



# Şanlıurfa İli Bozova İlçesi Merkez Sağlık Ocağına Başvuran Hastaların Sağlık Hizmetlerini Kullanma Durumu ve Etkileyen Faktörler

Adem Akıllı\*, Metin Genç\*\*

\* Sağlık Memuru, Bozova Merkez Sağlık Ocağı, Şanlıurfa  
\*\* İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD, Malatya

Bu araştırma, Bozova Merkez Sağlık Ocağı'na başvuran kişilerin sağlık ocağı hizmetlerinden ne ölçüde yararlandığını, hastalandıkları zaman hangi sağlık kuruluşlarını tercih ettiklerini ve sağlık ocağından memnuniyet düzeylerini belirleyebilmek amacıyla planlanmıştır.

Eylül 2004 ve Ocak 2005 tarihleri arasında, Bozova Merkez Sağlık Ocağına birbirini izleyen beş mesai günü çalışma saatleri içerisinde başvuran 15 yaş üstü 400 kişiye yüz yüze anket uygulanmıştır.

Gerek çocuklar ve gerekse yetişkinler hastalandığında bireylerin onda dokuzu ilk önce sağlık ocağına gitmektedir. Ancak her türlü imkan olması (para, ulaşım vb.) durumunda bireylerin dörtte üçünün tercihinin özel doktor olması ve sadece %3'ünün sağlık ocağını tercih edeceğini belirtmesi literatürle uyumludur.

Cinsiyet, ekonomik durum, aile tipi, sosyal güvence değişkenleri sağlık ocağına başvuru sayısını etkileyen önemli değişkenler olarak bulunmamıştır. Araştırmaya katılan bireylerin en yüksek oranda memnuniyetsizlik belirttikleri konu, sağlık ocağının ulaşılabilirliğidir (%62,7). Doktorun verdiği hizmeti yetersiz bulanlar %34,3, hemşirenin verdiği hizmeti yetersiz bulanlar ise %31,7'dir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık ocağı, Hasta memnuniyeti, Sağlık hizmetleri kullanımı

## The Conditions of Using Health Services by the People Applying to the Health Center in Bozova District of Şanlıurfa Province and Influential Factors

This study has been planned to determine how the people applying to the Bozova Health Center benefit from health services, which health institutions they prefer when they need, and their satisfaction level for the health center.

The research was carried out between September 2004 and January 2005. The questionnaire was applied to 400 people who took services from health center in working hours on weekdays and for those over the age of 15.

The research has shown that majority of the people prefer the health center firstly with a rate of 93.4 % when they and their children become sick. However, 73.7 % of them prefer the private doctors if they have resources such as money and transportation whereas the remaining 3 % prefer the health center. This finding is in accordance with the results of the studies in the literature.

The variables such as sex, economical status, family type and social insurance type were not statistically significant from the aspect of per capita health center contact number.

The access to the health center was the highest displeasure item between the respondents (62.7 %). The rate of the respondents complaining of the inadequacy of the services offered by doctors is 34.3%, by nurses is 31.7%.

**Key Words:** Health center, Patient satisfaction, Health services utilization

1963 yılında Muş ilinde ilk uygulaması başlatılan 224 Sayılı Yasaya göre kurulan sağlık ocakları, Türkiye'de temel sağlık hizmetlerinin verildiği başlıca yerler olup, hem kırsal hem de kentsel kesimde koruyucu hizmetlerle evde ve ayaktan tedavi hizmetlerini bir arada sunmaktadır.<sup>1</sup>

Halkın birinci basamak sağlık hizmetlerini sunan sağlık ocaklarından yeterince yararlanmadığı, sevk

zincirinin gerçekleşmediği, ikinci basamak hizmeti sunan hastanelerin birinci basamak hizmetleri vermek

durumunda oldukları yapılan çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur.<sup>2-4</sup>

Sağlık ocaklarından beklentilerin bilinmesi, sağlık yöneticilerine sunulan hizmeti değerlendirme, kaynakları etkin, verimli kullanma ve daha iyi hizmet sunma imkanı sağlayacaktır. Araştırma, Şanlıurfa İli Bozova İlçesi Merkez Sağlık Ocağı bölgesinde halkın sağlık hizmetlerinden yararlanma durumu ve etkileyen faktörleri incelemek için planlanmış olup, ayrıca sağlık ocağına başvuran kişilerin sağlık ocağından memnuniyet düzeyini belirlemek de amaçlanmıştır.

