

	<b>SOSYAL ARAŞTIRMALAR VE YÖNETİM DERGİSİ</b> (SAYOD) *** <b>JOURNAL OF SOCIAL RESEARCH AND MANAGEMENT</b>	
E-ISSN:	<a href="https://dergipark.org.tr/pub/sayod">https://dergipark.org.tr/pub/sayod</a>	Paper Type: Research Paper, Makale Türü: Araştırma Makalesi
Sayı:1, Eylül 2024	Issue:1, September, 2024	Received Date / Geliş Tarihi: 11.08.2024 Accepted Date / Kabul Tarihi: 26.08.2024
<b>HASTANELERİN POLİKLİNİKLERİNE BAŞVURAN HASTALARIN HEKİME GÜVENİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER*</b> ◆◆◆ <b>FACTORS AFFECTING THE TRUST OF PATIENTS VISITING OUTPATIENT CLINICS OF HOSPITALS</b>		
Atıf/ to Cite (APA): Koç, M. ve Ulusoy, H. (2024). Hastanelerin Polikliniklerine Başvuran Hastaların Hekime Güvenini Etkileyen Faktörler, Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi, (1), 1-12		<b>Melisa KOÇ**</b> <b>Prof. Dr. Hatice ULUSOY***</b>
DOI: <a href="https://doi.org/10.35375/sayod.1529620">https://doi.org/10.35375/sayod.1529620</a>		

### ÖZ

Bu çalışma hastanelerin polikliniklerine başvuran hastaların hekime olan güvenini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma tanımlayıcı kesitsel tipte olup, evrenini 30.01.2023-03.03.2023 tarihleri arasında bir eğitim ve araştırma, bir devlet ve bir özel hastanenin polikliniklerine başvuran 18 yaş ve üzeri bireyler oluşturmuştur. Araştırmaya toplam 753 hasta katılım sağlamıştır. Çalışmada veriler kişisel bilgi formu ve hastaların hekime güvenini ölçmek amacıyla geliştirilen "Wake Forest Hekime Güven Ölçeği" ile toplanmıştır. Çalışmada ölçek toplam puan ortalaması  $\bar{X}=4,16$  olarak saptanmış olup, ortaokul ve ön lisans mezunu olan hastaların, aynı hekime dört veya daha fazla kez başvuran hastaların, hasta hekim arasındaki iletişimden memnun olan hastaların, mevcut yaşam durumundan memnuniyeti yüksek olanlarınve Özel Hastaneye başvuran hastaların hekime olan güven düzeyi istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Sonuç olarak hastanelerin polikliniklerine başvuran hastaların hekimine güvenini etkileyen bazı sosyo-demografik özellikler saptanmıştır, hekime güven düzeyi genel olarak yüksektir ( $\bar{X}=4,16$ ).

**Anahtar Kelimeler:** Hekime Güven, "Wake Forest Hekime Güven Ölçeği, Hasta-Hekim İlişkisi

### ABSTRACT

This study was conducted to determine the factors affecting the trust of patients visiting outpatient clinics of hospitals. The study is descriptive cross-sectional type and the population consists of individuals aged 18 years and over who visited outpatient clinics of a training and research, a State and a private hospital. Data were collected between 30.01.2023-03.03.2023. The sample of the study consisted of 753 patients. Data were collected through a personal information form and the Turkish version of the "Wake Forest Physician Trust Scale" developed to measure patients' trust in physicians. In the study, the mean total score of the scale was found to be  $\bar{X}=4.16$ , and the level of trust in physicians was found to be statistically significantly higher in patients with secondary school and associate degree graduates, patients who applied to the same physician four or more times, patients who were satisfied with the communication between the patient and the physician, patients with high satisfaction with their current life situation, and patients who visited to Private Hospital. In conclusion, some socio-demographic characteristics affecting patients' trust in physicians were determined. In general, patients have a high level of trust in their physicians ( $\bar{X}=4.16$ ).

**Keywords:** Trust in Physician, Wake Forest Physician Trust Scale, Patient-Physician Relationship

\* Bu çalışma Melisa KOÇ'un yüksek lisans tezinin bir bölümünden üretilmiştir.

\* Bu çalışma için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Başkanlığı'ndan izin alınmıştır (EK 1).

\*\*Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, [melisakoc1112@gmail.com](mailto:melisakoc1112@gmail.com), ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7283-4288>

\*\*\* Prof. Dr. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, [hulusoy@cumhuriyet.edu.tr](mailto:hulusoy@cumhuriyet.edu.tr), ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8911-5490>

## 1. GİRİŞ

Güven, çeşitli kaynaklar tarafından tanımlandığı üzere, sosyal ilişkilerde etkili iletişim için çok önemli bir unsurdur. Buna göre güven, iki kişi arasında, birbirlerinin eylemlerine hazır olmalarını ve bunların etkilerini mümkün olduğunca tahammül etme yeteneklerini gösteren duygusal durumdur. TDK güveni “Korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu; emniyet, itimat.” olarak tanımlamıştır.

