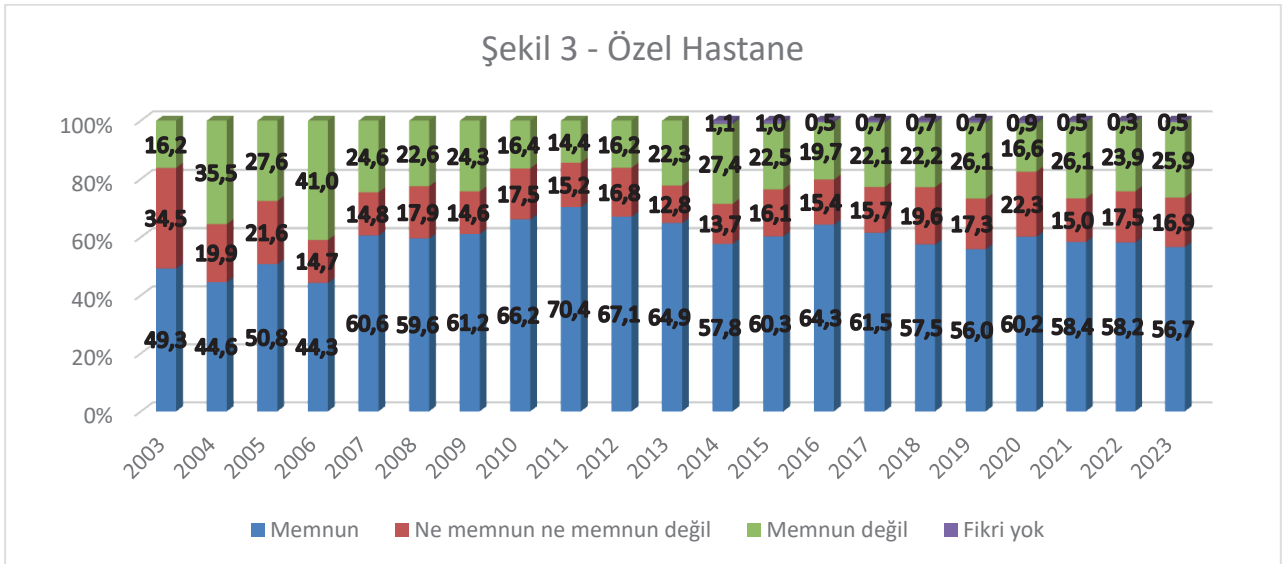
Kaynak: TÜİK 2024.

Şekil 1 incelendiğinde kamu hastanesi memnuniyet düzeyleri 2003 yılında yüzde 41; 2004 yılında %47,5; 2005 yılında %56,9; 2006 yılında % 51,5; 2007 yılında % 66,6; 2008 yılında %66; 2009 yılında %66,5; 2010 yılında %74,8; 2011 yılında %76,4; 2012 yılında %75,7; 2013 yılında %75,5; 2014 yılında %72,4; 2015 yılında %75; 2016 yılında %77,8; 2017 yılında %73,2; 2018 yılında %72,6; 2019 yılında %67,9; 2020 yılında %73; 2021 yılında %69,1; 2022 yılında %65,8; 2023 yılında ise %65,7 olduğu anlaşılmaktadır.

Şekil 2: Aile Sağlığı Merkezi Memnuniyet Düzeyleri

Kaynak: TÜİK 2024.

Şekil 2 incelendiğinde Aile Sağlığı Merkezi memnuniyet düzeyleri 2009 yılında %67,5; 2010 yılında %73,2; 2011 yılında %78,4; 2012 yılında %77,7; 2013 yılında %77,2; 2014 yılında %73,4; 2015 yılında %73,2; 2016 yılında %76,3; 2017 yılında %73,7; 2018 yılında %72; 2019 yılında %70; 2020 yılında %74,7; 2021 yılında %70,1; 2022 yılında %68; 2023 yılında ise %67,6 olduğu anlaşılmaktadır.

