

Türkiye’de Eğitim Gören Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algılarının Değerlendirilmesi

Arslan D^{1*}, Ekiz T¹, Tarım M¹

¹Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

*Sorumlu yazar: dilararslan98@gmail.com

Özet

Amaç: Araştırmada, uluslararası öğrenciler tarafından ülkemizde sunulmakta olan sağlık hizmetlerinin kalitesinin nasıl algılandığının ölçülmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma 2019 Şubat-Mart-Nisan aylarında, Marmara Üniversitesi Tıp ve Diş Hekimliği Fakültelerindeki gönüllü uluslararası lisans öğrencileriyle gerçekleştirilmiştir. Konu ile ilgili literatür taranarak araştırmacılar tarafından bir anket oluşturulmuş, elde edilen veriler SPSS 25 deneme sürümü kullanılarak analiz edilmiştir. Dağılımın durumu ile ilgili yapılan, Kolmogorov Smirnov Testi sonucunda $p>0,05$ değeri belirlenmiş ve araştırmada parametrik testler olan Bağımsız Gruplarda T Testi, Tek Yönlü ANOVA, Pearson Korelasyonu kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırmaya 60 uluslararası öğrenci katılmıştır. Bu öğrencilerin kalite algılarının incelendiği ölçeğin ortalama değeri $3,49\pm 0,44$ olarak saptanmıştır. Katılımcılar anavatanlarının Türkiye’ye yakınlık durumlarına göre kategorilendirilerek, kalite algılarına etkisi değerlendirilmiş ancak kategoriler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların Türkiye’de ikamet etme sürelerine göre kalite algıları arasındaki ilişki incelenmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Sonuç: Sonuç olarak, katılımcıların ülkemizde ikamet etmekte oldukları süre uzadıkça, kalite algılarının düşme eğilimi gösterdiği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci hareketliliği, Uluslararası öğrenciler, Kalite, Kalite Ölçümü

Evaluation of the Health Care Services' Quality Perceptions of International Students In Turkey

Abstract

Aim: The purpose of this study was to measure how the quality of health services offered in our country is perceived by international students.

Methods: The study was carried out in February-March-April 2019 with volunteer international undergraduate students at Marmara University Faculty of Medicine and Faculty of Dentistry. A questionnaire was prepared by researchers by analyzing the related literature and the data obtained was analyzed using SPSS 25 trial version. As a result of Kolmogorov Smirnov Test, $p>0,05$ values were determined and parametric tests which are Independent Samples T Test, One-Way ANOVA, Pearson Correlation were used in the study.

Results: 60 international students participated in this study. The average value of scale examining students' perceptions about quality was found to be $3,49\pm 0,44$. The homeland of participants were categorized according to neighborhood status to Turkey and examined its effect of their perceptions, but no statistically significant difference was found between categories ($p>0,05$). The relationship between the participants' perceptions of quality and residence time in Turkey was examined and statistically significant difference was observed ($p<0,05$).

Conclusion: Participants' perception of the quality of health services tended to decrease as their residence time increases.

Keywords: Student mobility, International student, Health service, Quality, Quality Measurement

1. GİRİŞ

Küreselleşme faaliyetlerinin artışı ile birlikte uluslararası alanda gerçekleşen öğrenci hareketliliğinin giderek ivme kazandığı ve daha fazla dikkat çeken bir konu haline geldiği görülmektedir. Uluslararası arenada yer alan öğrencilerin 1975 yılında 800 bin kadar olduğu tespit edilmiş iken, bu sayı günümüzde 7,5 milyona ulaşmış ve 2030 yılı itibari ile 20 milyona ulaşacağı öngörülmüştür (<https://www.ytb.gov.tr/uluslararasi-ogrenciler/uluslararasi-ogrenci-hareketliliği>). Öğrenciler bu hareketliliğe kendine yönelik yurt dışında kaliteli eğitim almak, öğretilmeyen becerileri kazanmak, dil becerileri kazanmak, istihdam olanaklarını artırmak gibi faydalardan yararlanmak amacıyla rağbet göstermektedirler (<https://www.oecd.org/education/education-at-a-glance-2018-data-and->