## GEREÇ ve YÖNTEM

2000 yılı genel nüfus sayımına göre Bozova ilçesinin toplam nüfusu 70,858' dir. Nüfusunun %32'si ilçe merkezinde, % 68'i ise köylerde yaşamaktadır. İlçede sağlık hizmetleri; 6 sağlık ocağı (5'i faal) ve bunlara bağlı 9 sağlık evi (3'ü faal) ile 11 doktor, 13 hemşire, 14 ebe, 7 sağlık memuru tarafından yürütülmektedir. Araştırmanın gerçekleştirildiği Bozova Merkez Sağlık Ocağı Bölgesi'nde 6441 kişiye 1 hekim, 10122 kişiye 1 sağlık memuru, 5061 kişiye 1 ebe, 5450 kişiye 1 hemşire düşmektedir.

Araştırma kesitsel (cross-sectional) tipte bir araştırma olup, araştırma evreni Bozova Merkez Sağlık Ocağı'na başvuran kişileri kapsamaktadır. Eylül 2004 ve Ocak 2005 tarihleri arasında, birbirini izleyen beş mesai günü çalışma saatleri içerisinde Bozova Merkez Sağlık Ocağına başvuran 15 yaş üstü 400 kişiye yüz yüze anket uygulanmıştır.

Anket formu sosyodemografik sorular ile sağlık ocağından memnuniyeti sorgulayan sorulardan oluşmaktadır. Cinsiyet, ekonomik durum, aile tipi, sosyal güvence vb. etmenlere göre sağlık ocağına son altı ayda başvuru sayılarının analizinde iki grup karşılaştırmalarında Mann-Whitney U testi, üç ve üzeri grup karşılaştırmalarında Kruskal-Wallis varyans analizi yapılmıştır.

## BULGULAR

Araştırma kapsamındaki bireylerin %58'i erkek, %42'si kadındır ve %87'si evlidir. Eğitim durumuna bakıldığında, en büyük yüzdeyi %37 ile ilköğretim mezunları oluşturmaktadır. Meslekler incelendiğinde; bireylerin %37,5'i ev kadını, %13,3'ü çiftçi, %11,3'ü işçi, %11,3'ü işsiz, %10,7'si serbest meslek, %9,8'i memur, %6,1'i emekli memur, emekli işçi, öğrenciler vb. gibi çalışmayanlardan meydana gelmektedir. Bireylerin hane halkı büyüklüğüne bakıldığında 271

aile (%67,9) 5-9 kişiden, 82 aile (%20,6) 1-4 kişiden, 47 aile (%11,5) 10-14 kişiden oluştuğu görülmektedir. Araştırma kapsamındaki ailelerin, %73,0'ı çekirdek aile, %27,0'ı geniş ailedir.

Araştırma kapsamındaki bireylerin %21'i kiracıdır. Bireylerin ekonomik durumlarının kendi ifadelerine göre %3,2'sinin iyi, %35,5'inin orta, %61,3'ünün kötü olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya alınan bireylerin sadece %6,5'i gelirinden sağlığa düzenli para ayırmakta olup, ayırdıkları para miktarı her aile için ayda ortalama 91 YTL. dir. Araştırmaya katılan bireylerin %13,0'ının herhangi bir sosyal güvencesinin olmadığı, sosyal güvencesi olanlar içinde ise çoğunluğu %40,5 ile SSK'luların oluşturduğu bulunmuştur. Ücretini ödeyerek yardımını istedikleri veya danıştıkları özel doktoru olanlar 55 kişidir (%13,8).