Güven, hasta memnuniyetini önemli ölçüde etkileyen çok önemli bir faktördür. Hekim-hasta arasındaki etkili bir iletişim tedavi sürecini önemli ölçüde etkilemektedir (Temel ve Aydın, 2018:745). Hekime güven, tedaviye uyumu artırıp güçlü bir ilişkinin sürdürülmesini sağlarken, güvenin azalması hastanın aynı hekime veya sağlık kuruluşuna yönelik tercihlerini değiştirebilmektedir (Ertong, 2011). Hekimlere güveni olmayan hastalar çoğu zaman onların tavsiyelerine uymamakta, tedavilerini yarım bırakmakta, hatta hiç başlamamaktadır (Karsavuran vd., 2011: 185). Hastanın hekime olan güveninin azalması, o hekime ya da sağlık kuruluşuna olan tercihinin azalmasına da yol açmaktadır. (Mainous vd., 2001: 22).

Hasta-hekim ilişkisinde güven kavramı bazı unsurların bulunmasını gerektirmektedir. Başka bir ifadeyle hekimler ve hastalar arasındaki güven iletişimi bazı faktörlerden etkilenir. Bu nedenle hastaların hekimlerine olan güvenini etkileyen faktörler arasında; medyanın olumlu veya olumsuz etkisi (Yeşilkaya ve Akalın, 2022), sosyal çevrenin etkisi, hekimin mesleki tecrübesi, hastanın hatalı teşhis ve tedavinin yapılabileceği yönündeki algısı, teşhis ve tedavi sürecinde bilgilendirme yapılıp yapılmaması (Gülcemal ve Keklik, 2016: 64), hasta hekim arasındaki iletişimin niteliği (Street vd., 2009: 295; Pellegrini, 2017: 95; Segers ve Merters 2022: 849) hekimin empati becerileri (Mercer ve Reynolds, 2002; Segers ve Merters, 2022: 849) gizlilik ve mahremiyetin sağlanması (Blendon vd., 2014) insan odaklı hizmet (Oates vd., 2000), sosyal ve kültürel faktörler (LaVeist vd., 2003), hekimin yetkinlik ve uzmanlık düzeyi (Thom vd., 2004: 124; Mahmud, 2009; Segers ve Merters, 2022: 849) ve hastanın eğitim ve bilinç düzeyi (Levinson vd., 2013: 3) sayılabilir.

İlgili literatür incelendiğinde Gülcemal ve Keklik’in (2016) yaptıkları araştırmada hastalar başvuracakları hastaneleri daha önce aldıkları hizmetlerden duydukları memnuniyet ve hekime duydukları güvene göre seçmektedir. Yapılan araştırmalarda hastaların hekime güven düzeyini etkileyen bazı sosyo-demografik özelliklerin de olduğu saptanmıştır. Örneğin Gu vd. (2022) yaptıkları çalışmada , hekimlerin iletişim becerilerinin, hastaların sağlık hizmeti sağlayıcılarına olan güvenini önemli ölçüde etkilediği saptanmıştır. Deniz ve Çimen’in (2021) çalışmasında ise, hekime güven ile hastaların eğitim düzeyleri arasında ilişki olduğu gösterilirken başka bir çalışmada ise yüksek eğitim düzeyine sahip olan hastaların hekime güven düzeyleri daha yüksek bulunmuştur (Thom vd.1999: 510). Hall vd. (2002) yaptığı çalışmada ise gelir düzeyi daha yüksek olan hastaların hekime güven derecesi, gelir düzeyi düşük olan hastalara göre daha yüksek bulunmuştur.

Hasta hekim ilişkisinde, hastanın hekimine güven duyması kaliteli bir sağlık hizmetinin temel unsurları arasında sayılmaktadır (Pellegrini, 2017: 95 ; Segers ve Merters, 2022: 849; Wu vd., 2022: 1388). Ulusal ve uluslararası literatürde hastaların hekime duyduğu güveni araştıran çalışmalar daha çok hasta hekim iletişimi üzerinde odaklanmış olup ( Atilla vd., 2012: 23; Biglu vd., 2017: 192; Karayığit ve Cingi, 2021: 191; Gu vd., 2022: 1), hekime güveni etkileyen diğer sosyo-demografik faktörlerle ilgili çalışma sayısı oldukça kısıtlıdır (Freburger vd., 2003: 51; Ertong, 2011; Gülcemal ve Keklik, 2016: 64; Deniz ve Çimen, 2021: 10). Ayrıca Sivas ilinde hastaların hekime güvenini etkileyen faktörlerin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu

çalışmada, hastanelerin polikliniklerine başvuran hastaların hekime olan güvenini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

## 2. GEREÇ VE YÖNTEM

Tanımlayıcı kesitsel tipte olan bu çalışmanın amacı, Sivas il merkezinde bulunan toplam üç hastanenin polikliniklerine başvuran hastaların hekime olan güvenini etkileyen faktörleri belirlemektir. Çalışmada veri toplamak amacıyla kişisel bilgi formu ve “Wake Forest Physician Trust Scale’in (WFPT) Türkçe versiyonu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu hastaların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, gelir düzeyi, kronik hastalığının ve sosyal güvencesinin olması veya olmaması, mevcut yaşamından memnuniyeti gibi 14 sorudan oluşmuştur. Çalışmada hekime güveni ölçmek amacıyla Hall vd. (2002) tarafından geliştirilen Koç, Ulusoy ve Bardakçı (2024) tarafından Türkçe geçerlik güvenirliği yapılan “Wake Forest Hekime Güven Ölçeği” (WFHGÖ) kullanılmıştır. Ölçek 7 madde ve tek alt faktörden oluşmaktadır ve 5’li likert tipindedir. Ölçeğin Cronbach  $\alpha$  katsayısı 0,92 bulunmuştur. Çalışmanın evrenini 30.01.2023-03.03.2023 tarihleri arasında belirtilen hastanelerin polikliniklerine başvuran, 18 yaş ve üzeri, okur-yazar, görme ve okuduğunu anlama sorunu olmayan, zihinsel bir engeli bulunmayan, daha önce en az bir kez aynı hekimden özel muayene hizmeti almış olan kişiler oluşturmuştur. Evreni temsil etmeyen gruptaki bireyler çıkarıldığında ve hata toleransı %5, güvenirlik düzeyi %95 olarak alındığında 383 kişilik bir örneklemin çalışma için yeterli olacağı saptanmıştır. Çalışmaya gönüllülük esasına göre toplam 783 hasta katılım sağlamıştır. Veriler çalışmanın birinci yazarı tarafından kişilere yüz yüze anket uygulanarak toplanmıştır. Elde edilen veriler Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 23) paket programı kullanılarak T testi, ANOVA testi ve Pearson korelasyon testleri ile analiz edilmiştir.

Çalışmanın yürütülebilmesi için “Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu’ndan 14.12.2022 tarihli 2022-12/46 sayılı etik kurul izni alınmıştır. Ayrıca Numune Hastanesi için İl Sağlık Müdürlüğünden, Özel Sivas Medica Hastanesi Başhekimliği ve Üniversite Hastanesi Başhekimliğinden de izin yazıları alınmıştır.

### 3. BULGULAR

Tablo 1. Hastaların Sosyo-Demografik Özellikleri (N=753)

	Gruplar	N	%
Yaş	18-27	247	32,8
	28-37	212	28,2
	38-47	136	18,1
	48-57	86	11,4
	58-67	40	5,3
	68 ve üzeri	32	4,2
Cinsiyet	Kadın	437	58
	Erkek	316	42
Eğitim Düzeyi	OY/ İlkokul	92	12,2
	Ortaokul	55	7,3
	Lise	172	23
	Ön Lisans	122	16,2
	Lisans	251	33,3
	Lisansüstü	61	8,1
Medeni Durum	Evli	485	64,4
	Bekar	268	35,6
Hane Halkı Gelir Düzeyi	8500TL ve altı	167	22,2
	8501TL-13500TL	162	21,5
	13501TL-18500TL	200	26,6
	18501TL-23500TL	77	10,2
	23501TL-28500TL	66	8,8
	28501TL ve üzeri	81	10,8
Kronik Hastalık	Var	248	33
	Yok	505	67
Sosyal Güvence	SGK	482	64
	BAĞKUR	84	11,2
	Emekli Sandığı	164	21,8
	Özel Sigorta	22	2,9
Mevcut Yaşam Durumundan Memnuniyet	Çok memnunum	38	5
	Memnunum	75	10
	Kararsızım	125	16,6
	Memnun değilim	417	55,4
	Hiç memnun değilim	98	13
Kişisel Sağlığa Önem Derecesi	Yüksek	35	4,6
	Orta	209	27,8
	Düşük	509	67,6
Aynı Hekime Başvuru Sayısı	2	376	49,9
	3	133	17,7
	4 ve üzeri	241	32
Hekimi Tercih Etme Nedeni	Tavsiye	154	20,5
	Memnuniyet	354	47
	Mecburiyet	225	29,9
	Diğer	20	2,7
Hasta Hekim İletişim Memnuniyeti	Memnunum	592	78,6
	Kararsızım.	127	16,9
	Memnun Değilim	34	4,5
<b>Toplam</b>		<b>753</b>	<b>100</b>