[methodology.htm](#)). Eğitim alanında uluslararasılaşma; öğrencilerin eğitim seviyesini küreselleşmiş bir dünya için uygun hale getirme, akademik ortamı iyileştirme ve geliştirme, öğretim kurumlarının profilini ve itibarını pekiştirme ve müfredatın uluslararasılaştırılması süreci olarak dikkate alınmaktadır (Moiescu ve Moiescu, 2016; Chelliah ve ark., 2019). Ülkeler ise ekonomik, bilimsel, kültürel ve siyasi ve daha birçok faydaları sebebiyle bu öğrencilere ev sahipliği yapmak ve bu pazardan pay elde etmek istemektedirler (Kethüda, 2017). Örneğin öğrenci hareketliliğinde en büyük paya sahip olan ABD ve Fransa, öğrenci alımını kamu diplomasisi aracı olarak görmekteyken Almanya ve Kanada ise bu hareketliliği azalan ve yaşlanan nüfuslarını dengeleme için bir fırsat olarak görmektedirler (Polat, 2015). Ülkeler 'ev sahibi' konumuna ulaşabilmek amacıyla öğrencilerin üniversite/ülke tercihlerini etkileyen faktörleri göz önünde bulundurmaları ve bu doğrultuda iyileştirici düzenlemeler yapmalarıdır (Chelliah ve ark., 2019). Buradan hareketle araştırmamızda uluslararası öğrencilerin tercihlerini etkileyen faktörlerden olan yaşam koşullarının bir alt başlığı olarak ülkemizde sunulmakta olan sağlık hizmetlerinin kalitesinin bu öğrenciler tarafından nasıl algılandığı incelenmiştir (Tekelioğlu ve ark., 2012).

2. GEREÇ ve YÖNTEM

Bu araştırma Marmara Üniversitesi Tıp ve Diş Hekimliği Fakültelerinde 2019 yılının Şubat-Mart-Nisan aylarında gerçekleştirilmiş kesitsel tipte tanımlayıcı bir araştırmadır. Araştırmanın evreni Marmara Üniversitesi'ndeki uluslararası öğrencilerdir. Örneklem olarak ise aynı üniversitenin Tıp ve Diş Hekimliği Fakültelerindeki lisans düzeyinde eğitim gören ve araştırmaya katılmayı kabul eden uluslararası öğrenciler seçilmiştir. Anket uygulamasının yapıldığı günlerde, araştırmaya katılmayı kabul etmeyen kişiler dışındaki tüm lisans öğrencileri araştırma kapsamına alınmıştır. Böylece toplamda 60 anket elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan uluslararası öğrencilerin ülkelerinin Suudi Arabistan, Filistin, Suriye, İran, Irak, Bulgaristan, Azerbaycan, Yunanistan, Kazakistan, Makedonya, Türkmenistan, Kıbrıs, Pakistan, Kenya, Tanzanya, Nijerya, Yemen, Sudan, Malezya, Rusya, Amerika, Moğolistan ve Tayland olduğu saptanmıştır. Verilerin analiz edilmesinden önce bu ülkeler, ülkemiz ile komşuluk durumlarının varlığı-yokluğu şeklinde kategorize edilmiştir.

2.1. Örneklem yöntemi

Araştırmanın örnekleme seçilirken kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bunun sebebi Marmara Üniversitesi lisans düzeyinde eğitim gören ve araştırmanın konusu olan uluslararası öğrencilerin oldukça sınırlı sayıda olması, onlara ulaşmanın zorluğu ve dilimizi kapsamlı bilmemeleri nedeniyle kendilerine anket sorularının bireysel olarak açıklanmasının gerekmesi sebepleri ile zaman alıcı ve meşakkatli olması olarak ifade edilebilir.