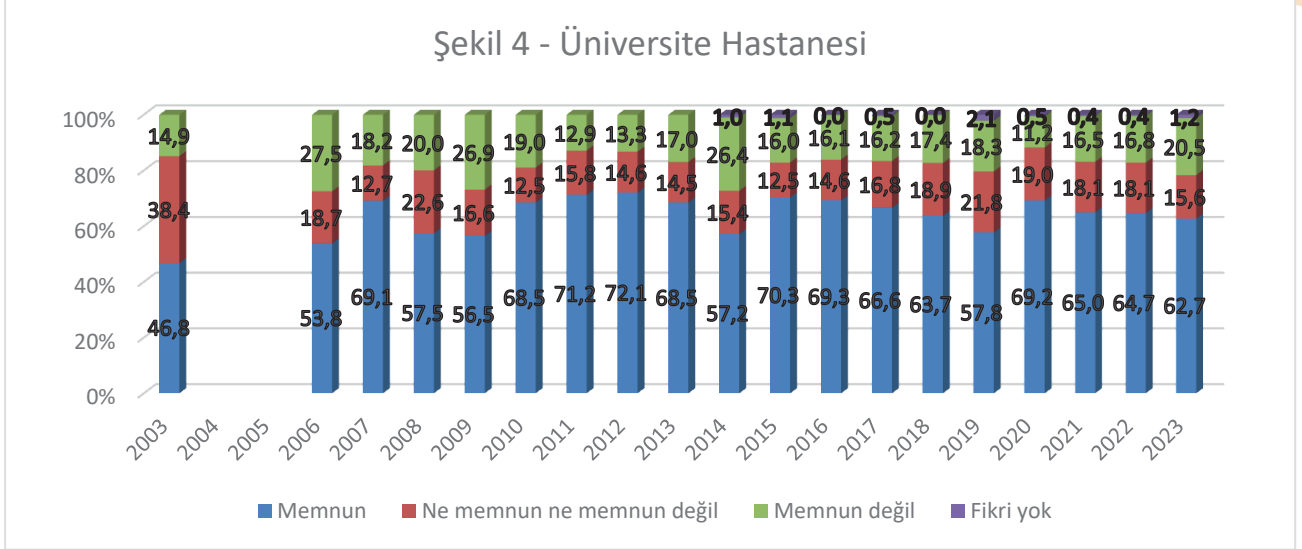
Şekil 3: Özel Hastane Memnuniyet Düzeyleri

Kaynak: TÜİK 2024.

Şekil 3 incelendiğinde Özel Hastane memnuniyet düzeyleri 2003 yılında yüzde 49,3; 2004 yılında %44,6; 2005 yılında %50,8; 2006 yılında %44,3; 2007 yılında % 60,6; 2008 yılında %59,6; 2009 yılında %61,2; 2010 yılında %66,2; 2011 yılında %70,4; 2012 yılında %67,1; 2013 yılında %64,9; 2014 yılında %57,8; 2015 yılında %60,3; 2016 yılında %64,3; 2017 yılında %61,5; 2018 yılında

%57,5; 2019 yılında %56; 2020 yılında %60,2; 2021 yılında %58,4; 2022 yılında %58,2; 2023 yılında ise %56,7 olduğu anlaşılmaktadır.

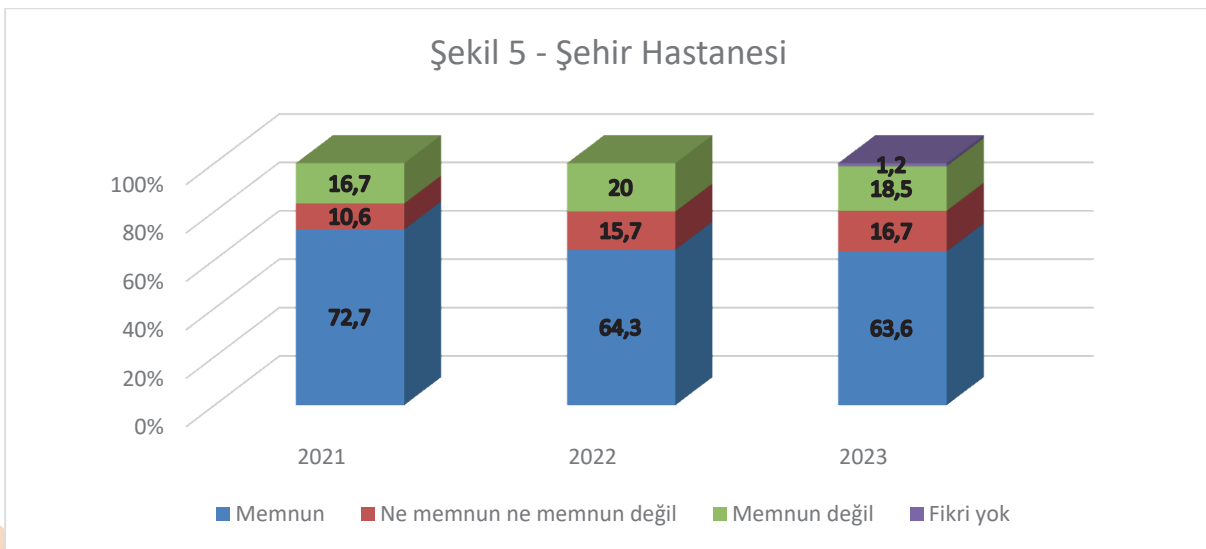
Şekil 4: Üniversite Hastanesi Memnuniyet Düzeyleri