Tablo 1’de hastaların sosyo-demografik özellikleri verilmiştir. Buna göre hastaların %32,8’si 18-27 yaş grubundadır, %58,0’ı kadın, %33,3’ü lisans mezunu ve %64,4’ü evlidir. Hastaların hane halkı gelir düzeyine ait bulgulara göre %26,6’sının gelir düzeyi ile 13501TL-18500TL aralığındadır, %67’sinin kronik bir hastalığı yoktur %64’ünün sosyal güvencesi SGK’dır. Çalışmaya katılan hastaların %55,4’ü mevcut yaşamlarından memnun olmadığını belirtirken, %67,6’sı kişisel sağlığına önem derecesini “düşük” olarak belirtmiştir. Hastaların %49,9’u aynı hekime 2. kez başvurduğunu ifade etmiştir. Hastaların %47,0’ı memnuniyet duyduğu için aynı hekimi tercih ettiğini belirtirken, hasta-hekim iletişim memnuniyetine ait soruya hastaların çoğunluğu (%78,9) “memnunum” cevabını vermiştir.

**Tablo 2. WFHG Ölçeği Ortalaması, Min.-Max. Değeri ve Standart Sapması**

	$\bar{X}$	Min. Değer	Maks. Değer	ss.
<b>WFHG Ölçeği</b>	4,16	1,30	5,00	0,65

Tablo 2’de görüldüğü gibi WFHG Ölçeği toplam puan ortalaması 4,16’dır. Ölçeğin minimum değeri 1,30, maksimum değeri ise 5,00 olarak saptanmıştır.

**Tablo 3. Hastaların Eğitim Düzeyine, Mevcut Yaşam Durumundan Memnuniyet Duyma Düzeyine ve Kişisel Sağlığa Önem Derecesine Göre WFHG Ölçeği Ortalamalarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>ss.</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Hekime Güven</b>	OY/ İlkokul	92	4,16	0,75	4,256	0,001
	Ortaokul	55	4,48	0,56		
	Lise	172	4,20	0,63		
	Ön Lisans	122	4,21	0,74		
	Lisans	251	4,03	0,72		
	Lisansüstü	61	4,16	0,77		
	<b>Mevcut Yaşam Durumundan Memnuniyet Duyma Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>ss.</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
	Çok Memnunum	38	3,69	0,94	17,335	0,000
	Memnunum	75	3,92	0,88		
	Kararsızım	125	4,0	0,66		
	Memnun Değilim	417	4,20	0,63		
	Hiç Memnun Değilim	98	4,55	0,60		
<b>Kişisel Sağlığa Önem Derecesi</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>ss.</b>	<b>F</b>	<b>p</b>	
Yüksek	35	4,05	0,84	5,919	0,003	
Orta	209	4,03	0,74			
Düşük	509	4,22	0,68			

Hastaların eğitim düzeyine, mevcut yaşam durumundan memnuniyet duyma düzeyine ve kişisel sağlığa önem derecesine göre WFHG Ölçeği bulguları tablo 3’te verilmiştir. Buna göre araştırmada hastaların eğitim düzeyine, mevcut yaşam durumundan memnuniyet duyma düzeyine ve kişisel sağlığa önem derecesine göre ölçek ortalama puanlarında anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Tukey çoklu karşılaştırma testine göre ortaokul ve ön eğitim düzeyine sahip hastaların, okuryazar/ilkokul, lise, lisans ve lisansüstü düzeyine sahip olanlara göre hekime olan güvenlerinin

istatistik olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Mevcut yaşam durumundan memnuniyet duyma düzeyine bakıldığında mevcut yaşam durumundan memnun olma düzeyi arttıkça hekime duyulan güven azalmaktadır. Başka bir deyişle memnun olmayanların hekime güveni daha yüksektir. ( $p<0,05$ ). Bu durum güven düzeylerinde anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 4. Aynı Hekime Başvurma Sayısına, Hastaların Hekimi Tercih Etme Nedenine ve Hasta Hekim İletişim Memnuniyetine Göre WFHG Ölçeği Puan Ortalamalarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

	Aynı Hekime Başvurma Sayısı	N	Ort.	ss.	F	p	
Hekime Güven	2	377	4,08	0,73	8,920	0,000	
	3	133	4,12	0,64			
	4 ve üzeri	242	4,32	0,69			
	<b>Hastaların Hekimi Tercih Etme Nedeni</b>						
	Tavsiye	154	4,16	0,73	42,822	0,000	
	Memnuniyet	354	4,41	0,56			
	Mecburiyet	225	3,81	0,74			
	Diğer	20	3,63	0,57			
	<b>Hasta-Hekim İletişimi Memnuniyeti</b>						
	Memnunum	592	4,34	0,58	125,774	0,000	
	Kararsızım.	127	3,63	0,65			
	Memnun Değilim	34	3,04	0,95			