2.2. Veri toplama araçları ve yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Bu anket, iki bölümden ve toplamda 32 sorudan oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü 1.-8. soruların olduğu ve katılımcının demografik özelliklerinin saptanmasının amaç edinildiği bölümdür. Anketin ikinci bölümü ise 5'li Likert ölçeğinin kullanıldığı 24 sorudan oluşan değerlendirme bölümüdür.

Anketin demografik özellikler bölümünde yer alan ikamet süresi ve refakatçi tercihi ile ilgili 6. ve 8. sorular Becerra ve ark.'nın ilgili makalesinden (2015) elde edilmiştir. Aynı şekilde demografik özellikler bölümündeki sigortalılık durumu sorusu Günay'ın (2014) Türkiye'de eğitim görmekte olan uluslararası öğrencilerin sorunlarını incelediği rapor kitabı incelenerek ankete kazandırılmıştır. Ayrıca yine Günay'ın (2014) kitabındaki öğrenciler için etnik kökenin hizmet almada bariyer oluşturup oluşturmadığı ve sağlık sistemimizin ülkemize gelmeden önce araştırılması durumu gözden geçirilerek düzenlenmiş ve kullanılmıştır. Anketin hizmet kalitesi ölçmek konusunda önemli bir model olan SERVQUAL modeli ile ilgili soruları Zerenler ve Öğüt'ün (2007) ve Rahman ve ark.'nın (2007) hastaneler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmaları incelenerek ankete kazandırılmıştır. Anketin iletişim problemleri ve tercüman istihdamı ile randevu alabilme kabiliyeti soruları Russel ve ark.'nın (2008) uluslararası öğrenciler ve sağlık hizmetleri konulu makalesinin incelenmesi sonucu; farklı kültürlere saygılı olma ve kültürel adaptasyon için eğitim önerisi soruları ise Hudak ve ark.'nın (2008) ilgili makalesinin incelenmesi sonucu ankete kazandırılmıştır.

Çalışmada veri toplamak amacıyla yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin nedeni, araştırmanın örnekleme olan uluslararası öğrencilerin dilimize tam anlamıyla hakim olmamalarıdır. Türkçe olarak hazırlanan araştırma anketinin soruları, bu yöntem sayesinde katılımcılara detaylıca açıklanmış ve soruların tam olarak yanıtlanması sağlanmıştır.

2.3. Araştırma hipotezleri

H1: Türkiye’de eğitim gören uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerinin kalitesine yönelik algıları, öğrencilerin anavatanlarının ülkemize komşuluk durumuna göre farklılık göstermektedir.

H2: Türkiye’de eğitim gören uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerinin kalitesine yönelik algıları ile öğrencilerin sigortalılık durumları arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır.

H3: Türkiye’de eğitim gören uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerinin kalitesine yönelik algıları ile refakatçi tercihleri arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır.

H4: Türkiye’de eğitim gören uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerinin kalitesine yönelik algıları ile ülkemizde ikamet etme süreleri arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır.

Araştırma, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Etik Kurulu tarafından 07.02.2019 tarih ve 16 sayılı karar ile onaylanmıştır.

2.4. Verilerin analizi ve değerlendirilmesi

Analiz ve değerlendirmeler yapılmadan önce One Sample Kolmogorov-Smirnov testi sonucuna ($p>0,05$) bakılarak verilerin normal dağılım özelliğine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu sebeple sıklık dağılımlarının yanı sıra parametrik testler (Bağımsız Gruplarda T Testi, Tek Yönlü ANOVA ve Pearson Korelasyonu) yapılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmamıza katılım sağlayan gönüllülerin %51,7’sinin kadın olduğu saptanmıştır. Katılımcıların yaşları 18 ile 29 arasında olup ve yaşların ortalama değerinin $22,6\pm 2,6$ olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların çoğunluğunu (%61,7) Tıp Fakültesi öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırma grubumuzdaki öğrencilerin %65’inin ülkemize komşu olmayan ülkelerden geldikleri, ayrıca öğrencilerin %25’inin 5. sınıfta eğitim görmekte olduğu saptanmıştır. Bu öğrencilerin %33,3’ünün ülkemizde 2-3 yıl süresince ikamet etmekte oldukları belirlenmiştir. Katılımcılarımızın %48,3’ü özel sağlık sigortasına sahiptir. Hizmet

almak amacıyla sağlık kuruluşuna giden katılımcıların refakatçi tercihleri değerlendirildiğinde %51,7'sinin tercihi 'yalnız gitmek' olarak saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Öğrenci örneklemine ilişkin tanımlayıcı istatistik