Kaynak: TÜİK 2024

Şekil 4 incelendiğinde Üniversite Hastanesi memnuniyet düzeyleri 2003 yılında yüzde 46,8; 2004 ve 2005 yılında veri olmadığı; 2006 yılında %53,8; 2007 yılında % 69,1; 2008 yılında %57,5; 2009 yılında %56,5; 2010 yılında %68,5; 2011 yılında %71,2; 2012 yılında %72,1; 2013 yılında %68,5; 2014 yılında %57,2; 2015 yılında %70,3; 2016 yılında %69,3; 2017 yılında %66,6; 2018 yılında %63,7; 2019 yılında %57,8; 2020 yılında %69,2; 2021 yılında %65; 2022 yılında %64,7; 2023 yılında ise %62,7 olduğu anlaşılmaktadır.

Şekil 5: Şehir Hastanesi Memnuniyet Düzeyleri



Kaynak: TÜİK 2024

Şekil 4 incelendiğinde Üniversite Hastanesi memnuniyet düzeyleri 2003 yılında yüzde 46,8; 2004 ve 2005 yılında veri olmadığı; 2006 yılında %53,8; 2007 yılında % 69,1; 2008 yılında %57,5; 2009 yılında %56,5; 2010 yılında %68,5; 2011 yılında %71,2; 2012 yılında %72,1; 2013 yılında %68,5; 2014 yılında %57,2; 2015 yılında %70,3; 2016 yılında %69,3; 2017 yılında %66,6; 2018 yılında %63,7; 2019 yılında %57,8; 2020 yılında %69,2; 2021 yılında %65; 2022 yılında %64,7; 2023 yılında ise %62,7 olduğu anlaşılmaktadır.

4.Sonuç

Sağlık hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesinde en önemli parametrelerden birisi de hasta memnuniyeti oranlarıdır. Hizmet kavramı, soyut, elle tutulamayan, anlık olarak memnuniyet veya memnuniyetsizliğin ortaya çıktığı heterojen bir özelliğe sahiptir. Bundan kaynaklı ölçümü zordur. Özellikle sağlık hizmetlerinin memnuniyet düzeyinin ölçülmesi daha da zorluk ihtiva eder. Sağlık hizmeti kalitesini etkileyen üç temel unsur bulunmaktadır. Bunlar; sunulan hizmetin teknik kalite boyutu, ikinci olarak sunulan hizmetin fiziksel kanıt boyutu ve son olarakta memnuniyetin oluşmasında önemli bir boyut olan iletişim-kişilerarası etkileşim boyutudur. Bu üç unsur bir araya gelip eksiksiz bir hizmet sunumu ortaya konulursa müşteri memnuniyeti ya da hasta memnuniyeti en yüksek seviyeye ulaşacaktır. Bu bağlamda; 2003 ile 2023 yılları arasında Türkiye’de Kamu Hastaneleri, Aile Sağlığı Merkezleri, Özel Hastaneler, Üniversite Hastaneleri ve Şehir Hastaneleri memnuniyet düzeylerinin yıllara göre karşılaştırılmasının yapıldığı bu çalışmada genel olarak Türk Sağlık Sisteminde hasta memnuniyet oranlarının yıllara göre periyodik olarak arttığı gözlemlenmiştir. Bir sistemin etkinliğinin ölçülmesinde kullanılan memnuniyet unsuru profesyonel sağlık yönetiminde dikkate alınan önemli bir parametredir. Son olarak; Türkiye’de özellikle Sağlıkta Dönüşüm Programı sonrasında, birçok reform gerçekleştirilmiştir. Bu reformların neticesi de hasta memnuniyeti ile doğru orantılı olduğu çalışma neticesinde ulaşılan önemli bir sonuçtur.

