

Konya'daki Aile Hekimliği Hizmetlerinin Değerlendirilmesi*

Musa ÖZATA**
Fadime TEKİN***
Yunus Emre ÖZTÜRK****

ÖZ

Türkiye'de 2003 yılından itibaren Sağlıkta Dönüşüm Programı uygulanmakta olup, bu programın en önemli bileşenlerinden biri Aile Hekimliği (AH) Modelidir. İlk olarak 2005 yılında Düzce İlinde pilot uygulama ile başlayan sistem, 2010 yılı sonunda ülke geneline yayılmış ve başarı ile uygulanmaya devam etmektedir. Aile hekimi bireylere yaş, cins ve hastalık ayrımı gözetmeksizin kapsamlı, sürekli ve kişiselleştirilmiş sağlık bakım hizmeti sunan hekimdir. Aile hekimleri bireylerin tüm sağlık ihtiyaçlarını, bireyle samimiyet ve gizlilik ilişkisi içinde ve bireyle birlikte yerine getirmeye çalışan hekimdir. Aile hekimleri sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi, hastaların tedavileri ve palyatif bakım noktasında profesyonel görevler üstlenirler. Aile hekimliği sisteminde topluma hizmet götüren birimler Aile Sağlığı Merkezi olarak adlandırılmaktadır.

Bu çalışmada Konya'daki aile sağlığı merkezlerinin yapısal ve işleyiş özelliklerinin PCAS (Primary Care Assessment Survey) ölçeğinden faydalanarak oluşturulan değerlendirme envanteri yardımıyla değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında Konya 1, 15 ve 28 Nolu Aile Sağlığı Merkezlerine başvuran 287 katılımcıdan yüz yüze anket tekniği ile cevaplar toplanmıştır. Toplanan veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler uygulanmıştır. Araştırma Kasım 2013- Ocak 2014 ayları arasında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılanların %67,6'sının kadın, %39,7'sinin üniversite mezunu olduğu, %30'unun 21-29 yaş grubunda olduğu %73,5'inin evli, %90,6'sının SGK'lı ve %40,4'ünün ev hanımı ve çalışmayanların oluşturduğu görülmüştür. Tüm soruları dikkate aldığınızda hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?" sorusuna katılımcılardan 39 kişi (%13.6) fazlasıyla memnunuz, 107 kişi (%37.3) çok memnunuz, 70 kişi (% 24.4) biraz memnunuz, 51 kişi (%17.8) ne memnunuz ne de değilim, 10 kişi (%3.5) biraz memnunuz ve 10 kişi (%3.5) ise tamamen değilim ve daha kötüsü olamazdı cevabını vermiştir. Araştırma sonuçları katılımcıların genel olarak aile hekimliği sisteminden memnun olduklarını (%75,6) ortaya koymaktadır. Sistemin ulaşılabilirlik, süreklilik, kapsayıcılık, kişisel yaklaşım, güven ve hasta memnuniyeti açısından olumlu olarak; eşgüdüm açısından ise olumsuz olarak değerlendirildiği görülmüştür. Literatürde yer alan çalışmaların sonuçları toplumun genel olarak aile hekimliği sisteminden memnun olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmada elden edilen sonuçlar literatür bulguları ile paralellik göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Aile Hekimliği, Birinci Basamak Değerlendirme Ölçeği, Memnuniyet

Assessment of Family Medicine Services In Konya

ABSTRACT

In Turkey, Health Transformation Program has been practiced since 2003 and one of the major components of this program is Family Medicine (FM) Model. The family physician provides continuing, comprehensive care in a personalized manner to patients of all ages, regardless of the presence of disease or nature of the presenting complaint. The family physicians accept responsibility for managing an individual's total health needs while maintaining an intimate, confidential relationship with the patient. General practitioners/family physicians exercise their professional role by promoting health, preventing disease and providing cure, care, or palliation.

The aim of the study is to assess the structural and functional characteristics of family health centers in Konya by using Primary Care Assessment Survey (PCAS). The study was conducted in 2013. In the scope of the research, face to face interview technique was used with 287 participants who apply to Family Physician Units with the number 1,15 and 28 in Konya. The collected data were analyzed and descriptive statistics was performed on them. Research was carried out between November 2013- January 2014.

The study 67,6% of the sample was female, 39,7% of respondents were high school; 90,6 % were SSI, 73,5% were married and 40,4% of the housewife and unemployed. All questions how would you rate your satisfaction with your doctor when consider the question of "participants from 39 people (13.6%) I'm more than happy, 107 people (37.3%) very satisfied, 70 people (24.4%) little satisfied, 51 people (17.8%) neither satisfied nor am 10 people (3.5%) somewhat satisfied and 10 people (3.5%) if not completely, was the answer could not have been worse. "As the result of the study, the participants were generally satisfied with the services of family medicine. Also, it is evaluated that, the system's accessibility, continuity, comprehensiveness, personal approach, confidence and patient satisfaction perspective is positive but the coordination is negative. The results obtained in this study is consistent with findings in the literature.

Keywords: Family Medicine, Primary Care Assessment Survey, Satisfaction

* Bu çalışma 2014 yılında 8. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

** Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, musaozata@gmail.com

*** Araş. Gör., Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, tekin.fadime@gmail.com

**** Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, yunuseozturk@gmail.com

Makalenin Gönderim Tarihi: 02.02.2016; Makalenin Kabul Tarihi: 09.02.2016

1.Giriş

Türkiye’de 2003 yılından itibaren Sağlıkta Dönüşüm Programı uygulanmakta olup, bu programın temel bileşenlerinden birisi Aile Hekimliği (AH) Modelidir. İlk olarak 2005 yılında Düzce İlinde pilot uygulama ile başlayan sistem, 2010 yılı sonunda ülke geneline yayılmıştır. Sağlık Bakanlığı, 224 Sayılı Kanun çerçevesinde uygulanan sağlık ocağı sisteminin toplumun sağlık ihtiyacını karşılamada yeterli olmadığı ve birinci basamakta tedavi edilebilecek büyük bir hasta grubunun ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarına yönlendirildiği düşüncesinden hareketle aile hekimliği uygulamasına geçilmesine karar vermiştir (Sağlık Bakanlığı, 2004; 35-40).

Çağdaş aile hekimliği ile ülkemizde sağlık hizmetlerinin tüm bireylere coğrafi açıdan dengeli şekilde ulaştırılabilmesi, birinci basamak sağlık hizmetlerinin toplumun katılımını sağlayacak şekilde bireylerin yaşadıkları ve çalıştıkları yerlerde koruyucu, tanı koyucu tedavi ve rehabilite edici yönleriyle sunulması hedeflenmiştir. Sağlık hizmeti sunumunda, birinci basamak sağlık hizmetlerinin sürekli eğitimle geliştirilmesi ve güçlendirilmesi, çalışan hekimler ile diğer sağlık elemanlarının özendirilmesi, birey ihtiyaçlarının göz önünde bulundurularak koruyucu sağlık sistemine ağırlık verilmesi ve kabul edilebilir sevk sisteminin uygulanması ana ilke olarak benimsenmiştir. Birinci basamak sağlık hizmetlerinin etkili bir şekilde verilebilmesi, toplumun hastalık yükünün azaltılmasının yanı sıra ikinci ve üçüncü basamak tedavi kuruluşlarının da daha iyi ve kaliteli sağlık hizmeti ve sağlık eğitimi vermelerine fırsat tanıyacaktır (Aile Hekimliği, 2016;1).