Değişkenler	Sıklık	Yüzde	Ortalama	SS	Asgari	Azami
Cinsiyet						
Kadın	31	51,7				
Erkek	29	48,3				
Yaş			22,6	±2,6	18	29
Bölüm						
Tıp	37	61,7				
Diş Hekimliği	23	38,3				
Sınıf						
Hazırlık	2	3,3				
1. Sınıf	12	20,0				
2. Sınıf	14	23,3				
3. Sınıf	9	15,0				
4. Sınıf	7	11,7				
5. Sınıf	15	25,0				
6. Sınıf	1	1,7				
Anavatanın Türkiye'ye komşuluk Durumu						
Yok	39	65,0				
Var	21	35,0				
İkametgah Süresi						
0-1 yıl	12	20,0				
2-3 yıl	20	33,3				
4-5 yıl	13	21,7				
6 yıl ve üzeri	15	25,0				
Sigortalılık Durumu						
Genel sağlık sigortası sahipliği						
	20	33,3				
Özel sağlık sigortası sahipliği						
	29	48,3				
Genel ve tamamlayıcı sağlık sigortasına sahiplik						
	1	1,7				
Sağlık sigortasına sahip olmama durumu						
	10	16,7				
Refakatçi Tercihi						
Yalnız gitmek	31	51,7				
Türk bir tanıdık ile gitmek	11	18,3				
Kendi ülkesinden bir tanıdık ile gitmek	11	18,3				
Herhangi bir tanıdık ile gitmek	7	11,7				

SS: Standart Sapma

Araştırmanın güvenilirliği Cronbach Alpha katsayısı ile test edilmiş ve bu değer 0.80 olarak saptanmıştır. Kaptanoğlu'na (2013) göre bu değer, ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Anketin ölçek kısmının ortalamasının 3,49±0,44 olduğu görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Sağlık hizmeti kalitesine yönelik ölçeğin güvenilirlik analizi sonuçları

	Ortalama±SS	Güvenilirlik
Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı	3,49±0,44	0,80

SS: Standart Sapma

Araştırmaya katılım sağlayan gönüllülerin sağlık hizmeti kalitesi algılarının cinsiyete göre farklı olup olmadığı incelenmiş, yapılan analiz sonucunda ($p>0,05$) kalite algısının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur (Tablo 3).

Tablo 3. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının cinsiyete göre karşılaştırılması

Değişkenler	N	Ortalama	SS	t	p
Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı					
Kadın	31	3,40	±0,51	-1,57	*0,12
Erkek	29	3,58	±0,36		

N: Örneklem Sayısı

SS: Standart Sapma

* $p>0,05$

t: Yapılan Bağımsız Gruplarda T Testi sonucu elde edilen değer

Katılımcıların sağlık hizmeti kalitesine yönelik bakış açılarının eğitim görmekte oldukları bölüme göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi ($p>0,05$) ile bu algının, iki grup arasında anlamlı şekilde farklılık göstermediği saptanmıştır (Tablo 4).

Tablo 4. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının üniversite bölümüne göre karşılaştırılması

Değişkenler	N	Ortalama	SS	t	p
Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı					
Tıp	37	3,58	±0,30	1,79	*0,08
Diş Hekimliği	23	3,34	±0,59		

N: Örneklem Sayısı

SS: Standart Sapma

* $p>0,05$

t: Yapılan Bağımsız Gruplarda T Testi sonucu elde edilen değer

Araştırma katılımcılarının sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının, katılımcı anavatanlarının ülkemize komşuluk durumlarına göre değerlendirilmesi amacıyla verilerin toplanmasının ardından katılımcıların anavatanları ülkemize komşuluk durumuna göre kategorilendirilmiştir. Analiz sonucunda ($p>0,05$) ülkemize, komşu ülkelerden ve komşu olmayan ülkelerden gelen katılımcıların sağlık hizmeti kalitesi algılarının arasında anlamlı düzeyde farklılık olmadığı ortaya konmuştur (Tablo 5).