Tablo 4 incelendiğinde çalışmaya katılanların aynı hekime kaç kez başvurduklarına bağlı olarak WFHG Ölçeği ortalama puanlarında anlamlı bir farklılık olduğunu görülmüştür ( $p=0,000<0,05$ ). Aynı hekime başvuru sayısı 4 ve üzeri olan hastaların ( $\bar{X}=4,32$ ), hekimi tercih nedeni memnuniyet olanların ( $X= 4,41$ ) ve hasta hekim iletişiminden memnun olan hastaların ( $X= 4,34$ ) hekime güven düzeyi istatistiksel olarak daha anlamlı bulunmuştur. Başka bir ifadeyle aynı hekime başvuru sayısı ve hasta hekim iletişim memnuniyeti yüksek olan ve hekimini memnuniyet nedeniyle tercih eden hastaların hekimine daha çok güvenmektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 5. Hastane Türü Tercihine Göre WFHG Ölçeği Puan Ortalamalarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları**

Değişken	Hastane Tercihi	N	Ort.	ss.	F	p
Hekime Güven	Özel Medicana Hastanesi	251	4,23	0,65	3,885	0,021
	Üniversite Hastanesi	262	4,18	0,75		
	Numune Hastanesi	240	4,06	0,72		

Tablo 5'teki, bulgulara göre hastaların hastane türü tercihine göre ortalama WFHG Ölçeği puanlarında anlamlı bir farklılık olduğunu belirlenmiştir ( $p=0,021<0,05$ ). Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda,

özel hastaneyi tercih eden hastaların, Numune ve Üniversite hastanesini tercih edenlere göre hekime güven düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksektir ( $p<0,05$ ).

Çalışmada hastaların yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, kronik hastalığının olması veya olmaması ve sosyal güvencesi ile hastaların hekime güven düzeyi karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Başka bir ifadeyle yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, kronik hastalığının ve sosyal güvencesinin olması veya olmaması hastanın hekime güven düzeyini etkilememektedir.

#### 4. TARTIŞMA

Çalışmaya katılan 753 hastanın %32,8'ini 18-27 yaş grubu, %58'ini kadın, %33,3'ünü üniversite öğrencisi ve %64,4'ünü evli olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Hastaların hekime güvenlerini ölçmek için kullanılan WFHG Ölçek toplam puan ortalamasının 4,16 olduğu belirlenmiştir (Tablo 2).

Araştırmada hastaların eğitim düzeylerine göre hekime güven düzeylerinde anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmamızın bulgusuna göre lisans mezunu olan hastalar hekime güven düzeyi en düşük olan gruptur (Tablo 3). Bu sonuç, Gülcemal ve Keklik'in bulgularını desteklemektedir. Eğitim düzeyi yüksek olan hastaların sağlık çalışanlarına güven düzeyinin daha düşük olmasının nedeni bu kişilerin sağlık sorunlarına ilişkin beklentilerinin ve farkındalığın yüksek olması olabilir. Trachtenberg vd. (2005) yaptığı çalışmada katılımcıların eğitim düzeylerinin hekime olan güvenlerini etkilemediği bulunmuştur. Freburger vd. (2003) yaptığı çalışmada ise eğitim durumu ve hekime güven arasında yüksek derecede anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Bireylerin mevcut yaşamlarından memnuniyeti, yaşamlarının her yönünü önemli ölçüde etkilemektedir. Araştırmada bireylerin mevcut yaşamlarından memnuniyetleri ile hekime olan güven düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde memnuniyet arttıkça hekime güven düzeyinin azaldığı saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Araştırmamızda kişisel sağlığına verdiği önem düzeyini düşük olarak belirten hastaların, ortalama öneme sahip olanlara göre hekimlerine daha fazla güven duyduklarını saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Kişisel sağlığına önem vermeyen bireylerin, sağlık konularında mesleki bilgiye veya bir uzmana güvenmeleri, sağlık sorumluluğunu üstlenmedeki yetersizlikleri (Avcı, 2016: 259) veya sağlık okuryazarlık düzeyinin düşük olması olabilir (Tablo 3).