Diğer tüm uzmanlık dallarında olduğu gibi aile hekimliğinin doğuşu da bir gereksinim sonucu olmuştur. Aile hekimliğine olan gereksinim ilk kez 1923 yılında Francis Peabody tarafından “tıp bilimlerinde oluşan aşırı uzmanlaşma sonucu hastaların ortada kaldığı ve insanları bir bütün olarak ele alacak bir uzmanlık alanının gerekliliği” şeklinde savunulmuştur (Dikici ve ark., 2007; 412). Aile Hekimliği (AH) kavramı, Türkiye’de ilk kez tüm dünya ile eş zamanlı olarak 1970’li yılların ortalarında tartışılmaya başlanmış ve o dönemde genel olarak sağlık ocağı hekiminin fonksiyonlarından biri olarak düşünülmüş, ayrı bir uzmanlık olması fikri genel bir kabul görmemiştir. 1983 yılına gelindiğinde artık dünyada on yıldır var olan AH uzmanlığının Türkiye’de de verilmesi zorunlu hale gelmiş ve aynı yıl Tababet Uzmanlık Tüzüğü’ne alınarak bir uzmanlık dalı olarak kabul edilmiştir. 1984 yılında Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi’nde ilk AH Anabilim Dalı kurulmuştur. 1985 yılında AH uzmanlık eğitimine Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Sigortalar Kurumu’na bağlı eğitim hastanelerinde başlanmıştır. 1993 yılında Yüksek Öğretim Kurulu tıp fakültelerinde AH anabilim dallarının kurulmasını uygun bulmuştur (Görpeliöglü ve Tüzer, 1998; 40, Görpeliöglü ve ark. 2002, Akt.:Algın ve ark. 2004; 251-253)

Aile hekimliği, kendine özgü eğitim içeriği, araştırması, kanıt temeli ve klinik uygulaması olan, akademik ve bilimsel bir disiplin ve birinci basamak yönelimli klinik bir uzmanlıktır. Aile hekimliği Avrupa’da sağlık sistemlerinin temel taşıdır (WONCA, 2002; Akt: Muştı, 2009; 1). Aile hekimliği hasta olsun veya olmasın bireylere yaş, cins ve hastalık ayrımı gözetmeksizin kapsamlı, sürekli ve kişiselleştirilmiş sağlık bakım hizmeti sunan hekimdir. Aile hekimleri bireylerin tüm sağlık ihtiyaçlarını, bireyle samimiyet ve gizlilik ilişkisi içinde ve bireyle birlikte yerine getirmeye çalışan hekimdir (Rakel and Rakel, 2016; 1). Aile hekimleri sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi, hastaların tedavileri ve palyatif bakım noktasında profesyonel görevler üstlenirler (WONCA, 2002;6). Sağlık Bakanlığı Aile Hekimini, kişiye yönelik koruyucu sağlık hizmetleri ile birinci basamak tanı, tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmetlerini, kapsamlı ve sürekli olarak belli bir mekânda vermekle yükümlü, gerektiği ölçüde gezici sağlık hizmeti veren ve tam gün esasına göre çalışan aile hekimliği uzmanı ya da Bakanlığın öngördüğü eğitimleri alan uzman tabip ya da tabipler olarak tanımlamaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2013).

2004 tarihinde yayınlanan 5258 sayılı Aile Hekimliği Kanununa göre ülkemizde uygulanan aile hekimliği sisteminin başlıca özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- Aile hekimliği hizmeti aile hekiminin sorumluluğunda aile sağlığı elmanı ile birlikte verilmektedir. Aile hekimi ve aile sağlığı elmanı sözleşmeli statüde çalışmaktadır.
- Aile hekimliği uygulamasına geçilen yerlerde kişilerin aile hekimine kaydı yapılır. Bakanlıkça belirlenen süre sonunda kişiler aile hekimlerini değiştirebilirler. Her bir aile hekimi için kayıtlı kişi sayısı; asgarî 1000, azamî 4000'dir.

- Aile hekimliği hizmetleri ücretsizdir; acil haller hariç, haftada kırk saatten az olmamak kaydı ile ilgili aile hekiminin talebi ve o yerin sağlık idaresince onaylanan çalışma saatleri içinde yerine getirilir.
- Aile hekimliği hizmetleri dışında kalan birinci basamak sağlık hizmetleri toplum sağlığı merkezleri tarafından verilir.

Aile hekimliği sistemine geçiş ile birlikte sistemin başarısını, olumlu ve olumsuz ölçmeye yönelik çok sayıda çalışma ve değerlendirme yapılmıştır. Bu yapılan çalışmalar hizmet kalitesinin artırılması, sistemdeki hataların ortaya çıkartılması ve toplumun beklentilerine uygun, maliyeti toplum tarafından karşılanabilir ve uluslar arası standartlara uygun bir hizmetin sunulabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Gerçekleştirilen bu çalışma ile Konya'daki aile hekimliği hizmetlerinin yapısal ve işleyiş özelliklerinin çok boyutlu olarak incelenmesi hedeflenmiştir.

2.Yöntem

Bu araştırma tanımlayıcı tipte bir çalışma olup, Kasım 2013-Aralık 2014 ayları arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında Konya'yı sosyo-demografik özellikler açısından en iyi şekilde temsil ettiği düşünülen 1, 15 ve 28 Nolu Aile Hekimliği Merkezlerinden hizmet alan, 287 kişi örneklem grubuna alınmıştır. Örneklem grubunun seçilmesinde tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anketlerin doldurulması aşamasında yüz yüze anket tekniği yöntemi kullanılmış ve anketörlerden faydalanılmıştır.

Araştırmada verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından hazırlanan sosyo-demografik özellikleri içeren anket ile Primary Care Assesment Survey (PCAS) ölçeğinden faydalanılarak oluşturulan değerlendirme envanteri kullanılmıştır. PCAS ölçeğinde yer alan bazı soruların ülkemizdeki sistemle uyumlu olmaması nedeniyle doğrudan ölçeğin kullanılması yerine bu yola başvurulmuştur. PCAS, ABD'nin Boston eyaletinde 6094 kişilik bir örnekte uygulanarak geliştirilmiş ve uluslararası geçerliliği yapılmış, birinci basamak ölçme ve değerlendirme ölçeğidir (Safran ve ark., 1998). Ölçeğin Türkçe sürümünün geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Manisa kent merkezinde yapılmıştır (Lağralı ve ark., 2007; 1). Ölçek 51 soru, 2 ana ve 7 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin yapısal özet ana boyutu; ulaşılabilirlik, süreklilik, kapsayıcılık ve eşgüdüm alt boyutlarından oluşmaktadır. *Hekim-hasta ilişkisi ana boyutu ise*; kişisel yaklaşım, hizmet memnuniyeti ve güven alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu boyutları oluşturan soruların özellikleri şöyledir (Lağralı ve ark. 2011: 19):

Ulaşılabilirlik: Muayene ve tedavi ücretinin değerlendirilmesi, bir sağlık sorunu olduğunda; telefonla hekime ulaşarak bilgi ve randevu alma durumu, birinci basamak sağlık kurumunun yerleşim yerine yakınlığı ve kurumun hizmet verdiği saat/günlerin değerlendirilmesi. *Süreklilik:* Hastanın hekime kayıtlı olduğu süre, birinci basamak sağlık kurumunda yapılan olağan sağlık kontrolleri ve sağlık sorunu için alınmış randevularda, düzenli hekimini hangi sıklıkta gördüğünün değerlendirilmesi. *Kapsayıcılık:* Hekimin hastanın tıbbi özgeçmişi, iş, ev ve okuldaki sorumlulukları, başlıca sağlık sorunları, bireysel inanç ve değerlerine olan yaklaşım tarzı ve sunduğu koruyucu sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi. *Eşgüdüm:* Birinci basamak sağlık kurumundan sevk edilen hastanın ayaktan ya da yatarak tedavilerinde; uzman hekim/hekimlerce yapılan muayene ve laboratuvar sonuçlarının, birinci basamak kurumda kayıtlara işlenmesi. *Hizmet memnuniyeti:* Hekimin hastanın sorularına gösterdiği dikkat, yaptığı açıklama ve önerilerin yeterince anlaşılır olması, hastanın sağlığı ile ilgili verilen kararlarda desteği ve fizik bakımın yeterliliğinin değerlendirilmesi. *Hekimin kişisel yaklaşımı:* Hekimin sabrı, dostluğu, nazikliği, ilgisi, bakımı ve hastaya ayırdığı zamanın değerlendirilmesi. *Güven:* Birinci basamak hekiminin dürüstlüğünün, yeterliliğinin ve tıbbi bakım sürecinde hasta adına karar verebilme yetkisinin değerlendirilmesi.

Ölçekte sorular 6'lı likert tipindedir (En küçük= 1, en yüksek=6). Puan arttıkça özellik daha iyi olmaktadır. Toplanan veriler SPSS programına yüklenmiş ve veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler yapılmıştır. Bu çalışmada sadece ölçekten elde edilen tanımlayıcı istatistikler sunulacak olup, ölçeğe ilişkin genel değerlendirme makalede yapılacaktır.