Tablo 5. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının komşuluk durumuna göre karşılaştırılması

Değişkenler	N	Ortalama	SS	t	p
Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı					
Komşu Ülke	21	3,39	±0,54	-1,30	*0,19
Komşu Olmayan Ülke	39	3,54	±0,38		
N: Örneklem Sayısı		SS: Standart Sapma		* $p>0,05$	
t: Yapılan Bağımsız Gruplarda T Testi sonucu elde edilen değer					

Araştırmaya katılımcılarının sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının, sigortalılık durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğinin saptanması amacıyla yapılan analiz ($p>0,05$) ortaya koymaktadır ki sigortalılık durumları ile sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır (Tablo 6).

Tablo 6. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının sigortalılık durumuna göre karşılaştırılması

Değişkenler	N	Ortalama	SS	F	p
Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı					
Genel sağlık sigortasına sahiplik	2	3,46	±0,45	0,19	*0,89
Özel sağlık sigortasına sahiplik	2	3,53	±0,45		
Genel ve tamamlayıcı sağlık sigortasına sahiplik	1	3,54	±0,49		
Sağlık sigortasına sahip olmama durumu	1	3,42	±0,44		
N: Örneklem Sayısı		SS: Standart Sapma		* $p>0,05$	
F: Yapılan ANOVA Testi sonucu elde edilen değer					

Katılımcıların refakatçi tercihleri ile sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları arasında anlamlı farklılık bulunup bulunmadığının incelenmesi amacıyla yapılan analiz sonucunda ($p>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmadığı ortaya çıkmıştır (Tablo 7).

Tablo 7. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının refakatçi tercihlerine göre karşılaştırılması

Değişkenler	N	Ortalama	SS	F	p
Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı					
Yalnız gitmek	31	3,38	±0,50		
Türk bir tanıdık ile gitmek	11	3,69	±0,37	1,61	*0,19
Kendi ülkesinden bir tanıdık ile gitmek	11	3,50	±0,37		
Herhangi bir tanıdık ile gitmek	7	3,63	±0,32		

N: Örneklem Sayısı

SS: Standart Sapma

*p>0,05

F: Yapılan ANOVA Testi sonucu elde edilen değer

Katılımcıların ülkemizde ikamet etme süreleri ile sağlık hizmeti kalitesi algılarının arasında anlamlı farklılık bulunup bulunmadığının saptanması amacıyla yapılan analizler sonucunda ($p<0,05$) bu değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur. Bu farklılığın 6 yıl ve üstü süredir Türkiye’de ikamet etmekte olan katılımcı grup ile katılımcıların kalan kısmı arasında olduğu saptanmıştır (Tablo 8).

Tablo 8. Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algılarının Türkiye’de İkamet Etme Sürelerine Göre Karşılaştırılması-1

Değişkenler	N	Ortalama	SS	F	p
Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı					
0-1 yıl arası	12	3,64	±0,46		
2-3 yıl arası	20	3,56	±0,26	6,66	*0,001
4-5 yıl arası	13	3,68	±0,31		
6 yıl ve üzeri	15	3,10	±0,52		

N: Örneklem Sayısı

SS: Standart Sapma

*p<0,05

F: Yapılan ANOVA Testi sonucu elde edilen değer

Araştırma grubunun sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları ile yaş ve sınıf bilgilerinin ilişkisinin ortaya konulması amacıyla toplanan veriler incelenmiş ve analiz sonucunda ölçek ortalama değeri ile yaş ve sınıf bilgileri arasında negatif yönde zayıf ilişki olduğu saptanmıştır (Tablo 9,10).

Tablo 9. Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algılarının Türkiye’de İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması-2

Bağımlı Değişkenler	Arasında anlamlı fark bulunan gruplar	Ortalama farkı	Standart hata	p	F
---------------------	---------------------------------------	----------------	---------------	---	---

Sağlık Hizmeti Kalitesine Yönelik Algı	0-1 yıl arası (3.64±0.46) ile	0,54	0,15	*0,005	
	6 yıl ve üzeri (3.10±0.52)				
Kalitesine Yönelik Algı	2-3 yıl arası (3.56±0.26) ile	0,46	0,13	*0,007	6,66
	6 yıl ve üzeri (3.10±0.52)				
	4-5 yıl arası (3.68±0.31) ile	0,58	0,15	*0,002	
	6 yıl ve üzeri (3.10±0.52)				
N: Örneklem Sayısı		SS: Standart Sapma	*p<0,05		
F: Yapılan ANOVA Testi sonucu elde edilen değer					

Tablo 10. Araştırma değişkenleri korelasyon matrisi

Değişkenler	N	Ort.	S.S.	1	2	3
1	60	22,61	±2,66	1	0,82 *	-0,37 *
2	60	2,93	±1,62	0,82 *	1	-0,26 *
3	60	3,49	±0,44	-0,37 *	-0,26 *	1
N: Örneklem Sayısı		SS: Standart Sapma	*p>0,05			
1: yaş 2: sınıf 3. Ölçek ortalaması						

Bu ilişki, katılımcıların yaşlarının ve eğitim görmekte oldukları sınıf seviyelerinin arttıkça sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının olumsuz yönde gelişme göstermekte olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Kaptanoğlu 2013).

4. TARTIŞMA

Yapılan analizler sonucunda katılımcıların sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları incelendiğinde cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır. Becerra ve ark.'ın (2015) Latin Amerikalı sağlık hizmeti alıcıları üzerinde yaptığı araştırmada cinsiyet ile kalite algısı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Benzer olarak Tan ve Patır'ın (2017) gerçekleştirdiği, Becerra ve ark.'nın çalışmasından ve araştırmamızdan farklı olarak yabancı uyruklu hizmet alıcıları yerine vatandaşlara uygulanmış bir çalışma olan araştırmamızda da cinsiyet ile kalite algısı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Katılımcıların eğitim gördüğü bölüm ile sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları arasındaki ilişki sınanmış ve istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır. Analiz sonucunda iki bölümün değerlerinin arasında anlamlı farklılık bulunamamasının -her iki grubunda hekimlik mesleğinde yer alacak olmaları, farklı ülkelerden/kültürlerden olsalar da benzer bölümde okumaları sebebiyle bilgi beceri ve

kapasitelerinin benzerliği sebebiyle- beklentilerinin dolayısı ile kalite algılarının yakın olmasından kaynaklanabileceği göz önüne alınmalıdır.

Araştırmaya katılım sağlayan gönüllülerin anavatanları, ölkemize komşuluk durumlarına göre sınıflandırılmış ve ölkelerin Türkiye'ye komşuluk durumları ile sağlık hizmeti kalitesi algısı arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Analiz sonucunda, öğrencilerin anavatanlarının ölkemize komşuluk durumları ile sağlık hizmeti kalitesi algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Araştırma verilerince 'H1' desteklenmemektedir. Bundan farklı olarak Hudak ve ark.'nın (2018) yaptığı araştırmada yerli ve uluslararası öğrencilerin sağlık hizmeti sağlayıcılarına yaklaşımları, kültürel yetkinlikler konusundaki algıları ve memnuniyetleri incelenip sonucunda iki grup öğrencinin algı ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna sebep olarak ise yerli öğrencilerin sağlık hizmeti sağlayıcılarından beklentilerinin uluslararası öğrencilere göre daha fazla ve bu yüzden beklentilerinin daha düşük olabileceği yorumu getirilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda katılımcıların sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları incelendiğinde katılımcıların sigortalılık durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır ve 'H2' araştırma verileri ile desteklenmediği bulunmuştur. Buna benzer olarak Günay'ın (2014) ölkemizdeki uluslararası öğrenciler ile yaptığı mülakat görüşmeler sonucunda oluşturduğu raporunda sigortalı ve sigortasız öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik benzer konulardan yakınmakta olduğu ortaya konmaktadır.

Katılımcıların sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları ile refakatçi tercihleri arasındaki ilişkinin ortaya konması amacıyla veriler analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Analiz sonuçlarına göre 'H3' desteklenmemektedir. Buna benzer şekilde Günay'ın (2014) hazırlamış olduğu raporda da görölmektedir ki katılımcıların refakatçi tercihleri ile sağlık hizmeti kalitesi algıları üzerinde bir ilişki bulunmamaktadır. Bunun sebebi olarak hastaların refakatçi tercihleri ne olursa olsun hizmet almak amacıyla profesyonellerin yanına gittiklerinde hasta mahremiyeti sebebiyle yalnız olması ya da katılımcıların sağlık çalışanlarının kültürel yetkinliklerini yeterli bulmamaları gibi durumlar gösterilebilir.

Yapılan analizler sonucunda katılımcıların sağlık hizmeti kalitesine yönelik algıları incelenmiş ve ölkemizde ikamet etme sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. 'H4'ün araştırma verilerince desteklendiği saptanmıştır. Gruplar arasında 6 yıl üstü süre ile ölkemizde ikamet eden katılımcıların sağlık hizmeti kalitesi algılarının diğer gruplar ile anlamlı farklılık yarattığı belirlenmiştir.

Bunun sebebi ülkede ikamet etme süresine göre sağlık hizmetlerinden çok/az yararlanma ve tecrübe süresi olarak gösterilebilir. Buna rağmen Becerra ve ark.'nın (2015) Latin Amerikalı sağlık hizmeti alıcıları üzerinde yaptığı araştırma bulgularında yabancı ülkede ikamet etme yılı ile kalite algısı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmaya katılım sağlayan gönüllülerin yaşları ve sınıfları ile ölçek ortalaması değerleri aralarındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla veriler analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Yaş ile sınıf arasında pozitif yönde kuvvetli ilişki, yaş ve sınıf ile ölçek ortalaması arasında negatif yönde zayıf ilişki olduğu saptanmıştır. Katılımcıların yaşları arttıkça ve dolayısı ile eğitim gördükleri sınıf düzeyi yükseldikçe sağlık hizmetlerine yönelik kalite algılarında düşüşlerin olduğu görülmektedir. Bu bulgu, araştırmanın bir diğer bulgusu olan ikamet süresi ile ilişkilendirilebilir. Eğitim görmekte oldukları sınıf düzeyi yüksek olan olup bu sebeple uzun süredir ülkemizde ikamet etmekte olan öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının düşük olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür.

Çalışma örneğimiz Marmara Üniversitesi Tıp ve Diş Hekimliği Fakültesi'nde eğitim görmekte olan uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetleri kalitesine yönelik algılarının incelenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda yaş, sınıf ve ikamet süresi ile sağlık hizmeti kalitesi algısının arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Katılımcıların yaşlarının, eğitim görmekte oldukları sınıf düzeyleri ve ülkemizde ikamet etme süreleri arttıkça hizmet kalite algılarının azalmakta olduğu tespit edilmiştir.

Uluslararası öğrencilerin, sağlık sistemimizin nasıl işlediğini ve hizmet alma süreçlerinde beklenmedik sorunlar karşısında ne yapmaları gerektiğini anlayabilmeleri amacıyla Sağlık Bakanlığı'nın, sağlık sigortası kuruluşlarının ve sağlık kuruluşlarının web sayfalarının çok dilli, açık ve anlaşılabilir biçimde hazırlanması gerekmektedir. Bu sayede süreçlerin nasıl geliştiğini bilen uluslararası öğrenciler, yaşadıkları sorun karşısında müracaat edecekleri mevki ile iletişime geçip sorunlarını daha kolay çözebileceklerdir. Lakin bu, uluslararası öğrencilerin çeşitli düzeydeki sağlık kuruluşu çalışanları ile iletişim kurması gerekliliğini doğurur. Öğrencilerin dilimize hakim olmamaları göz önünde bulundurularak kuruluşlarda tercüman ve/veya dil yeterliliğine sahip çalışanların istihdam ettirilmesi gerekmektedir. Sağlık kuruluşu yönlendirme tabelalarının altına küresel bir dil olan İngilizce bir kısım eklenebilir. Ek olarak sağlık kuruluşu çalışanlarının tamamına, kültürel yetkinliklerin artırılması amacıyla eğitimler verilmelidir. Üstelik uluslararası öğrencilerin kültürel mirasının sağlık çalışanları tarafından anlaşılabilir olması ile

öğrencilerin sağlık davranışlarının anlaşılması mümkün olabileceğinden hizmeti çıktıları da olumlu yönde gelişebilir. Uluslararası öğrenciler, çalışanların kültürel yetkinliklerin artırılmasıyla ruhsal ve fiziksel olarak kendilerini daha iyi hissedebilir ve bu sonuç sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarını olumlu yönde geliştirebilir.

KAYNAKLAR

Becerra D, Androff D, Mesing JT, Castillo J, Cimino A. (2015). Linguistic acculturation and perceptions of quality, access, and discrimination in health care among Latinos in the United States. *Social Work in Health Care*, 54(2):134-157.

Chelliah S, Khan MJ, Krishnan T, Kamarulzaman MEB, Goh NE. (2019). Factors influencing satisfaction and revisit intention among international exchange students in Malaysia. *Journal of International Education in Business*, 12(1):111-130.

Günay B. Türkiye’de Uluslararası Öğrencilerin Sorunları. İstanbul Üniversitesi Avrasya Enstitüsü Yayınları, İstanbul,2014, s.73-117.

Hudak NC, Carmack HJ, Smith ED. (2018). Student perceptions of providers’ cultural competence, attitudes towards providers, and patient satisfaction at a university health center: International and U. S. student differences. *Journal of International Student*, 8(2): 960-976.

Kaptanoğlu A. Sağlık Alanında Hipotezden Teze: Veri Toplama ve Çözümleme Serüveni. Beşir Kitabevi, İstanbul, 2013, s. 177 ve 236.

Kethüda Ö. (2017). Uluslararası öğrenci pazarını bölümlendirme: Birleşik Krallık’ta bir araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 7(3): 186-196.

Moiescu P, Moiescu F. (2016). Globalization of higher education by practice exchange. [Elektronik Dergi]. (<http://dx.doi.org/10.15405/epsbs.2016.09.77>).

Polat C. (2015) How to measure the customer satisfaction among international students? An explorative case study on university students. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2):41-59.

Rahman S, Erdem R, Devebakan N. (2007). Hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Elazığ'daki hastaneler üzerinde bir alışma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(3):37-55.

Russell J, Thomson G, Rosenthal D. (2008). International student use of university health and counselling services. The International Journal of Higher Education Research, 56(1):59-75.

Tan M, Patır S. (2017). Measurement and evaluation of healthcare service quality application in the Bingol state hospital. Journal of Current Researhes on Health Sector, 7(2):29-40.

Tekelioğlu S, Başer H, Örtlek M, Aydınlı C. (2012). Uluslararası öğrencilerin ülke ve üniversite seçiminde etkili faktörler: Vakıf üniversitesi örneği. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, [Elektronik Dergi]. (http://www.sobiad.org/ejournals/dergi_ybd/arsiv/2012_2/serhat_tekelioglu.pdf)

Zerenler M, Öğüt A. (2007). Sağlık sektöründe algılanan hizmet kalitesi ve hastane tercih nedenleri: Konya örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18:501-519