Pellegrini'ye (2017) göre güven genellikle bir kez olan etkileşim sonucunda olan bir şey değildir, zamanla, tekrarlayan etkileşimler ve bireyin beklentilerinin karşılanma durumuna göre oluşur. Hastaların hekimleri ile olan iletişim memnuniyeti yalnızca bilgi aktarımına bağlı olmayıp empati, saygı, anlayış ve hastaların duygusal ihtiyaçlarına duyarlılıktan da etkilenebilmektedir (Atilla vd., 2012: 23). Çalışmamızda aynı hekime dört veya daha fazla kez başvuran hastaların; hekiminden memnun olduğu için aynı hekimi seçenlerin ve hekimleriyle iletişiminden memnun olan hastaların hekimlerine olan güveni daha yüksek olduğu saptanmıştır ( $p<0,05$ ) (Tablo 4). Bulgularımız Gülcemal ve Keklik (2016)'in bulgularını destekler nitelikte olup bu çalışmada da hastaların hekime olan güven düzeyinin memnuniyet, zorunluluk, tavsiye gibi faktörlerden etkilendiği saptanmıştır. Yassini vd. (2010) yaptığı çalışmaya göre hastaların hekim tercihini iş tecrübesi, muayenede yeterli süre ayrılması ve nitelikli asistanlara sahip olması gibi faktörler belirlemektedir. Kore'de yapılan bir çalışmada da hekimin yaşı ve mezun oldukları üniversite hekimi tercih nedeninde etkili olmuştur (Kim vd., 2018). Bir diğer çalışma sonuçlarına göre hastanın hekimi tercih nedenleri hekimin muayenedeki yoğun ilgisi ve hasta ile olan iletişimi ön plana çıkmıştır (Mercado vd., 2012: 125). Yılmaz'ın (2005) 200 hasta ile yaptığı çalışmasında da benzer şekilde hastanın aynı hekime başvuru sayısı arttıkça hekime güvenin arttığı saptanmıştır. Biglu vd. 2017 yılında yaptığı bir çalışmada da hekimlerin iletişim becerileri ile

hasta memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Çin’de 103 hastane ve 3289 hasta ile yapılan başka bir çalışmada da hekimin empati düzeyi ile hastanın hekimin yardımseverliği ve yetkinliğine duyduğu güven, hekim-hasta ilişkisi ile hastanın hekime güven düzeyi arasında orta ila güçlü korelasyon olduğu saptanmıştır (Wu vd., 2022: 1388).

Araştırmamıza katılan ve Özel Medicana hastanesine başvuran hastaların hekime güven düzeyi kamu hastanelerine göre daha yüksektir (Tablo 5) ( $p<0,05$ ). Hastaların özel veya kamu hastanesine başvuru tercihlerini muayene için bekleme süresi, hastanenin temizlik, görsellik, otelcilik hizmetleri gibi özellikleri, personelin ilgisi gibi faktörlerden etkilenmektedir. Ayrıca bu hastanenin Sivas’taki tek özel hastane olması da bu sonuca neden olmuş olabilir. Çalışmamızın bu bulgusu Ertong (2011), Al-Borie ve Damanhourı (2013) ve Taner ve Anthony (2006)’nin çalışmaları ile paralellik göstermektedir. Benzer şekilde Yağcı ve Duman’ın 2006 yılındaki araştırmasında ise, en iyi hizmeti özel hastanelerin verdiğini, bunu üniversite hastaneleri ve kamu hastanelerinin izlediğini saptanmıştır Gülcemal ve Keklik’in (2016) çalışmasında ise bulgumuzun aksine hastane türü ile hekime duyulan güven arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmamızda Sivas il merkezindeki üç hastanenin polikliniklerine başvuran 753 hastanın hekime güven düzeyi oldukça yüksektir. Aynı hekime dört ve daha fazla kez başvuranların, memnuniyet nedeniyle hekime başvuranların, hekimle iletişiminden memnun olanların, mevcut yaşamlarından memnun olmayan hastaların, kişisel sağlıklarına daha az önem veren hastaların ve özel hastanelere başvuran hastaların hekime güven düzeyi daha yüksektir ( $p<0,05$ ). Araştırmada hastaların yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, kronik hastalık ve sosyal güvencesinin olup olmamasının hekime olan güvenini etkilemediği saptanmıştır ( $p>0,05$ ).

Güven düzeyi düşük veya orta düzeyde saptanan gruplarda hekime güven düzeyinin düşük olmasının nedenlerinin her hastane özelinde araştırılması, hastaların hekime güven düzeyi en yüksek olan kurumun Sivas’ta bulunan ve tek özel hastane olan Özel Sivas Medicana Hastanesi olduğu saptanmıştır. Güven düzeyi en düşük olan kurum ise Sivas Numune Hastanesi olarak saptanmıştır. Farklı araştırmalarla bu bulguların nedenlerinin araştırılması önerilmiştir.