Kaynaklar

- Aggarwal, A., Aeran, H., & Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of oral biology and craniofacial research*, 9(2), 180-182. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Aktan, C. C. (2012). ORGANİZASYONLARDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 249-256.
- Arıkan, G. (1999). THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND QUALITY CONTROL GROUPS. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 1-22.
- Arslanoğlu, A., Varol, S. (2022). Hastane Fiziki Yapısının Hasta Memnuniyetine Etkisi. *Sağlık Ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 203-217. <https://doi.org/10.55050/sarad.1142781>

- Başol, E., & Işık, A. (2015). TÜRKİYE'DE SAĞLIK POLİTİKALARINDA GÜNCEL GELİŞMELER: SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMINDAN GÜNÜMÜZE BAZI DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 2(2), 1-26.
- Çelik, G. ve Öztürk, Z. (2021). Sağlıkta Kalite Yönetimi Bağlamında Çalışanların Hasta Ve Çalışan Güvenliği Kültürü Algısı: Özel Hastane ve Kamu Hastanesi Karşılaştırması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 9(1), 51-86. <https://doi.org/10.22139/jobs.865283>
- Dinç, D., Ünalın, P. C., Topsever, P., & Özyavaş, S. (2009). Hasta memnuniyeti ve yönetim sistemi: Çözüm ortağı hekim. *Türkiye Aile Hekimliği Dergisi*, 13(2). <https://doi.org/10.2399/tahd.09.093>
- Dizman, H. (2019). HASTANE YÖNETİM BİLGİ SİSTEMLERİNİ KULLANAN SAĞLIK KURUMLARINDA HASTA MEMNUNİYETİNİ VE HASTA SADAKATİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*(70), 68-87.
- Gökmen Kavak, D. (2018). TÜRKİYE SAĞLIK HİZMETLERİ KALİTE VE AKREDİTASYON ENSTİTÜSÜ (TUSKA) SAĞLIKTA AKREDİTASYON STANDARTLARI. *Sağlıkta Kalite Ve Akreditasyon Dergisi*, 1(1), 14-20.
- Özcan Çaklı, İ.(2021). Sağlık Sektöründe Toplam kalite Yönetimi Donabedian Kalite Özellikleri ve Sağlık Çalışanlarının Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi, *Journal of Behavior at Work (JB@W)*, 6(1), 1-15. DOI: <https://doi.org/10.25203/idd>.
- Papatya, G., Papatya, N., & Hamşioğlu, A. B. (2012). Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 87-108.
- Rahman, S., Erdem, R. ve Devedebakan, N. (2007). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Elazığ'Daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 37-55.
- Şişe, Ş., Altınel, E. C., & Toksal, M. (2013). Üniversite Hastanesinde Bulunan Hastaların Hastane Hizmetleri Hakkındaki Memnuniyet Düzeyleri. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 14(1), 1-10. <https://doi.org/10.18229/ktd.37423>
- Talib, F. (2013), "An overview of total quality management: understanding the fundamentals in service organization", *International Journal of Advanced Quality Management*, Vol.1 No.1, pp. 1-20, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2725107> Erişim Tarihi: 23.12.2024
- Taner, B., Kaya, İ. (2005). TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ'NİN BAŞARIYLA UYGULANMA ESASLARI – BİR HİZMET İŞLETMESİ ÖRNEĞİ. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 353-362.
- Tanrıverdi, F. (2019). SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMININ HASTA MEMNUNİYETİNE ETKİSİ. *Kesit Akademi Dergisi*(20), 181-224.
- Taş, D. (2012). Sağlık hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin bir araştırma. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 4(2), 79-102.

TÜİK, 2024. Türkiye İstatistik Kurumu. Yaşam Memnuniyeti İstatistikleri. Sağlık Kuruluşlarının Hizmetlerinden Memnuniyet. Erişim Adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=gelir-yasam-tuketim-ve-yoksulluk-107&dil=1> Erişim Tarihi: 23.12.2024

Uğurluoğlu, D., Gökaya, D., Erdem, R. (2019). ŞEHİR HASTANESİNDE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI. İktisadi İdari Ve Siyasal Araştırmalar Dergisi, 4(9), 101-118. <https://doi.org/10.25204/iktisad.511419>