Araştırma kapsamındaki bireylerin %66'sı ilçe merkezinde, %34'ü ilçeye bağlı köylerde oturmaktadır. Araştırmaya alınan bireylerin %68,2'sinin sağlık ocağına 2 km'den daha yakın oturdukları, %31,8'i sağlık ocağına 2 km'den daha uzakta oturdukları görülmektedir. Bireylerin %54,8'i sağlık ocağına yürüyerek, %22,4'ü kendi otomobilleri ile, %19,8'i ticari minibus ve otomobillerle, %3,0'ı ise şirket ve okul servisleriyle gelmektedir. İkamet süresine bakıldığında 15-19 yıl oturanlar tüm ailelerin %6,6'sını, 20 yıl ve daha fazla süre oturanlar %60,4'ünü oluşturmaktadır. Araştırmaya alınan bireylerin %1,3'ü Şanlıurfa'ya her gün, %65,1'ü ise ayda bir gitmektedir.

## Araştırmaya Katılan Bireylerin Sağlık Kurumları Tercihleri

Tablo 1' den görüldüğü üzere araştırma kapsamındaki bireylerin, çocukları hastalandığında ilk götürdükleri yer en yüksek oranda %94,5 ile sağlık ocağı, en düşük oranda götürdükleri yerler ise %0,2 ile devlet hastanesi, SSK hastanesi ve üniversite hastanesidir. Ancak, bireylerin çocukları hastalandığında her türlü imkanı olduğunda (maddi imkan, ulaşım vb.) en yüksek oranda (%76) özel doktora, en düşük oranda (%1,6) SSK hastanesine götürecekleri görülmektedir. Bireylerin evdeki yetişkin kişi hastalandığında ilk olarak götürdükleri yer, en yüksek oranda (%92,3) sağlık ocağı, en düşük oranda (%0,7) SSK hastanesidir. Ancak bireylerin evdeki yetişkin kişi hastalandığında her türlü imkanı olduğunda en yüksek oranda (%71,5) özel doktora, en düşük oranda (%1,5) sağlık ocağına götürecekleri görülmektedir.

**Tablo 1.** Araştırmaya katılan bireylerin sağlık kurumlarını tercihleri (%\*)

Sağlık kurumu tercihinde farklı durumlar	n	Özel doktor	Üniversite has.	Devlet has.	SSK has.	Sağlık ocağı
Çocukları Hastalandığında İlk Götürdükleri Yer	362	4,9	0,2	0,2	0,2	94,5
Çocukları Hastalandığında İmkânı Olsa Götüreceği Yer	362	76,0	12,9	5,0	1,6	4,5
Yetişkin Kişi Hastalandığında Götürdükleri Yer	400	4,0	1,0	2,0	0,7	92,3
Yetişkin Hastalandığında İmkânı Olsa Götüreceği Yer	400	71,5	17,8	7,2	2,0	1,5

\* Satır yüzdesi (%100)

### Sağlık Ocağından Memnuniyet

Sağlık ocağından memnuniyet düzeylerine ilişkin sorulara verilen yanıtlar Tablo 2’de sunulmuştur. Araştırmaya katılan bireylerin en yüksek oranda memnuniyetsizlik belirttikleri konu, sağlık ocağının ulaşılabilirliğidir (%62,7). Doktorun verdiği hizmeti yetersiz bulanlar %34,3, hemşirenin verdiği hizmeti yetersiz bulanlar ise %31,7’dir. Doktorun verdiği tıbbi bilgiyi yetersiz bulanlar %19 iken bu oran hemşireler için %16’dır. Buna karşın temizlik, diğer personel ve bürokrasi ile ilgili memnuniyetsizlik düşük düzeydedir.

### Son Altı Ayda Sağlık Ocağına Başvuru Sayısını Etkileyen Faktörler

Cinsiyet, ekonomik durum, aile tipi, sosyal güvence yönünden sağlık ocağına başvuru sayıları arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir (Tablo 3). Yaş grupları içinde 16-20 yaş grubu en az sağlık ocağına başvuran grupken, eğitim durumuna göre en çok ilkokul mezunlarının, en az ise yüksekokul mezunlarının başvurduğu görülmüştür. Evinin sağlık ocağına uzaklığı 2 km.den az olanlar çok olanlardan, ilçede oturanlar kırsal bölgede oturanlardan, evliler evli olmayanlardan daha fazla sağlık ocağı hizmetlerinden yararlanmaktadır.

### TARTIŞMA

Araştırma kapsamındaki bireylerin çocukları hastalandığında ilk götürdükleri yer %94,5 ile sağlık ocağı, en az götürdükleri yer %0,2 ile devlet hastanesi, SSK hastanesi ve üniversite hastanesidir. Bireylerin evdeki yetişkin kişi hastalandığında ilk olarak götürdükleri yer, %92,3 ile sağlık ocağı, en az %0,8 ile SSK hastanesidir.

Naçar ve ark.<sup>2</sup> Kayseri’de yapmış olduğu çalışmada kişilerin %52,8’inin hastalık halinde sağlık ocağına tercih ettikleri, Bor ve ark.<sup>5</sup> aynı ilde yapmış olduğu başka bir çalışmada ise bu oranın %65,5 olduğu, Sünter ve ark.<sup>6</sup> Samsun’da yapmış olduğu çalışmada bireylerin %67,2’sinin herhangi bir sağlık sorununda ilk başvurdukları yerin sağlık ocağı olduğu, Kılıç’ın<sup>3</sup> Ankara Gölbaşı bölgesinde yapmış olduğu çalışmada, tüm başvurular değerlendirildiğinde her grupta sağlık hizmetine başvuruda ilk sırada sağlık ocağının yer aldığı görülmektedir. Şenol ve ark.<sup>7</sup> Antalya’da yapmış oldukları çalışmada, bireylerin en fazla (%31,9) sağlık ocağına, en az (%21,2) üniversite hastanesine başvurdukları, Özcebe’nin<sup>8</sup> Ankara Etimesgut’ta yapmış olduğu çalışmada da bir yıl içinde en fazla hekime başvurunun sağlık ocağına (%40,2) yapıldığı görülmüştür.

**Tablo 2.** Araştırmaya katılan bireylerin sağlık ocağından memnuniyet düzeyleri (%\*)

Memnuniyet Parametreleri (n=400)	Mükemmel	Çok İyi	İyi	Orta	Yetersiz
Sağlık Ocağının Ulaşılabilirliği	1,5	2,5	16,0	17,3	62,7
Bekleme Salonu Temizliği	0,8	6,0	46,4	33,0	13,8
Lavabo ve Tuvaletlerin Temizliği	0,3	3,8	45,8	35,8	14,3
Muayene Odası	1,0	3,5	56,9	30,8	7,8
Kayıt İşlemlerinde Yönlendiren Personelin Davranışları	1,3	14,0	58,9	21,8	4,0
Ebe-Hemşirenin Davranışları	1,3	12,8	60,4	23,0	2,5
Doktorun Davranışları	1,0	12,5	62,2	21,5	2,8
Kayıt İşlemlerinin Kısıtlılığı	0,5	16,8	60,6	19,3	2,8
Tıbbi Hizmeti Bekleme Süresi	0,8	17,3	54,6	23,0	4,3
Hemşirenin Verdiği Tıbbi Bilgi	1,0	11,0	37,5	34,5	16,0
Doktorun Verdiği Tıbbi Bilgi	-	10,0	32,0	39,0	19,0
Hemşirenin Verdiği Hizmet	0,3	9,8	24,5	33,7	31,7
Doktorun Verdiği Hizmet	0,3	10,3	22,5	32,6	34,3
Doktorun Reçeteyi Açıklaması	0,3	9,5	17,8	39,7	32,7

\* Satır yüzdesi (%100)

## Akıllı ve Genç

**Tablo 3:** Çeşitli etmenlere göre sağlık ocağına son altı ayda başvuru sayılarının dağılımı

	n	Mean	S <sub>d</sub>		n	Mean	S <sub>d</sub>
<b>Yaş grubu</b>				<b>Aile tipi</b> U:14474 p: 0,346			
Kruskal Wallis $\chi^2=30,9$ p: 0,000				Çekirdek	292	1,35	0,83
16-20 <sup>a</sup>	18	0,94	0,53	Geniş aile	108	1,41	0,83
21-25	47	0,97	0,53	<b>Sosyal güvence</b> U:7719 p: 0,054			
26-30	80	1,26	0,85	Var	348	1,39	0,81
31-35	60	1,38	0,71	Yok	52	1,23	0,92
36-40	60	1,60	0,94	<b>Eğitim</b>			
41-45	47	1,40	0,79	Kruskal Wallis $\chi^2=16,240$ p: 0,006			
46-50	17	1,64	0,93	O,Y,D	87	1,49	0,80
51-83	71	1,57	0,88	O,Y <sup>a</sup>	28	1,75	0,92
<b>Cinsiyet</b> U:17593,000 p:0,061				İlkokul	148	1,33	0,80
Erkek	232	1,32	0,84	Ortaokul	48	1,37	0,93
Kadın	168	1,44	0,80	Lise	76	1,23	0,81
<b>S.ocağına uzaklık</b>				Yüksekokul	13	1,00	0,40
U:1645 p: 0,039				<b>Medeni durum</b> U:6396, p:0,000			
< 2 km	255	1,4	0,8	Evli	348	1,42	0,83
> 2 km	145	1,2	0,8	Diğer**	52	1,00	0,68
<b>Ekonomik durum</b>				<b>İkamet yeri</b> U:15358 p: 0,009			
Kruskal Wallis $\chi^2=2,82$ p:0,244				İlçe içinde	265	1,37	0,83
İyi	13	1,69	0,94	İlçe dışında	135	1,33	0,47
Orta	142	1,29	0,76				
Kötü	245	1,40	0,86				

\*\* Bekar, dul, boşanmış vb. a: Farklı yaratan grup

Hastanelerin ilk başvuru kurum olduğu çalışmalar da vardır. Mayda ve ark.<sup>9</sup> Düzce ilinde yapmış olduğu çalışmada, bireylerin hastalandıklarında ilk olarak devlet hastanesine başvurdukları, Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma Dairesi Başkanlığı'nın 2003 yılında GAP bölgesinde yapmış olduğu çalışmada<sup>10</sup>, hastalananların ilk başvuru yerlerinin başında devlet hastanelerinin geldiği, Pala'nın<sup>11</sup> Gemlik ilçe merkezinde yapmış olduğu çalışmada bireylerin %60,6'sının devlet hastanesine başvurdukları, Aktekin ve ark.<sup>12</sup> Antalya'da yapmış oldukları çalışmada ilk başvuru sağlık kuruluşunun %50,6 ile devlet hastanesi olduğu, Baykan ve ark.<sup>13</sup> Ankara ili Gölbaşı ilçesinde yapmış olduğu çalışmada, başvuruda ilk sırada devlet hastanesinin geldiği, Dönmez'in<sup>14</sup> Antalya'da yapmış olduğu bir çalışmada, bireylerin en çok başvurdukları yerin %46,3 ile SSK hastanesi, en az başvurdukları yerin ise %13,6 ile üniversite hastanesi veya özel muayenehaneler olduğu, Balkanlı ve ark.<sup>15</sup> Kayseri'de yapmış oldukları bir çalışmada, bireylerin bir sağlık kuruluşuna başvurmaları gerektiğinde %77,5'inin SSK hastanesini, %19,8'i sağlık ocağını tercih edeceklerini ifade ettikleri saptanmıştır. Aksakoğlu'nun<sup>16</sup> Ankara Yenikentte yapmış olduğu çalışmada, bireylerin en çok başvurdukları sağlık kuruluşunun, %74,5 ile sağlık ocağı olduğu, Sağlık Bakanlığı araştırmasında<sup>17</sup> ise bireylerin sırasıyla devlet hastanesi (%29,5), sağlık ocağı (%25,9), SSK hastanesi (%15,8), ve özel doktora (%14,9) başvurduğu saptanmıştır. Bu

sonuçlar; çalışmaların yapıldıkları bölgelerin kırsal-kentsel özelliklerinin ve ulaşım olanakları, ekonomik durum gibi faktörlerin farklılığı ile açıklanabilir.

Araştırmaya katılan bireyler çocukları hastalandığında, her türlü imkan olduğunda (maddi imkan, ulaşım vb.) en çok (%76) özel doktora, en az (%1,6) SSK hastanesine götüreceklerini belirtmektedir. Evdeki yetişkin kişi hastalandığında da eğer her türlü imkan varsa yine en çok %71,5 ile özel doktor tercih edilmektedir. Benzer bulgular başka çalışmalarla da desteklenmektedir. Örneğin; Naçar ve ark.<sup>2</sup> Kayseri'de yapmış olduğu çalışmada, hastalık halinde her türlü imkanı olması durumunda sağlık ocağını tercih etme oranı oran %1,8 olduğu, Bor ve ark.<sup>5</sup> Kayseri'de yapmış olduğu çalışmada, hastalık halinde her türlü imkanı olması durumunda ilk tercih edilecek kurumun %45,4 ile özel doktor ve poliklinikler olduğu saptanmıştır.

Burada ilginç olan, ilçenin Şanlıurfa'ya uzaklığın sadece 38 km. olmasına rağmen üniversite hastanesinin halk tarafından özel muayenehanelerden daha çok tercih edilmemesidir. Bu durumun nedenlerinin daha kapsamlı araştırmalarla ortaya konması gereklidir.

Araştırmada yaş, cinsiyet, sağlık ocağına uzaklık, ikamet yeri, ekonomik durum, aile tipi, sosyal güvence, öğrenim durumu, medeni durum ile son altı

## Şanlıurfa İli Bozova İlçesi Merkez Sağlık Ocağına Başvuran Hastaların Sağlık Hizmetlerini Kullanma Durumu ve Etkileyen Faktörler

aydaki sağlık ocağına başvuru sayısı arasındaki ilişkiyi ait analizlerde genç yaş grubunda olanların, sağlık ocağına 2 km.den uzakta ikamet edenlerin, ilçe merkezi dışında oturanların, bekarların daha az sağlık ocağını kullandığı görülmüştür. Bu sonuçlar diğer çalışmaların sonuçlarıyla genel olarak uyumludur.

Sağlık ocağından memnuniyet konusunda, ulaşılabilirlik maddesi, en yüksek memnuniyetsizlik oranına sahiptir

(%62,7). Aksakoğlu'nun<sup>16</sup> Ankara Yenikentte yapmış olduğu çalışmada, bireylerin sağlık ocağına ulaşım olanakları yönünden %27,1'i "çok iyi", %44,8'i "iyi", %28,1'i kötü olduğunu ifade ettikleri saptanmıştır. Kapaklı ve ark.<sup>18</sup> İstanbul'da yapmış oldukları bir çalışmada, sağlık ocağının ulaşılabilirliğini bireylerin %0,3'ü kötü, %4,1'i iyi, %47'si mükemmel ve çok iyi yanıtını verdikleri, Yücel ve ark.<sup>19</sup> Şanlıurfa'da yapmış oldukları bir çalışmada, bireylerin sağlık ocağının ulaşılabilirliğini %18,4'ü yetersiz bulduklarını ifade ettikleri, Ersoy ve ark.<sup>20</sup> Kırıkkale'de yapmış oldukları çalışmada, hastaların %88,5'inin sağlık ocağına ulaşımın rahat olduğunu ifade ettikleri saptanmıştır.

Birinci basamak sağlık hizmetinin birinci halkasını oluşturan ve başvurularda en çok kullanılan sağlık kuruluşu olan sağlık ocaklarının yer seçiminde kolay ulaşılabilirlik faktörüne dikkat edilmeli ve sağlık ocakları altyapı, teknik donanım ve nitelikli sağlık personeli açısından çok iyi bir şekilde desteklenmelidir.

### KAYNAKLAR

1. Bertan M, Güler Ç. Halk Sağlığı Temel Bilgiler. Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı Yayını, Ankara, 1995:384-7.
2. Naçar M, Çetinkaya F, Öztürk Y. Kayseri'de 15-49 yaş grubu kadınların sağlık ocağına bakış açıları. VIII. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı, Diyarbakır, 23-25 Eylül, 2002:506-10.