## KAYNAKÇA

- Al-Borie, H. M., & Sheikh Damanhourı, A. M. (2013). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20-30.
- Atilla, G., Oksay, A., & Erdem, R. (2012). Hekim-hasta iletişimi üzerine nitel bir ön çalışma. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (43), 23-37.
- Avcı, Y. D. (2016). Kişisel sağlık sorumluluğu. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 15(3), 259-266.
- Biglu, M. H., Nateq, F., Ghojzadeh, M., & Asgharzadeh, A. (2017). Communication skills of physicians and patients' satisfaction. *Materia socio-medica*, 29(3), 192.
- Blendon, R. J., Benson, J. M., & Hero, J. O. (2014). Public trust in physicians—US medicine in international perspective. *New England Journal of Medicine (NEJM)*, 371(17), 1570-1572.



- Deniz, S. ve Çimen, M. (2021). Hekimlere güven düzey belirleme yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 10-16.
- Ertong, G. (2011). Sağlık Sisteminde Hekim Hasta İlişkisi ve Güven Unsuru. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Freburger, J. K., Callahan, L. F., Currey, S. S., & Anderson, L. A. (2003). Use of the Trust in Physician Scale in patients with rheumatic disease: psychometric properties and correlates of trust in the rheumatologist. *Arthritis Care & Research: Official Journal of the American College of Rheumatology*, 49(1), 51-58.
- Gu, L., Tian, B., Xin, Y., Zhang, S., Li, J., & Sun, Z. (2022). Patient Perception of Doctor Communication Skills and Patient Trust in Rural Primary Health Care: The Mediating Role of Health Service Quality. *BMC Primary Care*, 23(1), 1-10.
- Gülcemal, E., & Keklik, B. (2016). Hastaların hekimlere duydukları güveni etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma: Isparta ili örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 64-87.
- Güncel Türkçe Sözlük, (2023), Türk Dil Kurumu, <https://sozluk.gov.tr/>.
- Hall, M. A., Camacho, F., Dugan, E., & Balkrishnan, R. (2002). Trust in the medical profession: conceptual and measurement issues. *Health Services Research*, 37(5), 1419-1439.
- Karayiğit, D. Z., & Cingi, C. C. (2021). Hekimlerin sosyal iletişim becerileri. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 14(1), 191-200.
- Karsavuran, S., Kaya, S., & Akturan, S. (2011). Hasta-hekim iletişimde güven: bir genel cerrahi polikliniği örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(2), 185-212.
- Kim, K., Ahn, S., Lee, B., Lee, K., Yoo, S., Lee, K., ... & Kim, Y. B. (2018). Factors associated with patients' choice of physician in the Korean population: Database analyses of a tertiary hospital. *PLoS One*, 13(1), e0190472.
- LaVeist, T. A., Nuru-Jeter, A., & Jones, K. E. (2003). The association of doctor-patient race concordance with health services utilization. *Journal Of Public Health Policy*, 24(3-4), 312-323.
- Levinson, W., Hudak, P., & Tricco, A. C. (2013). A systematic review of surgeon-patient communication: strengths and opportunities for improvement. *Patient Education And Counseling*, 93(1), 3-17.
- Mahmud, A. (2009). Doctor-patient relationship. *Pulse, Medical Journal of Apollo Hospitals Dhaka*, July, 3(1), 12-14.
- Mainous, A. G. vd., (2001), Continuity of care and trust in one's physician: evidence from primary care in the united states and the united kingdom, *Family Medicine*, Vol. 33(1), p. 22-29.
- Mercado, F., Mercado, M., Myers, N., Hewit, M., & Haller, N. A. (2012). Patient preferences in choosing a primary care physician. *Journal of primary care & community health*, 3(2), 125-131.
- Mercer, S. W., & Reynolds, W. J. (2002). Empathy and quality of care. *British Journal of General Practice*, 52(Suppl), S9-12.