3.Bulgular

Çalışmadan elde edilen bulgular aşağıda tablolar halinde sunulmaktadır.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Kişilerin Sosyo-Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)	Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	194	67,6	Evli	211	73,5
Erkek	93	32,4	Bekâr	69	24,0
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde (%)	Diğer	7	2,4
Okuryazar	10	3,5	Sosyal Güvence Durumu	Sayı	Yüzde (%)
İlkokul	75	26,1	SGK	260	90,6
Ortaokul	34	11,8	Özel Sigorta	10	3,5
Lise	54	18,8	Yok	17	5,9
Üniversite	114	39,7	Meslek	Sayı	Yüzde (%)
Yaş	Sayı	Yüzde (%)	Memur	42	14,6
16-20	28	9,8	İşçi	48	16,9
21-29	86	30,0	Esnaf/serbest meslek	21	7,3
30-39	62	21,6	Emekli	23	8,0
40-49	67	23,3	Öğrenci	37	12,9
50-59	29	10,1	Ev hanımı ve çalışmayan	116	40,4
60-66	15	5,2			
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 1'de görüldüğü gibi katılımcıların 194'ü (%67,6) kadın ve 93'ü (%32,4) erkeklerden oluşmaktadır. Eğitim durumu açısından incelendiğinde; 10 kişinin (%3,5) okuryazar, 75 kişinin (%26,1) ilkököl, 34 kişinin (%11,8) ortaokul, 54 kişinin (%18,8) lise ve 114 kişinin ise (%39,7) üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Yaş grupları açısından incelendiğinde; araştırmaya katılanların 16-66 yaş grubu arasında olduğu ve en büyük ağırlığı 86 kişi (%30) ile 21-29 yaş grubunun oluşturduğu görülmüştür. Araştırmaya katılanların medeni durumları incelendiğinde 211'inin (%73,5) evli, 69'unun (%24) bekâr ve 7'sinin (%2,4) diğer grubunda olduğu tespit edilmiştir. Sosyal güvence açısından incelenen kişilerin 260'ünün (%90,6) SGK'lı, 10'unun (%3,5) özel sigortalı ve 17'sinin (%5,9) sosyal güvencesinin olmadığı anlaşılmıştır. Katılımcıların meslekleri incelendiğinde en büyük grubu ev hanımı ve çalışmayanların oluşturduğu (%40,4), bunu sırasıyla memur (%14,6), öğrenci (%12,9), işçi (%16,9) ve emeklilerin (%8) oluşturduğu görülmüştür.

Tablo 2. Düzenli Hizmet Alınan Bir Hekimin Var Olup Olmadığına İlişkin Sorular

Düzenli olarak sağlık hizmeti aldığımız bir aile hekiminiz var mı?	Sayı	Yüzde (%)	Bir sağlık sorununuz olduğunda bu hekimi mi ararsınız?	Sayı	Yüzde (%)
Evet	287	100	Evet	113	39,4
Hayır	0	0	Hayır	103	35,9
Toplam	287	100	Emin değilim	71	24,7
Bu hekimin ne zamandan beri sizin hekiminiz olduğunu belirtir misiniz?	Sayı	Yüzde (%)	Hekim sizin ve ailenizin sağlığıyla ilgili ihtiyaçlarınıza çare/çözüm bulabiliyor mu?	Sayı	Yüzde (%)
6 aydan daha az	32	11,1	Her Türlü Sorunuza	47	16,4
6 ay-1 yıl	27	9,4	Sorunlarımızın Çoğuna	71	24,7
1-2 yıl	132	46,0	Sorunlarımızın Bazılarına	120	41,8
3-5 yıl	71	24,7	Sorunlarımızın Çok Azına	38	13,2
5 yıldan çok	25	8,7	Hemen Hemen Hiç Birine	11	3,8
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Araştırma kapsamında incelenen kişilerin tamamının düzenli olarak gittiği bir aile hekimi bulunmaktadır. Düzenli aile hekimi olanların, ne zamandan beri aile hekimleri olduğu incelendiğinde; 32 kişinin (%11,1) 6 aydan daha az süredir, 27 kişinin (%9,4) 6 ay-1 yıl, 132 kişinin (%46) 1-2 yıl, 71 kişinin (%24,7) 3-5 yıl ve 25 kişinin (%8,7) ise 5 yıldan çok süredir aile hekimi olduğu saptanmıştır. Hekimin araştırmaya katılan bireyin ve ailesinin sağlığıyla ilgili ihtiyaçlarınıza çare/çözüm bulabilme durumu incelendiğinde; 47 kişi (%16,4) her türlü sorunlarına cevap verildiği, 71 kişi (%24,7) sorunlarının çoğuna, 120 kişi (%41,8)

sorunlarının bazılarında, 38 kişi (%13,2) sorunlarının çok azına ve 11 kişi ise (%3,8) hemen hemen hiç birine cevap verilmediğini ifade etmiştir.

Tablo 3. Hekim Muayenehanesine Ulaşım Süresi ve Hekimin Çalışma Saatlerinin Uygunluğuna İlişkin Cevaplar

Evinizden hekiminizin muayenehanesine ulaşmak genellikle kaç dakikanızı alır?	Sayı	Yüzde (%)	Hekiminizin çalışma saatlerinin şu an kine ek olarak hangi zamanlarda da devam etmesini istersiniz?	Sayı	Yüzde (%)
15 dk dan az	170	59,2	Sabahları erkenden	7	2,4
16-30 dk	86	30,0	Akşamları ve geceleri	43	15,0
31-60 dk	24	8,4	Hafta sonları	110	38,3
60 +	7	2,4	Çalışma saatlerinden memnunum	127	44,3
Evinizden hekiminizin çalıştığı yere ulaşabilme kolaylığınızı nasıl değerlendirirsiniz?	Sayı	Yüzde (%)	Sağlık gereksinimleriniz açısından hekiminizin sağlık hizmeti verdiği saatleri nasıl değerlendirirsiniz?	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	7	2,4	Çok kötü	3	1,0
Kötü	7	2,4	Kötü	6	2,1
Orta	67	23,3	Orta	89	31,0
İyi	121	42,2	İyi	148	51,6
Çok iyi	54	18,8	Çok iyi	33	11,5
Mükemmel	31	10,8	Mükemmel	8	2,8
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 3'te görüldüğü gibi katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (n: 170) 15 dakikadan az sürede hekimin muayenehanesine ulaştığı saptanmıştır. Ayrıca hekimin çalıştığı yere ulaşabilme kolaylığına bakıldığında bu durumu; 7 kişinin (%2,4) çok kötü, 7 kişinin (%2,4) kötü, 67 kişinin (%23,3) orta, 121 kişinin (%42,2) iyi, 54 kişinin (% 18,8) çok iyi ve 31 kişinin (%10,8) mükemmel bulunduğu belirlenmiştir. Hekimlerinin şu anki çalışma saatlerine ek olarak hangi zamanlarda devam etmelerini istedikleri sorgulandığında; büyük bir çoğunluğu (n: 127; %44,3) çalışma saatlerinden memnun olduğunu belirtirken 110 kişi (% 38,3) hafta sonları, 43 kişi (% 15) akşam ve geceleri, 7 kişi (% 2,4) sabahları erkenden olması gerektiğini belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan bireyler, sağlık gereksinimleri açısından hekimin sağlık hizmeti verdiği saatleri büyük bir çoğunlukla (n:148) ve bekleme süresini büyük çoğunlukla (n:118) iyi olarak değerlendirmiştir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Muayene ve Tedaviye Ödenen Ücretler Hakkındaki Görüşleri

Pahalı olacağını düşündüğünüz için hiç hekime gitmeyi ertelediğiniz oldu mu?	Sayı	Yüzde (%)	Size oldukça pahalı geldiği için hiç ilaçlarınızı almadığınız veya tedavinizi aksattığınız oldu mu?	Sayı	Yüzde (%)
Hiç para ödemiyorum	98	34,1	Evet çoğu kez	15	5,2
Evet çoğu kez	19	6,6	Evet bazen	86	30,0
Evet bazen	56	19,5	Hayır kesinlikle	186	64,8
Hayır kesinlikle	114	39,7			
Muayene için hekime ödediğiniz parayı nasıl değerlendirirsiniz?	Sayı	Yüzde (%)	İlaçlar ve önerilen diğer tedaviler için harcadığınız para miktarını nasıl değerlendirirsiniz?	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	34	11,8	Çok kötü	30	10,5
Kötü	65	22,6	Kötü	58	20,2
Orta	112	39,0	Orta	114	39,7
İyi	52	18,1	İyi	74	25,8
Çok iyi	13	4,5	Çok iyi	10	3,5
Mükemmel	11	3,8	Mükemmel	1	,3
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 4'te katılımcıların muayene ve tedaviye ödedikleri ücretlere ilişkin görüşler yer almaktadır. Cevaplar incelendiğinde "Pahalı olduğu için hekime gitmeyi ertelediniz mi?" sorusuna % 39,74'ü hayır kesinlikle, %34,1'i hiç para ödemiyorum, %19,5'i evet bazen ve % 6,6'sı ise evet çoğu kez cevabını vermiştir. Muayene için hekime ödedikleri parayı ise; 34 kişi (%11,8) çok kötü, 65 kişi (%22,6) kötü, 112 kişi (%39)

orta, 52 kişi (%18,1) iyi, 13 kişi (%4,5) çok iyi ve 11 kişi (%3,8) mükemmel olarak değerlendirmiştir. "Sizce oldukça pahalı geldiği için hiç ilaçlarınızı almadığımız veya tedavinizi aksattığımız oldu mu?" sorusuna %5,2'si evet çoğu kez, %30'u evet bazen ve %64,8'i hayır kesinlikle cevabını vermiştir. İlaç tedavisi ve önerilen diğer tedaviler için harcadıkları para miktarını (tedavi maliyetini) büyük bir çoğunluğu (%39,7) orta olarak değerlendirdiği, bunu sırasıyla (%25,8) iyi, (%20,2) kötü, (%10,5) çok kötü ve (%0,3) mükemmel olarak değerlendirdiği saptanmıştır.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Hekimlerine Ulaşılma Durumları

Hekiminiz telefon aracılığıyla ulaşılabilir mi nasıldır?	Sayı	Yüzde (%)	Hekiminiz telefonla tıbbi öneri alabilir mi nasıldır?	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	37	12,9	Çok kötü	32	11,1
Kötü	55	19,2	Kötü	49	17,1
Orta	77	26,8	Orta	78	27,2
İyi	86	30,0	İyi	89	31,0
Çok iyi	17	5,9	Çok iyi	23	8,0
Mükemmel	15	5,2	Mükemmel	16	5,6
Hastalanıp gittiğinizde kendi hekiminize muayene olabiliyor musunuz ?	Sayı	Yüzde (%)	Kontrollerinizi veya genel muayene (check-up) için gittiğinizde kendi hekiminizi görebiliyor musunuz ?	Sayı	Yüzde (%)
Her zaman	105	36,6	Her zaman	71	24,7
Hemen hemen her zaman	80	27,9	Hemen hemen her zaman	59	20,6
Çoğu zaman	54	18,8	Çoğu zaman	56	19,5
Bazen	36	12,5	Bazen	64	22,3
Hemen hemen hiçbir zaman	4	1,4	Hemen hemen hiçbir zaman	10	3,5
Hiçbir zaman	8	2,8	Hiçbir zaman	27	9,4
Bu durumu nasıl değerlendiriyorsunuz?	Sayı	Yüzde (%)	Bu durumu sizce nasıl değerlendirirsiniz ? (4)	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	4	1,4	Çok kötü	14	4,9
Kötü	17	5,9	Kötü	29	10,1
Orta	60	20,9	Orta	77	26,8
İyi	138	48,1	İyi	118	41,1
Çok iyi	47	16,4	Çok iyi	37	12,9
Mükemmel	21	7,3	Mükemmel	12	4,2
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 5'te katılımcıların sağlık sorunu yaşadıklarında hekimlerine telefonla ulaşılma, muayene veya kontrol gerektiğinde hekimlerine ulaşılma durumlarına ilişkin cevaplar yer almaktadır. *Araştırmaya katılan kişiler hekimlerine telefon aracılığıyla ulaşılma durumunu*; 37 kişi (%12,9) çok kötü, 55 kişi (%19,2) kötü, 77 kişi (%26,8) orta, 86 kişi (%30) iyi, 17 kişi (%5,9) çok iyi ve 15 kişi (%5,2) mükemmel olarak değerlendirmişlerdir. *Bir problem veya öğrenmek istedikleri bir sağlık durumu olduğunda telefonla hekimden tıbbi öneri alabilme durumuna bakıldığında ise*; 32 kişinin (%11,1) çok kötü, 49 kişinin (%17,1) kötü, 78 kişinin (%27,2) orta, 89 kişinin (%31) iyi, 23 kişinin (%8) çok iyi ve 16 kişinin (%5,6) mükemmel olarak değerlendirdiği saptanmıştır. *Bir şey hastalandığı zaman kendi hekimine muayene olabilme durumu (yerine bakan başka bir doktora değil) incelendiğinde*; 105 kişi (%36,6) her zaman, 80 kişi (%27,9) hemen hemen her zaman, 54 kişi (%18,8) çoğu zaman, 36 kişi (%12,5) bazen, 4 kişi (%1,4) hemen hemen hiçbir zaman, 8 kişi (%2,8) hiçbir zaman cevabını vermiş ve *bu durumu nasıl değerlendiriyorsunuz* sorusunu yarıya yakın kişinin (%48,1) iyi olarak değerlendirdiği saptanmıştır. *Düzenli kontroller veya genel muayene için gidildiğinde kendi hekimini görebilme durumu incelendiğinde ise*; 71 kişi (%24,7) her zaman, 59 kişi (%20,6) hemen hemen her zaman, 56 kişi (%19,5) çoğu zaman, 64 kişi (%22,3) bazen, 10 kişi (%3,5) hemen hemen hiçbir zaman ve 27 kişi (%9,4) hiçbir zaman kendi hekimini görebildiğini ifade etmiştir. *Bu durumu değerlendirmeleri istendiğinde ise*; 14 kişi (%4,9) çok kötü, 29 kişi (%10,1) kötü, 77 kişi (%26,8) orta, 118 kişi (%41,1) iyi, 37 kişi (%12,9) çok iyi ve 12 kişi (%4,2) mükemmel olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 6. Hekimim Mesleki Bilgisi ve Yeterliliğine İlişkin Cevaplar

Sağlık sorununuzu tanımlayabilmek için hekiminizin yaptığı fizik muayene nasıldır?	Sayı	Yüzde (%)	Sağlık sorunlarınız ve tedavilerinizle ilgili olarak yaptığı açıklamalar nasıldır?	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	4	1,4	Çok kötü	5	1,7
Kötü	8	2,8	Kötü	17	5,9
Orta	86	30,0	Orta	54	18,8
İyi	139	48,4	İyi	131	45,6
Çok iyi	37	12,9	Çok iyi	50	17,4
Mükemmel	13	4,5	Mükemmel	30	10,4
Sağlık sorunlarınıza doğru teşhisler koyabiliyor mu?	Sayı	Yüzde (%)	Anlattıklarınızla ilgili dikkati nasıldır?	Sayı	Yüzde (%)
Her zaman	57	19,9	Çok kötü	3	1,0
Hemen hemen her zaman	60	20,9	Kötü	11	3,8
Çoğu zaman	108	37,6	Orta	64	22,3
Bazen	58	20,2	İyi	132	46,0
Hemen hemen hiçbir zaman	2	,7	Çok iyi	44	15,3
Hiçbir zaman	2	,7	Mükemmel	33	11,5
Şikayet ve belirtilerinizle ilgili sorular sormakta yeterliliği (tamlığı)	Sayı	Yüzde (%)	Hekiminizin yanından sorularınıza cevap alamadan ayrıldığınız olur mu?	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	7	2,4	Her zaman	2	,7
Kötü	9	3,1	Hemen hemen her zaman	6	2,1
Orta	81	28,2	Çoğu zaman	10	3,5
İyi	122	42,5	Bazen	92	32,1
Çok iyi	45	15,7	Hemen hemen hiç bir zaman	47	16,4
Mükemmel	23	8,0	Hiçbir zaman	130	45,3
Sağlığınızla ilgili kararlar vermek konusunda yardım ve önerileri	Sayı	Yüzde (%)	Sizi bir hastaneye uzman doktora yönlendirdiğinde verdiği (sevk) raporları	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	4	1,4	Çok kötü	4	1,4
Kötü	14	4,9	Kötü	11	3,8
Orta	56	19,5	Orta	59	20,6
İyi	117	40,8	İyi	135	47,0
Çok iyi	57	19,9	Çok iyi	50	17,4
Mükemmel	39	13,6	Mükemmel	28	9,8
İlgisi ve bakımı	Sayı	Yüzde (%)	Hekiminizin verdiği önerileri nasıl değerlendirirsiniz?	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	7	2,4	Çok kötü	3	1,0
Kötü	11	3,8	Kötü	11	3,8
Orta	58	20,2	Orta	60	20,9
İyi	124	43,2	İyi	130	45,3
Çok iyi	42	14,6	Çok iyi	53	18,5
Mükemmel	45	15,7	Mükemmel	30	10,5
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 6’da katılımcıların hekimlerinin mesleki yeterliliğine ilişkin görüşleri yer almaktadır. Tablo incelendiğinde katılımcıların yarıya yakını (n: 139; %48,4) *hekimin sağlık sorunlarını tanımlayabilmek için yaptığı fizik muayene*yi iyi olarak değerlendirmiştir. Sağlık sorunlarına doğru teşhisleri koyabilme açısından incelendiğinde; 57 kişi (%19.9) her zaman, 60 kişi (%20.9) hemen hemen her zaman, 108 kişi (%37.6) çoğu zaman, 58 kişi (%20.2) bazen, 2 kişi (%0.7) hemen hemen hiçbir zaman ve 2 kişi (%0.7) hiçbir zaman olarak ifade etmişlerdir. *Hekimin şikayet ve belirtilerle ilgili sorular sormakta yeterliliğini (tamlığı);* 7 kişi (%2.4) çok kötü, 9 kişi (%3.1) kötü, 81 kişi (%28.2) orta, 122 kişi (%42.5) iyi, 45 kişi (%15.7) çok iyi ve 23 kişi (%8) mükemmel olarak nitelendirmiştir. *Hekimin bireyin sağlığı ile ilgili kararlar vermek konusunda yardım ve önerilerini;* 4 kişi (%1.4) çok kötü, 14 kişi (%4.9) kötü, 56 kişi (%19.5) orta, 117 kişi (%40.8) iyi, 57 kişi (%19.9) çok iyi ve 39 kişi (%13.6) mükemmel olarak ifade etmişlerdir. *Hekimin ilgisi ve bakımını* katılımcıların çoğunluğu (%43.2) iyi olarak değerlendirmiştir. *Hekimin sağlık sorunları ve tedavilerle ilgili olarak yaptığı açıklamaları:* 5 kişi (%1.7) çok kötü, 17 kişi (%5.9) kötü, 54 kişi (%18.8) orta, 131 kişi (%45.6) iyi, 50 kişi (%17.4) çok iyi ve 30 kişi (%10.4) mükemmel; *hekimin kişinin anlattıklarına ilişkin dikkatini:* 3 kişi (%1) çok kötü, 11 kişi (%3.8) kötü,

64 kişi (%22.3) orta, 132 kişi (%46) iyi, 44 kişi (%15.3) çok iyi ve 33 kişi (%11.5) mükemmel; "Hekiminizin yanından sorularınıza cevap alamadan ayrıldığımız olur mu?" sorusuna, araştırma kapsamındaki bireylerin 2'si (%0.7) her zaman, 6'sı (%2.1) hemen hemen her zaman, 10'u (% 3.5) çoğu zaman, 92'si (%32.1) bazen, 47'si (% 16.4) hemen hemen hiçbir zaman, 130'u (% 45.3) hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. Hekimin bireyi bir hastaneye yada uzman doktora yönlendirdiğinde verdiği (sevk) raporlarını: 4 kişi (%1.4) çok kötü, 11 kişi (%3.8) kötü, 59 kişi (%20.6) orta, 135 kişi (%47) iyi, 50 kişi (%17.4) çok iyi ve 28 kişi (%9.8) mükemmel olarak değerlendirmişlerdir. Hekimin bireyin sağlığını korumak ve hastalıkları önlemek konusunda verdiği önerileri nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusuna ise 3 kişi (%1) çok kötü, 11 kişi (%3.8) kötü, 60 kişi (%20.9) orta, 130 kişi (%45.3) iyi, 53 kişi (%18.5) çok iyi ve 30 kişi (%10.5) mükemmel cevabını vermişlerdir.

Tablo 7. Hekimin Hastaya Karşı Davranışına İlişkin Cevaplar

Size ayırdığı zaman	Sayı	Yüzde (%)	Sorularınız ve endişelerinize karşı size gösterdiği sabır.	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	9	3,1	Çok kötü	8	2,8
Kötü	12	4,2	Kötü	12	4,2
Orta	70	24,4	Orta	58	20,2
İyi	132	46,0	İyi	121	42,2
Çok iyi	37	12,9	Çok iyi	51	17,8
Mükemmel	27	9,4	Mükemmel	37	12,9
Size karşı olan dostluk ve yakınlığı	Sayı	Yüzde (%)	Size karşı saygısı	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	6	2,1	Çok kötü	4	1,4
Kötü	15	5,2	Kötü	7	2,4
Orta	74	25,8	Orta	36	12,5
İyi	102	35,5	İyi	127	44,3
Çok iyi	46	16,0	Çok iyi	56	19,5
Mükemmel	44	15,3	Mükemmel	57	19,9
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 7'de görüldüğü gibi *hekimin hastaya ayırdığı zamanı*, katılımcıların yarıya yakını (n:132; %46) iyi bulmuştur. *Sorularınız ve endişelerine karşı hekiminizin gösterdiği sabır nasıldır?* sorusu incelendiğinde araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğu (%42.2) iyi, 58'i (%20,2) orta, 51'i (%17,8) ve 37'si (%12,9) mükemmel olarak değerlendirmiştir. Hekimin bireye karşı olan *dostluk ve yakınlığını* araştırmaya katılan bireylerin %35.5'i, *hekimin bireye karşı saygısını* %44.3'ü iyi olarak değerlendirmiştir.

Tablo 8. Hekiminiz Bu Güne Kadar Sizinle Hangisi Hakkında Konuştu?

Sigara içme	Sayı	Yüzde (%)	Beslenme ve Şişmanlık	Sayı	Yüzde (%)
Evet 3 yıl içinde	36	12,5	Evet 3 yıl içinde	57	19,9
Evet 3 yıldan daha uzun	8	2,8	Evet 3 yıldan daha uzun	9	3,1
Evet zamanını hatırlamıyorum	27	9,4	Evet zamanını hatırlamıyorum	38	13,2
Hayır	216	75,3	Hayır	183	63,7
Alkol Kullanma	Sayı	Yüzde (%)	Egzersiz ve spor yapma	Sayı	Yüzde (%)
Evet 3 yıl içinde	20	7,0	Evet 3 yıl içinde	58	20,2
Evet 3 yıldan daha uzun	6	2,1	Evet 3 yıldan daha uzun	11	3,8
Evet zamanını hatırlamıyorum	17	5,9	Evet zamanını hatırlamıyorum	40	13,9
Hayır	244	85,0	Hayır	178	62,0
Aile planlaması	Sayı	Yüzde (%)	Kişisel temizlik (eller,diş)	Sayı	Yüzde (%)
Evet 3 yıl içinde	32	11,1	Evet 3 yıl içinde	43	15,0
Evet 3 yıldan daha uzun	7	2,4	Evet 3 yıldan daha uzun	11	3,8
Evet zamanını hatırlamıyorum	34	11,8	Evet zamanını hatırlamıyorum	30	10,5
Hayır	214	74,6	Hayır	203	70,7
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 8'de katılımcıların hekimin bu güne kadar sağlığı etkileyen risk faktörlerinden hangisi hakkında kendisi ile konuştuğuna ilişkin bilgiler yer almaktadır. Hekimin sigara içme hakkında konuşmasına 36 kişi (%12.5) evet 3 yıl içinde, 8 kişi (%2.8) evet 3 yıldan daha uzun, 27 kişi (%9.4) evet zamanını hatırlamıyorum, 216 kişi (%75.3) hayır; hekimin alkol kullanma hakkında konuşmasına 20 kişi (%7) evet 3 yıl içinde, 6 kişi (% 2.1) evet 3

yıldan daha uzun, 17 kişi (%5.9) evet zamanımı hatırlamıyorum, 244 kişi (%85) hayır; hekimin aile planlaması hakkında konuşmasına 32 kişi (%11.1) evet 3 yıl içinde, 7 kişi (% 2.4) evet 3 yıldan daha uzun, 34 kişi (%11.8) evet zamanımı hatırlamıyorum, 214 kişi (%74.6) hayır; beslenme (gebe, bebek beslenmesi) ve şişmanlık gibi konular hakkında konuşmasına 57 kişi (%19.9) evet 3 yıl içinde, 9 kişi (%3.1) evet 3 yıldan daha uzun, 38 kişi (%13.2) evet zamanımı hatırlamıyorum, 183 kişi (%63.7) hayır; hekimin egzersiz ve spor yapma hakkında konuşmasına 58 kişi (%20.2) evet 3 yıl içinde, 11 kişi (%3.8) evet 3 yıldan daha uzun, 40 kişi (%13.9) evet zamanımı hatırlamıyorum, 178 (%62) hayır ve hekimin kişisel temizlik (eller, diş) hakkında konuşmasına 43 kişi (%15) evet 3 yıl içinde, 11 kişi (%3.8) evet 3 yıldan daha uzun, 30 kişi (%10.5) evet zamanımı hatırlamıyorum, 203 kişi (%70.7) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 9. Hekiminizle Olan Güveninizle İlgili Olarak Aşağıdaki Durumları Değerlendiririniz

Başka kimseye söyleyemeyeceğim bir şeyi doktoruma söyleyebilirim	Sayı	Yüzde (%)	Sağlıkla ilgili kötü bile olsa her zaman gerçeği söyler	Sayı	Yüzde (%)
Kesinlikle katılıyorum	65	22,6	Kesinlikle katılıyorum	70	24,4
Katılıyorum	74	25,8	Katılıyorum	102	35,5
Emin değilim	76	26,5	Emin değilim	75	26,1
Katılmıyorum	37	12,9	Katılmıyorum	29	10,1
Kesinlikle katılmıyorum	35	12,2	Kesinlikle katılmıyorum	11	3,8
Bazen tam olarak emin olmadığı şeyleri biliyormuş gibi yapar	Sayı	Yüzde (%)	Sağlığımı benim kadar dikkat eder	Sayı	Yüzde (%)
Kesinlikle katılıyorum	15	5,2	Kesinlikle katılıyorum	70	24,4
Katılıyorum	33	11,5	Katılıyorum	83	28,9
Emin değilim	83	28,9	Emin değilim	84	29,3
Katılmıyorum	81	28,2	Katılmıyorum	41	14,3
Kesinlikle katılmıyorum	75	26,1	Kesinlikle katılmıyorum	9	3,1
Tıbbi bakımım konusunda hekimimin vereceği kararlara tam olarak güvenirim	Sayı	Yüzde (%)	Tedavimde bir hata yapılmışsa benden saklamaya çalışır	Sayı	Yüzde (%)
Kesinlikle katılıyorum	56	19,5	Kesinlikle katılıyorum	18	6,3
Katılıyorum	115	40,1	Katılıyorum	27	9,4
Emin değilim	67	23,3	Emin değilim	109	38,0
Katılmıyorum	34	11,8	Katılmıyorum	73	25,4
Kesinlikle katılmıyorum	15	5,2	Kesinlikle katılmıyorum	60	20,9
Hekimim benim sağlığım için gerekenleri yapmak yerine maliyeti düşük tutmaya daha çok dikkat eder	Sayı	Yüzde (%)	Tüm bunları dikkate aldığınızda hekiminize olan güveninizi aşağıda yazılı rakamlara göre nasıl değerlendirirsiniz	Sayı	Yüzde (%)
Kesinlikle katılıyorum	19	6,6	1-4	29	9,3
Katılıyorum	45	15,7	5	28	9,8
Emin değilim	56	19,5	6	44	15,3
Katılmıyorum	87	30,3	7	51	17,8
Kesinlikle katılmıyorum	80	27,9	8	41	14,3
			9	27	9,4
Toplam	287	100	10	69	24

Tablo 9'da ise bireyin hekimine olan güvenini değerlendiren ifadeler yer verilmiştir. "Başka kimseye söyleyemeyeceğim bir şeyi doktoruma söyleyebilirim" ifadesine 65 kişi (%22.6) kesinlikle katılıyorum, 74 kişi (% 25.8) katılıyorum, 76 kişi (%26.5) emin değilim, 37 kişi (%12.9) katılmıyorum, 35 kişi (%12.2) kesinlikle katılmıyorum; "Hekimim bazen tam olarak emin olmadığı şeyleri biliyormuş gibi yapar" ifadesine 15 kişi (%5.2) kesinlikle katılıyorum, 33 kişi (%11.5) katılıyorum, 83 kişi (%28.9) emin değilim, 81 kişi (%28.2) katılmıyorum, 75 kişi (%26.1) kesinlikle katılmıyorum; "Tıbbi bakımım konusunda hekimimin vereceği kararlara tam olarak güvenirim" ifadesine 56 kişi (%19.5) kesinlikle katılıyorum, 115 kişi (%40.1) katılıyorum, 67 kişi (%23.3) emin değilim, 34 kişi (% 11.8) katılmıyorum, 15 kişi (%5.2) kesinlikle katılmıyorum; "Hekimim benim sağlığım için gerekenleri yapmak yerine maliyeti düşük tutmaya daha çok dikkat eder" ifadesine 19 kişi (%6.6) kesinlikle katılıyorum, 45 kişi (%15.7) katılıyorum, 56 kişi (%19.5) emin değilim, 87 kişi (%30.3) katılmıyorum, 80 kişi (%27.9) kesinlikle katılmıyorum; "Sağlıkla ilgili kötü bile olsa her zaman gerçeği söyler" ifadesine 70 kişi (%24.4) kesinlikle katılıyorum, 102 kişi (%35.5) katılıyorum, 75 kişi (%26.1) emin değilim, 29 kişi

(%10.1) katılmıyorum, 11 kişi (%3.8) kesinlikle katılmıyorum; "Sağlığıma benim kadar dikkat eder" ifadesine 70 kişi (%24.4) kesinlikle katılıyorum, 83 kişi (%28.9) katılıyorum, 84 kişi (%29.3) emin değilim, 41 kişi (%14.3) katılmıyorum, 9 kişi (%3.1) kesinlikle katılmıyorum; "Tedavimde bir hata yapılmışsa benden saklamaya çalışır" ifadesine 18 kişi (%6.3) kesinlikle katılıyorum, 27 kişi (%9.4) katılıyorum, 109 kişi (%38) emin değilim, 73 kişi (%25.4) katılmıyorum, 60 kişi (%20.9) kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Araştırma kapsamındaki bireylere tüm bunları dikkate aldıklarında hekimine olan güvenini yazılı olan rakamlara göre değerlendirmesi istenmiştir. Bireylerden 1-10 aralığında puan vermeleri istenmiştir. Hekimine olan güvenine 4 kişi (% 1.4) 1 puan, 5 kişi (%1.7) 2 puan, 9 kişi (%3.1) 3 puan, 9 kişi (%3.1) 4 puan, 28 kişi (%9.8) 5 puan, 44 kişi (%15.3) 6 puan, 51 kişi (%17.8) 7 puan, 41 kişi (%14.3) 8 puan, 27 kişi (%9.4) 9 puan, 69 kişi (%24) 10 puan verdiği saptanmıştır.

Tablo 10. Hekiminiz Bir Sağlık Sorununuz Nedeni İle Size Farklı Bir Hekim Önerdi İse Aşağıdaki Maddeleri Değerlendiriniz.

Hekiminiz size sağlık sorununuz için farklı bir hekimi önerdi mi ?	Sayı	Yüzde (%)	Hekiminiz sizin diğer hekimlerden aldığımız hizmet hakkında bilgi sahibi mi?	Sayı	Yüzde (%)
Evet	107	37,3	Evet	103	35,9
Hayır	180	62,7	Hayır	114	39,7
			Emin değilim	70	24,4
Gideceğiniz uzman hekimi seçmenize yardımı	Sayı	Yüzde (%)	Uzman hekimden gerekli randevuyu almanıza yardımı	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	17	5,9	Çok kötü	18	6,3
Kötü	75	26,1	Kötü	114	39,7
Orta	107	37,3	Orta	43	15,0
İyi	50	17,4	İyi	88	30,7
Çok iyi	26	9,1	Çok iyi	16	5,6
Mükemmel	12	4,2	Mükemmel	8	2,8
Başka bir uzman tarafından tedavi olurken ya da hastaneye yatırılarak tedavi edilirken hekiminizin ilgisi	Sayı	Yüzde (%)	Diğer hekimlerin size söylediklerini anlayabilmeniz konusunda yardımı	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	15	5,2	Çok kötü	14	4,9
Kötü	113	39,4	Kötü	93	32,4
Orta	57	19,9	Orta	54	18,8
İyi	82	28,6	İyi	99	34,5
Çok iyi	13	4,5	Çok iyi	21	7,3
Mükemmel	7	2,4	Mükemmel	6	2,1
Hekiminizin sizi gören diğer hekimlerle olan iletişimi	Sayı	Yüzde (%)	Sizi önerdiği diğer hekimlerin kalitesi	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	18	6,3	Çok kötü	7	2,4
Kötü	106	36,9	Kötü	57	19,9
Orta	48	16,7	Orta	68	23,7
İyi	77	26,8	İyi	110	38,3
Çok iyi	32	11,1	Çok iyi	34	11,8
Mükemmel	6	2,1	Mükemmel	11	4,2
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 10'da aile hekiminin özel bir sağlık sorunu yaşandığında başka bir hekimi önermiş olması durumunda bu sürecin takibine ilişkin sorulara verilen cevaplar yer almaktadır. Bireyin diğer hekim veya ebe/hemşire den aldığı hizmet hakkında 103 kişi (%35.9) hekiminin bilgi sahibi olduğunu ve bireyin hekiminin gideceği uzman hekimi seçmesine yardımcı etmesi çoğunlukla (%37, 3) orta, uzman hekimden gerekli randevuyu almasına yardımcı etmesi çoğunlukla (%39.7) kötü, bir uzman tarafından tedavi olurken ya da hastaneye yatırılarak tedavi edilirken doktorunun ilgisini çoğunlukla (%39.4) kötü, düzenli hekiminin bireyi gören diğer doktorlar ya da uzmanlarla olan iletişimi çoğunlukla (% 36.9) kötü, diğer pratisyen veya

uzman hekimlerin bireye söylediklerini anlayabilmesi konusunda yardımını çoğunlukla (%34.5) iyi ve hekimin önerdiği diğer hekim ve uzmanların kalitesini çoğunlukla (%38.3) iyi olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 11. Aşağıdakilerden Hangisini Hekiminizin Önerilerine Uyarak Gerçekleştirdiniz?

Sigarayı bırakmaya çalışmak/bırakmak	Sayı	Yüzde (%)	Egzersiz ve spora başlamak	Sayı	Yüzde (%)
Evet	33	11,5	Evet	82	28,6
Hayır	254	88,5	Hayır	205	71,4
Alkolü bırakmaya çalışmak/bırakmak	Sayı	Yüzde (%)	Kişisel temizliğe (el yıkama, diş fırçalama) özen göstermek	Sayı	Yüzde (%)
Evet	31	10,8	Evet	69	24,0
Hayır	256	89,2	Hayır	218	76,0
Aile planlaması yöntemi kullanmak	Sayı	Yüzde (%)	Beslenme alışkanlıklarını değiştirmek	Sayı	Yüzde (%)
Evet	61	21,3	Evet	71	24,7
Hayır	226	78,7	Hayır	216	75,3
Toplam	287	100	Toplam	287	100

Tablo 11’de aşağıdakilerden hangisini hekiminizin tavsiyesine uyarak gerçekleştirdiniz sorusunun cevapları yer almıştır. Bulgulara göre; 33 kişi (%11.5) sigarayı bırakmaya çalıştığını/bıraktığını, 31 kişi (%10.8) alkolü bırakmaya çalıştığını/bıraktığını, 61 kişi (21.3) aile planlaması yöntemi kullandığını, 71 kişi (%24.7) beslenme alışkanlıklarını değiştirdiğini, 82 kişi (%28.6) egzersiz ve spora başladığını, 69 kişi (% 24) kişisel temizliğe (el yıkama, diş fırçalama) özen gösterdiğini ifade etmişlerdir.

Tablo 12. Hekimin Bireyin Genel Sağlık Durumu ve Sosyal Yaşamı Hakkındaki Bilgisi

Tıbbi özgeçmişinizle ilgili bilgisi	Sayı	Yüzde (%)	Sağlığınızla ilgili sizi en çok endişelendiren durumlarla ilgili bilgisi	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	24	8,4	Çok kötü	24	8,4
Kötü	54	18,8	Kötü	52	18,1
Orta	100	34,8	Orta	84	29,3
İyi	72	25,1	İyi	81	28,2
Çok iyi	23	8,0	Çok iyi	31	10,8
Mükemmel	14	4,9	Mükemmel	15	5,2
Evde ve işyerindeki sorumluluklarınızla ilgili bilgisi	Sayı	Yüzde (%)	Bir kişi olarak inanç ve değerlerinizle ilgili bilgisi	Sayı	Yüzde (%)
Çok kötü	29	10,1	Çok kötü	22	7,6
Kötü	72	25,1	Kötü	53	18,5
Orta	98	34,1	Orta	81	28,2
İyi	59	20,6	İyi	84	29,3
Çok iyi	17	5,9	Çok iyi	27	9,4
Mükemmel	12	4,2	Mükemmel	21	7,3
Toplam	286	100	Toplam	286	100

Tablo 12’de hekimin bireyin genel sağlık durumu ve sosyal yaşamı hakkındaki bilgisine ilişkin cevaplar yer almaktadır. Hekimin bireyin tıbbi özgeçmişine ilişkin bilgisi incelendiğinde %34.8 oranında, evde ve işyerindeki sorumluluklarıyla ilgili bilgisi %34.1 oranında, sağlıklarıyla ilgili onları en çok endişelendiren durumlarla ilgili bilgisi %29.3 oranında orta olarak değerlendirilirken, kişi olarak inanç ve değerleriyle ilgili bilgisi %29.3 oranında iyi olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 13. Hekimden Genel Olarak Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz

Bunların hepsini dikkate aldığınızda düzenli hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?	Sayı	Yüzde (%)
Fazlasıyla memnunum daha iyisi olamazdı	39	13,6
Çok memnunum	107	37,3
Biraz memnunum	70	24,4
Ne memnunum ne de değilim	51	17,8
Biraz memnunum	10	3,5
Tamamen memnuniyetsizim daha kötüsü olamazdı	10	3,5
Toplam	287	100

Tablo 13'de görüldüğü gibi bunların hepsini dikkate aldığınızda hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?" sorusuna katılımcılardan 39 kişi (%13.6) fazlasıyla memnunum daha iyisi olamazdı, 107 kişi (%37.3) çok memnunum, 70 kişi (% 24.4) biraz memnunum, 51 kişi (%17.8) ne memnunum ne de değilim, 10 kişi (%3.5) biraz memnunum ve 10 kişi (%3.5) tamamen memnuniyetsizim daha kötüsü olamazdı cevabını vermiştir.

5. Sonuç

Konya'daki aile hekimliği merkezlerinde sunulan sağlık hizmetlerinin yapısal ve işleyiş özelliklerinin Birinci Basamak Değerlendirme ölçeği kullanılarak değerlendirildiği bu çalışmadan elde edilen bilgileri şu şekilde özetleyebiliriz:

- Araştırma kapsamında 287 kişi incelenmiş olup, bu kişilerin 194'ü (67,6) bayan ve 93'ü (%32,4) erkeklerden oluşmaktadır. Bu kişilerin tamamının düzenli olarak hizmet aldığı bir aile hekimi bulunmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğu hekimlerin sorunlarının bazılarını (%41,8) çözüm bulduğunu belirtmiştir.
- Hekimin muayenehanesine ulaşım süresi açısından incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğu (%59,2) 15 dakikadan az bir sürede muayenehaneye ulaşabildiklerini ve bu ulaşma süresini iyi (%42,2) bulduklarını belirtmiş ve hekimlerinin hafta sonlarında da çalışmalarının (%38,3) iyi olacağını ifade etmişlerdir. Pahalı olacağını düşündüğünüz için hiç hekime gitmeyi ertelediniz mi? sorusuna katılımcıların %39,7'si hayır cevabını verirken, %34,1' zaten para ödemediğini belirtmiştir. Ancak bu soruya evet cevabı verenlerin oranı ise %31,1 olarak gerçekleşmiştir. *Aynı şekilde pahalı olduğu için ilaçlarını alamadığınız veya tedavinizi aksattığınız oldu mu* sorusuna evet cevabı verenlerin oranı %35,2'dir. Hekime telefonla ulaşma ve telefondan öneri alabilme konusunda verilen cevapların genel olarak olumsuz boyutta olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular **ulaşılabilirlik** açısından sistemin olumlu olarak değerlendirildiğini göstermektedir
- Hastalandığında veya kontrol olmak istediğinde hekiminize muayene olabiliyor musunuz? sorusuna her zaman, hemen her zaman ve çoğu zaman cevabını verenlerin oranı % 83 olarak ve bu durumu iyi, çok iyi ve mükemmel olarak değerlendirenlerin oranı ise %72 olarak gerçekleşmiştir. Sonuçlar katılımcıların **süreklilik** alt boyutu açısından sistemi olumlu bulduklarını ortaya koymaktadır.
- Hekimin mesleki bilgisi ve yeterliliğine ilişkin cevaplar incelendiğinde iyi, çok iyi ve mükemmel cevabın verenlerin oranının genel olarak %65-%90 aralığında olduğu görülmüştür. Hekimlerinin tavsiyelerine uyan katılımcılardan %11,5'inin sigarayı, %10,8'inin alkolü bıraktığı veya bırakmaya çalıştığı, %28,6'sının egzersiz veya spora başladığı, %24'ünün kişisel temizliğe daha fazla özen gösterdiği, %24,7 sinin beslenme alışkanlıklarını değiştirdiği ve %21,3'ünün aile planlaması yöntemi kullanmaya başladığı belirlenmiştir. Hekimlerin risk faktörleri (sigara, alkol, beslenme, aile planlaması, kişisel hijyen) konusunda katılımcılar ile genel olarak konuşmadıkları ve bu konularda konuşanların oranlarının %25-%40 aralığında olduğu anlaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar sunulan hizmetin **kapsayıcılık** açısından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.
- Hekimleri hastalarına karşı **kişisel yaklaşımını** genellikle olumlu olarak değerlendirildiği tespit edilmiştir.
- Katılımcıların hekime olan **güven** sorularına genel olarak olumlu puan verdikleri görülmüştür.

- Önemli bir sağlık sorunu nedeni ile başka bir hekim önerilmesi durumunda bu uzman hekimi seçmeye yardım etme oranını çok kötü, kötü ve orta olarak tanımlayanların oranı %69, uzman hekimden randevu alma durumunu çok kötü, kötü ve orta olarak değerlendirenlerin oranı %61, başka bir hastaneye yatırıldığında hekimin ilgisini olumsuz olarak değerlendirenlerin oranı %65 olarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgular aile hekimlerinin **eşgüdüm** konusunda olumsuz şekilde değerlendirildiğini göstermektedir.
- Tüm soruları dikkate aldığınızda hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?" sorusuna katılımcılardan 39 kişi (%13.6) fazlasıyla memnunum daha iyisi olamazdı, 107 kişi (%37.3) çok memnunum, 70 kişi (% 24.4) biraz memnunum, 51 kişi (%17.8) ne memnunum ne de değilim, 10 kişi (%3.5) biraz memnunum ve 10 kişi (%3.5) tamamen memnuniyetsizim daha kötüsü olamazdı cevabını vermiştir. Bu sonuçlar katılımcıların aldıkları hizmetten genel olarak **memnun** olduğunu ortaya koymaktadır.

Ülkemizde şimdiye kadar aile hekimliği sisteminden memnuniyet düzeyinin belirlenmesine yönelik hem ülke geneline yönelik hem de il bazında yapılmış çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Örneğin Sağlık Bakanlığı tarafından 2010 yılında EUROPEP ölçeği (European Patients Evaluate General/Family Practice) kullanılarak Türkiye genelinde toplam 34.472 üzerinde yapılan bir çalışmada birinci basamak sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin tüm ülke genelinde %81.2 olduğu bulunmuştur (Sağlık Bakanlığı 2010: 35). Baltacı ve ark (2011) Düzce’de yaptıkları bir çalışmada aile hekimliği hizmetlerinden memnuniyet oranını %94,5 olarak, Bostan ve Havvatoğlu (2014) ise Gümüşhane’de yaptıkları çalışmada memnuniyet aile hekimliği sisteminden oranını %87.5 bulunmuştur. Bu çalışmada elden edilen sonuçlar literatür bulguları ile paralellik göstermektedir.

Kaynakça

- Algin, K.& Şahin, İ., Top M (2004) *Türkiye’de Aile Hekimlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerileri*, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7, Sayı:3 (2004) Ss.249-275
- Baltacı, D.& Kara İH, Bahçebacı T, Sayın S (2011) *Düzce ilinde Birinci Basamakta Sağlık Hizmeti Alan Hastaların Aile Hekimi ve Muayenehanesi Hakkındaki Görüşlerinin Belirlenmesi: Pilot Çalışma*, Konuralp Tıp Dergisi 2011;3(2):9-15.
- Bostan, S.& Havvatoğlu K. (2014) *Europep Aile Hekimliği Memnuniyeti Ölçeğine Göre Gümüşhane Aile Hekimliği Memnuniyet Araştırması*, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi , 2014;3(4).
- Dikici, MF. & Kartal M, Alptekin S, Çubukçu M, Ayanoğlu AS, Yarı F. (2007) *Aile Hekimliğinde Kavramlar, Görev Tanımı Ve Disiplininin Tarihçesi*. Türkiye Klinikleri J Med Sci 2007;27:412-418.
- Görpeliolu S. ve Ark. (2002) *Sağlık Reformu Ve Aile Doktorluğu: Edirne Raporu*. Trakya Üniversitesi. Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Edirne (Http://Aile.Trakya.Edu.Tr/Belgeler/Rapor.Doc - Erişim Tarihi: 10.01.2004).
- Görpeliolu, S. & Tüzer T.T. (1998) *Tıp Fakültesi Öğretim Elemanlarının Aile Hekimliğine Yaklaşımları*. Aile Hekimliği Dergisi 1(2).
- Lağarlı T. ve Ark. (2007) *Birinci Basamak Değerlendirme Ölçeğinin (Pcas; Primary Care Assessment Survey) Bazı Aile Hekimliği Pilot Uygulama Birimlerine Ayaktan Tanı Tedavi İçin Başvuranlardaki Psikometrik Özellikleri*. Yayınlanmamış Makale, 6. Saykad Kongresi 2007.
- Lağarlı T., Eser E., Akdeniz M., Vd. (2011) *Bazı Aile Hekimliği Pilot Uygulama Birimlerinde Birinci Basamak Değerlendirme Ölçeği (Bdö) (Primary Care Assessment Survey) İle Sağlık Hizmet Özelliklerinin Değerlendirilmesi, Türkiye Halk Sağlığı Dergisi 2011;9(1)*
- Muştu F. (2009) *Türkiye’de Aile Hekimliği Alanında Yapılan Yayınların Kalitatif Değerlendirilmesi*, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, 2009.
- Robert E. Rakel MD , David Rakel MD (2016) *Textbook of Family Medicine*, 9e 9th Edition, Philadelphia, PA : Elsevier/ Saunders, 2016. NLM ID: 101645489
- Safran, D.G.& Kosinski M, Tarlov Ar. (1998) *The Primary Care Assessment Survey Tests Of Data Quality And Measurement Performance Medical Care*, 1998;36(5):728-739.
- Sağlık Bakanlığı (2004) *Aile Hekimliği Türkiye Modeli*. 1.Baskı. Ankara. Mavi Ofset Yayınları, 2004:35-40.

Sağlık Bakanlığı (2010) Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti, Hıfzıssuğha Mektebi Müdürlüğü, Araştırma Serisi 4. Ankara.

Sağlık Bakanlığı (2013) Aile Hekimliği Uygulama Yönetmeliği. Erişim20.03.2013,

Wonca (2002) The European Definition Of General Practice/Family Medicine. Wonca Europe Office Publication; 2002.

<http://www.sbn.gov.tr/icerik.aspx?id=17472#sthash.1h2dTUDo.dpuf>

<http://ailehekimligi.gov.tr/aile-hekimlii/tuerkiyedeki-aile-hekimlii.html>

<http://www.saglik.gov.tr/tr/belge/1-10376/ailehekimligi-uygulama-yonetmeliği.html>