3. Kılıç B. Gölbaşı bölgesindeki sağlık başvuruları ve bunu etkileyen etmenler: V. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı, İstanbul, 12-16 Ekim 1996: 228-35.
4. Özmen D, Aksakoğlu G. Birinci basamak sağlık hizmetlerinden yararlanma. II. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı, 1988:12.
5. Bor S, Öztürk Y. Kayseri Servet Yazar Sağlık Ocağı'na başvuran yetişkinlerin başvuru nedenleri ve sağlık ocağından beklentileri. VIII. Halk Sağlığı Günleri Özet Kitabı, 23-25 Haziran, Sivas, 2003:161.
6. Sünter AT, Dabak Ş, Pekşen Y. Samsun il merkezinde birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti. VIII. Halk Sağlığı Günleri Özet Kitabı, Sivas, 23-25 Haziran 2003:152.
7. Şenol Y, Belek İ. Antalya'nın iki mahallesinde bir araştırma: sağlık hizmeti kullanımında eşitsizlikler ve eşitsizliklerdeki iki yıllık değişim sonuçları. VIII. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı, Diyarbakır, 23-28 Eylül 2002:456-60.
8. Özebe LH. Etimesgut Sağlık Ocağı Bölgesinde Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinin Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Saptanması, Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara, 1990.
9. Mayda AS, Özkurt M, Duman H. Düzce ili geçici yerleşim alanlarında yaşayanların sosyal konut gereksinimi ve sağlık hizmetlerini kullanımı. VIII. Halk Sağlığı Günleri Özet Kitabı, 23-25 Haziran, Sivas, 2003:164.
10. T.C. Başbakanlık Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma Dairesi Başkanlığı, GAP Bölgesi Halk Sağlığı Projesi Raporu. Türkiye Parazitoloji Derneği Yayını, Şanlıurfa, 2003.
11. Pala K, Aytekin NT, Aytekin H. Gemlik ilçe merkezinde kişilerden hastalanma sıklıkları ve hekime başvuruları. Toplum ve Hekim 1997; 12 (81):13-23.
12. Aktekin M, Erengin KH. Antalya Merkez Sağlık Ocaklarında Sağlık Hizmetlerinin Kullanımı, Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Akdeniz Üniversitesi Yayını, No:57: Araştırma Özetleri (1), 88-90, Antalya, 1994.
13. Baykan Z, Özkan S, Aksakal N, Aycan S. Ankara ili Gölbaşı ilçesine bağlı üç merkez köyde 15 yaş ve üzeri nüfusun sağlık hizmetlerinde tercih ettikleri sağlık kurumları ve bu tercihlerini etkileyen faktörler. Sağlık ve Toplum 2001;11(4): 27-30.
14. Dönmez L, Culbant AB, Yüce A, Taşkın T. Bir sağlık ocağı bölgesinde yaşayan 15 yaş üzeri kişilerin bazı hasta haklarını kullanma durumu ve farklı sağlık kuruluşlarında görev yapan personelin davranışları konusundaki görüşleri. VIII. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı, Diyarbakır, 23-28 Eylül, 2002:447-50.
15. Balkanlı M, Öztürk A, Öztürk Y. Kayseri İli SSK Hastanesi Kadın Doğum Polikliniğine başvuran 15-49 yaş evli kadınların birinci basamak sağlık hizmetlerinden yararlanma durumu. IV. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı. Didim, 12-14 Eylül 1994:262-6.
16. Aksakoğlu G. Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirdiği Bir Bölgede Halkın İyileştirici Hizmetler İçin Seçtiği Sağlık Kuruluşları ve Bu Seçimi Etkileyen Etmenler Üzerine Bir İnceleme, Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara, 1979.
17. Ministry of Health, Turkey, Health Project General Coordination Unit. Health Services Utilization Survey in Turkey. Ankara, 1995.
18. Kapaklı E, Kök Z, Salgar K, Ermin N, Başaran E, Yaylı F. Moda Sağlık Ocağı'na başvuranların verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmeleri. STED 2005;14 (3): 55-61.
19. Yücel HA, Özalper MH. T.C. Sağlık Bakanlığı, Şanlıurfa Sağlık Müdürlüğü, ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında Birinci Basamak Sağlık Kuruluşlarından Hizmet Alanların Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Raporu. Şanlıurfa, 2004.
20. Ersoy F, Edirne T, Yıldırım C. Birinci basamakta hasta memnuniyeti. IV. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, İstanbul, 27-28 Eylül 2001:366-70.

### Yazışma Adresi:

Prof.Dr. Metin GENÇ

İnönü Üniv.Tıp Fak.Halk Sağlığı Anabilim Dalı,

Kampüs-MALATYA

E-Posta: mgenc@inonu.edu.tr