- Oates, J., Weston, W. W., & Jordan, J. (2000). The impact of patient-centered care on outcomes. *Family Practice*, 49(9), 796-804.
- Pellegrini, C. A. (2017). Trust: the keystone of the patient-physician relationship. *Journal of the American College of Surgeons*, 224(2), 95-102.
- Segers, S., & Mertes, H. (2022). The curious case of “trust” in the light of changing doctor–patient relationships. *Bioethics*, 36(8), 849-857.
- Street Jr, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education And Counseling*, 74(3), 295-301.
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership In Health Services*, 19(2), 1-10.
- Temel, K., & Aydın, M. (2018). Sağlık hizmetlerinde, hasta-hekim ilişkisinde yaşanan bilgi asimetrisinin ortaya çıkardığı ekonomik sorunlar: Çanakkale örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(4), 745-765.
- Thom, D. H., Hall, M. A., & Pawlson, L. G. (2004). Measuring patients’ trust in physicians when assessing quality of care. *Health Affairs*, 23(4), 124-132.
- Thom, D. H., Ribisl, K. M., Stewart, A. L., & Luke, D. A. (1999). Further validation and reliability testing of the Trust in Physician Scale. *Medical care*, 37(5), 510-517.
- Trachtenberg, F., Dugan, E., & Hall, M. A. (2005). How patients' trust relates to their involvement in medical care. *Journal of Family Practice*, 54(4), 344-354.
- Wu, Q., Jin, Z., & Wang, P. (2022). The relationship between the physician-patient relationship, physician empathy, and patient trust. *Journal of General Internal Medicine*, 37(6), 1388-1393.
- Yağcı, M. İ., & Duman, T. (2006). Hizmet kalitesi-müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2), 218-238.
- Yassini, S. M., Harrazi, M. A., & Askari, J. (2010). The study of most important factors influencing physician choice. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 1945-1949.
- Yeşilkaya, B. H., & Akalın, B. (2022). Sağlık hizmetleri pazarlaması üzerine bir model önerisi: kamu ve özel hastane örneği. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*(1), 105-120.
- Yılmaz, A. A. (2005). Hasta-hekim ilişkisinde güven iletişimi Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Anabilim Dalı Tüp Bebek ünitesinde bir uygulama (Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi).

**EK 1. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Başkanlığı** **Kurul** **Kararı**



**SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ**  
**GİRİŐİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU**

ARAŐTIRMANIN AÇIK ADI	Hastaların Hekime Güvenini Etkileyen Faktörler: Sivas İli Örneği
-----------------------	--

ETİK KURULU BİŐİLERİ	ETİK KURULUN ADI	Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu
	AÇIK ADRESİ:	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı, Tıp Tarihi ve Etik Anabilim Dalı TR-58140 Merkez/Sivas
	TELEFON	0 346 487 20 92
	FAKS	-
	E-POSTA	gokaek2014@gmail.com

BAŐURU BİŐİLERİ	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŐTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Prof. Dr. Hatice Ulusoy
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŐTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Sağlık Yönetimi
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŐTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
	DESTEKLEYİCİ	-
	DESTEKLEYİCİNİN YASAL TEMSİLCİSİ	-
	ARAŐTIRMANIN TÜRÜ	Yüksek lisans tezi
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ <input checked="" type="checkbox"/> ÇOK MERKEZLİ <input type="checkbox"/> ULUSAL <input type="checkbox"/> ULUSLARARASI <input type="checkbox"/>

Etik Kurul Başkanı  
Unvanı/Adı/Soyadı: Prof. Dr. Gülzay Yıldırım  
İmza:



SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ  
GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

ARAŐTIRMANIN AÇIK ADI	Hastaların Hekime Güvenini Etkileyen Faktörler: Sivas İli Örneği
-----------------------	--

DEğERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŐ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
KARAR BİLGİLERİ	Belge Adı	Açıklama		
	SİGORTA	<input type="checkbox"/>		
	ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	<input type="checkbox"/>		
	SONUÇ RAPORU	<input type="checkbox"/>		
	DIğER:	<input type="checkbox"/>		
	Karar No: 2022-12/46	Tarih: 14.12.2022		

Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın/çalışmanın gereğe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiŐ ve uygun bulunmuŐ olup araştırmanın/çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerden gerekli izin alınarak gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplantıya katılan etik kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir.

GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

ETİK KURULUN ÇALIŞMA ESASI	Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu, Helsinki Bildirgesi, Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Yönergesi
----------------------------	---

BAŐKANIN UNVANI / ADI / SOYADI: Prof. Dr. Gülay Yıldırım

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile ilişki		Katılım *		İmza
Prof. Dr. Gülay Yıldırım (BaŐkan)	Tıp Tarihi ve Etik	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Binnur Bağcı (BaŐkan Yardımcısı)	Beslenme ve Diyetetik	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Hüseyin Aydın (Raportör)	Tıbbi Biyokimya	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Meral Kellici	Ruh Sağlığı ve Hastalıkları HemŐirelięi	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Hakan Demir	Protetik DiŐ Tedavisi	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, DiŐ Hekimliği Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. İlhan Otağ	Anatomi	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Süleyman Koç	Genel Cerrahi	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Dr. Öğr. Üyesi Esra Gültürk	Biyoistatistik	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Dr. Öğr. Üyesi Serkan Bolat	Tıbbi Biyokimya	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	

\*: Toplantıda bulunma

Etik Kurul Başkanı  
Unvanı/Adı/Soyadı: Prof. Dr. Gülay Yıldırım  
İmza: