



BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ VE ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

BANU Journal of Health Science and Research

DOI: 10.46413/boneyusbad.863269

Original Araştırma/ Original Research

Türkiye’de Sağlık Hizmetleri Sistemine Güven

Trust of Healthcare System in Turkey

Mustafa NAL 

¹ Afyon Kocatepe
Üniversitesi, Dinar
Uygulamalı Bilimler
Yüksekokulu Sigortacılık
Bölümü, Dr. Öğr. Üyesi

Sorumlu yazar /
Corresponding author:
Mustafa NAL
mustafanal@aku.edu.tr

Geliş tarihi / Date of
receipt: 18.01.2021

Kabul tarihi / Date of
acceptance: 19.03.2021

Atıf/Citation: Nal, M.
(2021). Türkiye’de
Sağlık Hizmetleri
Sistemine Güven. BANÜ
Sağlık Bilimleri ve
Araştırmaları Dergisi.
3(1), 1-10. doi:
10.46413/boneyusbad.86
3269

ÖZET

Amaç: Bu araştırma, Türkiye’de toplumun sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini ve sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini etkileyen sosyo-demografik değişkenleri belirlemek amacı ile yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini belirlemek için Egede ve Ellis (2008) tarafından geliştirilen ve Dinç ve diğerleri (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan “Sağlık Hizmetleri Sistemi Çok Boyutlu Güven Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma kapsamında kartopu örnekleme yöntemi kullanılmış ve Türkiye’nin farklı bölgelerinden 640 kişi araştırmaya katılmıştır. Verilerin analizinde IBM SPSS 25.0 programı kullanılmıştır.

Bulgular: Katılımcıların sağlık hizmetlerine güven düzeyi toplam puan ortalaması $55,73 \pm 10,58$, Sağlık profesyonellerine güven toplam puan ortalaması $33,65 \pm 6,46$, sağlık giderini karşılayan kuruma güven toplam puan ortalaması $12,57 \pm 3,33$, sağlık kurumuna güven toplam puan ortalaması $9,50 \pm 2,37$ olarak belirlenmiştir.

Sonuç: Araştırma sonucunda katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık sistemi, Sağlık hizmeti, Güven

ABSTRACT

Aim: This study was conducted to determine the level of trust in the healthcare system of the society and to determine the socio-demographic variables that affect the level of trust of the healthcare system in Turkey.

Materials and Methods: In order to determine the level of trust of the participants in the healthcare system, the "Trust in Health Care Systems Scale" developed by Egede and Ellis (2008) and adapted into Turkish by Dinç et al. (2013) was used. In this research, snowball sampling method used and Turkey participated in the survey of 640 people from different regions. IBM SPSS 25.0 program was used to analyze these data.

Results: The total mean score of the participants' level of trust in health services was determined as 55.73 ± 10.58 , the total score of trust in health professionals was 33.65 ± 6.46 , the total score of trust in the institution providing the cost was 12.57 ± 3.33 , the trust in the health institution their total mean score is 9.50 ± 2.37 .

Conclusion: As a result of the research, it was determined that the level of trust of the participants in the healthcare system was above the medium level.

Keywords: Healthcare system, Health care, Trust

GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinin özelliklerinden biri de “bilgi asimetrisidir”. Bu özellik sağlık hizmeti alan bireylerin sağlık hizmeti veren bireylere göre sağlık konusunda daha az bilgiye sahip olmasını ifade etmektedir (Tengilimoğlu, Akbolat ve Işık, 2015). Çünkü sağlık hizmetleri uzmanlık seviyesi yüksek bir alandır ve sağlık alanında eğitim almayan bir bireyin bu alanda yeterince bilgiye sahip olması beklenemez (Ateş, 2011). Diğer taraftan sağlık hizmetlerinde verilecek olan hizmetin belirleyicisi ve hizmeti veren sağlık profesyonelleridir (Ateş, 2011; Sevim ve Güdük, 2020). Bir başka ifade ile hastanın ihtiyacına göre talebi belirleyen ve hizmetin arzını gerçekleştiren sağlık profesyonelleridir (Tengilimoğlu ve ark., 2015). Bu nedenle sağlık hizmeti alan bireylerle etkili iletişiminin sağlanması ve hastaların tedaviye uyum sağlaması için sağlık hizmeti alan bireylerin sağlık profesyonellerine ve sağlık kurumlarına (sağlık hizmeti sistemine) karşı güven duyması gerekmektedir. Bu nedenle bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin önemli bir konu olduğu düşünülmektedir.

Sağlık hizmetleri, sağlığı korumak, geliştirmek, hastalıkları tedavi etmek, sakatlıkları rehabilite etmek için sunulan hizmetlerin tamamı olarak tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu ve ark., 2015). Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımına göre ise sağlık sistemi; birincil amacı sağlığı iyileştirmek olan ve çeşitli faaliyetler yoluyla insanları hastalık giderlerine karşı koruyan onların bu meşru beklentilerine yanıt verme sürecinde hizmet verdikleri nüfusun sağlığını iyileştirmek için belirlenen politikalar doğrultusunda bir araya getirilen kişi, kurum ve kaynakların tümüdür (WHO, 2020). Sağlık hizmetleri sistemi ise sağlık hizmetlerini sunan kurumlar, sağlık hizmeti veren bireyler (sağlık çalışanları) ve sağlık hizmetlerinin finansmanını sağlayan kurumların bütünü olarak tanımlanabilir.

Türk Dil Kurumuna göre güven kelimesi “Korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu” anlamına gelmektedir (TDK). Güvenin iki farklı yönü vardır. Birincisi kişilerarası güven, bir bireyin zaman içinde ne kadar güvenilir olduğunu defalarca test etme fırsatı olduğunda gelişen güven türüdür. İkincisi ise sosyal güven, kolektif bir kuruma güven anlamına gelir ve belirli bir kurumdaki geçmiş deneyimler, medya ve genel sosyal güvenden etkilenir (Egede ve Ellis, 2008). Luhman’a (1979) göre ise güvenden

yoksun kurulan ilişkiler sadece anlık ilişkiler olabilir.

Hastanın sağlık hizmeti sunan bireylere güven, sağlık hizmeti sunan bireyin hasta için en iyisini yapacağına ve hastanın savunmasızlığını kabul ederek iyi niyetle davranacağına dair bir dizi beklentiyi ifade etmektedir. Güven, etkili kişilerarası ilişkiler ve topluluk yaşamı için temeldir ve insanlar arasındaki iş birliğini kolaylaştırmaktadır. Güven, sağlık hizmetlerinin sunumunda temel ilkelerden biridir (Rasih ve ark., 2020). Özellikle tıbbi uygulamalarda, hasta hekim ilişkisinin temelini güven oluşturur (Atıcı, 2007). Tıpta güven, bir hekimin belirli bir şekilde davranacağına dair bir dizi inanç ve beklenti olarak kabul edilir (Pellegrini, 2017).

Profesyonel bir bireyle ondan hizmet alan birey arasındaki ilişkiyi anlamlı, önemli kılan ve ilişkinin içeriğini oluşturan tanımlayıcı ana unsur güvendir (Seçer, 2009). Hekim-hasta ilişkisinin temeli kuşkusuz güven ögesine dayanmaktadır (Oğuz, 1995). Hasta ile sağlık hizmeti sunanlar (doktorlar, hemşireler, fizyoterapistler) arasındaki güven, hizmet sunan-hasta etkileşimi ve uyumu açısından önemlidir. Özellikle uzun süreli hastalıkların tedavisinde hasta yönetimi sonuçlarını etkilemenin yanı sıra sağlığın teşviki ve geliştirilmesi ve önleme girişimlerinin sonuçlarını da etkiler. Sağlık hizmeti sunan ile hasta arasındaki güvene dayalı bir ilişki, doğrudan bir tedavi edici etkiye sahip olabilir. Sağlık hizmetlerinde değişen sosyo-politik ortam, bilgi teknolojisi çağının etkisi ve hastaların bilinçli kararlar alma konusunda giderek daha güçlü hale gelmesi, sağlık hizmeti sunana duyulan güvenin doğasını etkilemiştir (Rasih ve ark., 2020). Sağlık sistemi özel olarak ele alındığında, doğası itibarıyla sistemin her alanında güvene ihtiyaç duyan bir yapıya sahip olduğu görülmektedir (Ertong, 2011).

Geleneksel olarak hekim ve hasta ilişkisi paternalizm yaklaşımı üzerine kurulu iken, günümüzde bu ilişki görüşmeci yaklaşıma dayalı olarak yaşanmaktadır. Paternalistik yaklaşımda, hasta-hekim ilişkisi, hastanın sağlığını ve iyiliğini olumlu yönde etkileyecek en iyi girişimlerin yapılmasını amaçlamaktadır (Atıcı, 2007). Diğer bir ifadeyle paternalizm yaklaşımına göre hekim-hasta ilişkisinde, hekim hastanın faydasına olacak tedavi yöntemini belirler ve uygular. Ancak, görüşmeci modele (danışan-danışman ilişkisi) göre hekim, hastanın tedavisi için faydalı olacak

yol ve yöntemleri belirler, hastaya bu yöntemin faydalı ve sakıncalı yönlerini açıklar ve hastanın onayı olursa bu tedavi yöntemini uygular. Araştırma sonuçları (Caterinicchio, 1979; King ve Hoppe, 2013), hastanın hekime güvenmesi hastanın tedaviye uyumunu etkilediğini göstermektedir.

Günümüzde geline bu noktada hastanın tedaviye uyum göstermesi; hekimin tavsiye ettiği tedavi yöntemini benimseme durumu ve hastanın hekime ve diğer sağlık sistemi unsurlarına güvenine bağlıdır. Aynı şekilde sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi, insanın koruyucu sağlık hizmetlerinden (aşı uygulaması vb.) faydalanma durumuna da etkileyebilir. Bu nedenle halkın sağlık sistemine güven düzeyi halk sağlığı ve sağlık yönetimi açısından önemli bir unsur olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada sağlık hizmetlerine güven düzeyi, sağlık profesyonelleri, giderleri karşılayan kurumlar ve sağlık hizmeti veren kurumlar olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır. Sağlık profesyonellerine güven boyutu, bireyin kendisine sağlık hizmeti sunan sağlık personeline (hekim, hemşire, vb.) yönelik güven duygusunu ifade etmektedir. Gideri karşılayan kurumlara güven boyutu, bireyin sağlık giderlerini karşılayan kurum veya şirketlere (SGK, özel sigorta şirketi) yönelik güven duygusunu ifade etmektedir. Sağlık hizmeti veren kurumlara güven boyutunu ise bireyin sağlık hizmeti aldığı hastane, klinik, sağlık merkezi gibi sağlık kuruluşlarına yönelik güven duygusunu açıklamaktadır.

Sağlık hizmeti sunan bireylere, sağlık kurumlarına ve sağlık hizmeti giderlerini ödeyenlere (sigorta şirketleri) duyulan güven, kişilerarası güven ve sosyal güvenden çeşitli derecelerde etkilendiği görülmektedir (Egede ve Ellis, 2008).

Yapılan işi geliştirmek, başarılı olmak ve kaybetmemek için güven düzeyini ölçmek gerekir (Thom, Hall ve Pawlson, 2004). Yapılan literatür incelemesinde Türkiye’de sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini belirlemeye yönelik az sayıda araştırma (Dinç, Fatoş ve Karabulut, 2013; Usta, 2016; Ertong Attar, 2018) yapıldığı görülmektedir. Yapılan bu araştırmalar belirli hastanelerde tedavi gören hastalar üzerinde yapılmıştır. Bu araştırma ise Türkiye’de farklı illerde yaşayan, farklı hastanelerden hizmet alan ve farklı sağlık sigortası türüne sahip kişiler üzerinde yapılmıştır. Literatürde bu konu ile ilgili Türkiye genelinde bir araştırmanın olmadığı

görülmüş ve literatürdeki bu boşluğun doldurulması amaçlanmıştır.

Bu çalışmada ilk olarak katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi belirlenmiş, daha sonra ise katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında fark olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen sonuçların araştırmacılara, sağlık politikası oluşturanlara, sağlık profesyonellerine, sağlık hizmeti sunan kuruluşlara ve sağlık hizmetlerinin finansmanını sağlayan kuruluşların yönetimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Soruları

Bu araştırmada katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini bazı sosyo-demografik özelliklerin etkileyebileceği varsayımı doğrultusunda aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H1: Cinsiyete göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

H2: Medeni duruma göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H3: Sağlıkla ilgili bir bölümden mezun olma durumuna göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H4: Hastane tercih türüne göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H5: Sağlık Sektöründe çalışma durumuna göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H6: Yaşa gruplarının sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H7: Eğitim durumuna göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H8: Gelir düzeyi gruplarına göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H9: En son sağlık hizmetinden faydalanma zamanına göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H10: Sağlık sigortası türüne göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

H11: Çalışma durumuna göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark mıdır?

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırmanın Tasarımı

Bu araştırmada katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini belirlemek ve katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin farklılık gösterip göstermediği test etmek amaçlanmıştır. Bu araştırma kesitsel türde tanımlayıcı araştırma olarak tasarlanmıştır.

Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmada örneklem büyüklüğü hesabı yapılmış ve evren büyüklüğü (Türkiye nüfusu 31 Aralık 2019 itibarı ile) 83 154 997 olan, %95 güven aralığı, %5 hata payı ile örneklem büyüklüğü 384 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Elektronik ortamda oluşturulan anketler (Google Forms) sosyal medya uygulamaları üzerinden paylaşılmış ilk ulaşılan katılımcılardan araştırmaya katılabilecek kişiler ile anket formunun paylaşılması istenmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden 18 yaş ve üstü bireyler araştırmaya dahil edilmiştir. Bu sayede Türkiye'nin farklı bölgelerindeki ve farklı özellikteki katılımcılara ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmaya katılmaya kabul eden toplam 640 kişinin yanıtları değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma verileri 1 Ekim 2020 – 30 Kasım 2020 tarihleri arasında toplanmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırma verileri, “Sosyodemografik Bilgi Formu” ve “Sağlık Hizmetleri Sistemi Çok Boyutlu Güven Ölçeği” kullanılarak elde edilmiştir. Anket formu, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini yansıtan ifadelerin yer aldığı birinci bölüm ve sağlık hizmetleri sistemi güven ölçeğine yer verilen ikinci bölüm olmak üzere toplam iki bölümden oluşmaktadır.

Sosyodemografik Bilgi Formu: Sosyodemografik bilgi formunda, katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir miktarı, sağlık sigortası türü, çalışma durumu, sağlık hizmetinden en son faydalanma zamanı, sağlıkla ilgili bir bölümden mezun olma durumu, sağlık sektöründe çalışma durumu, hastane türü tercihi ile ilgili ifadeler yer almaktadır.

Sağlık Hizmetleri Sistemi Çok Boyutlu Güven

Ölçeği: Katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini ölçmek için Egede ve Ellis (2008) tarafından geliştirilen ve Dinç ve diğerleri (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan “Sağlık Hizmetleri Sistemi Çok Boyutlu Güven Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, sağlık profesyonellerine güven, sağlık giderini karşılayan kuruma güven ve sağlık kurumlarına güven olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte toplam 17 ifade bulunmaktadır. Ölçeğin en düşük toplam puanı 17, en yüksek toplam puanı ise 85, ölçeğin ortalama puanı ise 51'dir. Ölçeğin ortalama puanı 85'e ne kadar yakın ise sağlık hizmetlerine güven de o kadar yüksek olarak değerlendirilmektedir. Egede ve Ellis (2008) geliştirdiği ölçeğin iç tutarlılık analizinde Cronbach alfa güvenilirlik katsayısını 0,89, olarak tespit etmiştir. Dinç ve diğerleri (2013) ölçeğin iç tutarlılık analizinde Cronbach alfa güvenilirlik katsayısını 0,89 olarak tespit etmiştir. Bu araştırmada ise ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı sağlık profesyonellerine güven boyutu için 0,88, sağlık giderini karşılayan kuruma güven boyutu için 0,82, sağlık kurumuna güven boyutu için 0,61, sağlık hizmetleri sistemi güven ölçeğinin geneli için ise 0,91 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgular ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında toplanan verilerin analizinde IBM SPSS 25.0 programı kullanılmıştır. Normal dağılım özelliği gösteren değişkenler arasındaki farkın incelenmesinde iki grup için Bağımsız Örneklem T Testi, üç ve daha fazla grup için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Normal dağılım özelliği göstermeyen iki bağımsız değişken arasındaki farkın incelenmesinde Mann-Whitney U Testi, üç ve daha fazla bağımsız değişken arasındaki farkın incelenmesinde ise Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarının değerlendirilmesinde anlamlılık düzeyi olarak 0,05 dikkate alınmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırma için ilgili Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu etik onayı alınmıştır (Karar No: 2020/116).

BULGULAR

Araştırmaya ait bulgular, sosyo-demografik özelliklere ait bulgular, sağlık hizmetleri sistemi güven düzeyine ilişkin bulgular, araştırma

hipotezlerine ilişkin bulgular başlıkları altında verilmiştir.

Sosyo-Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Araştırmaya toplam 640 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılanların yaş ortalaması 29,35 ± 11,80, %60'ı (n=384) kadın, %64,1'i (n=410) bekâr, %23,3'ü (n=149) lisans mezunudur.

Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Sağlık Hizmetleri Sistemi Güven Düzeyine

Tablo 1. Katılımcıların sağlık hizmetlerine güven düzeyi toplam puan ortalamaları

Boyutlar	İfade sayısı	En düşük puan	En yüksek puan	Ortalama	Standart Sapma
Sağlık profesyonellerine güven	10	10	49	33,65	6,46
Sağlık giderini karşılayan kuruma güven	4	4	20	12,57	3,33
Sağlık kurumuna güven	3	3	15	9,50	2,37
Sağlık hizmetleri sistemine güven (Genel)	17	20	83	55,73	10,58

Katılımcıların cinsiyetlerine göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi değerlendirildiğinde, erkeklerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi puan ortalamalarının (ortalama=57,06), kadınların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi puan ortalamasından (ortalama=54,84) yüksek olduğu ve farkın anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Tablo 2) (p<0,05).

Araştırmaya katılanların medeni duruma göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi incelendiğinde, bekar bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi puan ortalamalarının (ortalama=56,40), evli bireyleri sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi puan ortalamalarından (ortalama=54,52) daha yüksek olduğu ve farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir (Tablo 2) (p<0,05).

İlişkin Bulgular

Katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi toplam puan ortalaması 55,73 ± 10,58, Sağlık profesyonellerine güven toplam puan ortalaması 33,65 ± 6,46, sağlık giderini karşılayan kuruma güven toplam puan ortalaması 12,57 ± 3,33, sağlık kurumuna güven toplam puan ortalaması 9,50 ± 2,37 olarak belirlenmiştir (Tablo 1).

Sağlıkla ilgili bir bölümden mezun olma durumuna göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi değerlendirildiğinde, grupların puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır (Tablo 2) (p>0,05).

Katılımcıların tercih ettiği hastane türüne göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu ve kamu hastanesini tercih edenlerin puan ortalamalarının (ortalama=56,48), özel hastaneyi tercih edenlerin puan ortalamasından (ortalama=52,97) yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 2) (p<0,05).

Sağlık sektöründe çalışanlar ile sağlık sektöründe çalışmayanların puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir (Tablo 3) (p>0,05).

Tablo 2. Sosyo-Demografik özelliklere göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi

ÖZELLİKLER	N	Ortalama	SS	t	p
Cinsiyet					
Kadın	384	54,84	10,42	-2,611	0,009*
Erkek	256	57,06	10,68		
Medeni Durum					
Evli	230	54,52	11,10	-2,172	0,03*
Bekâr	410	56,40	10,22		
Sağlıkla ilgili bir bölümden mezun					
Evet	205	55,62	11,19	-0,167	0,867
Hayır	435	55,77	10,29		
Hastane türü tercihi					
Kamu	502	56,48	9,87	3,481	0,001*
Özel	138	52,97	12,48		

*p<0,05, N = Ortalama, SS = Standart sapma, t = Bağımsız örneklem t testi değeri

Tablo 3. Sağlık Sektöründe çalışma durumuna göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi

ÖZELLİK	N	Ortalama	SS	z	p
Sağlık Sektöründe çalışma durumu					
Evet	71	54,47	13,79	-0,904	0,366
Hayır	569	55,88	10,11		

*p<0,05, N= Ortalama, SS= Standart sapma, z = Mann-whitney u testi değeri

Katılımcıların yaş gruplarına göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi değerlendirildiğinde, yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir (Tablo 4) (p<0,05). 18-24 yaş

arasındakilerin puan ortalamalarının (ortalama=56,84), 25-44 yaş arasındakilerin puan ortalamalarından (ortalama =54,51) daha yüksek olduğu belirlenmiştir (p<0,05).

Tablo 4. Sosyo-Demografik özelliklere göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi

ÖZELLİKLER	N	Ortalama	SS	F	p
Yaş					
18-24 yaş	328	56,84	9,77	3,785	0,023*
25-44 yaş	229	54,51	11,22		
45 ve üstü yaş	83	54,67	11,44		
Eğitim Düzeyi					
İlköğretim	41	61,00	10,48	6,662	0,000*
Lise	256	56,53	9,83		
Ön lisans	105	57,24	10,79		
Lisans	149	54,51	10,06		
Yüksek lisans	65	51,35	11,19		
Doktora	24	50,91	12,75		
Gelir miktarı					
0-1999 TL	253	56,76	9,90	2,203	0,087
2000-2999 TL	83	55,33	13,37		
3000-4999 TL	123	56,13	11,19		
5000 TL ve üstü	181	54,18	9,45		
En son sağlık hizmetinden faydalanma zamanı					
Son 30 gün içinde	203	55,66	10,87	2,056	0,129
1-5 ay içinde	207	56,84	9,88		
6 ay ve daha fazla	230	54,79	10,86		
Sigorta türü					
SGK	464	56,02	10,42	0,992	0,396
Özel Sigorta	31	52,87	11,99		
SGK+Tamamlayıcı	105	55,15	11,57		
GSS	40	56,05	8,15		

*p<0,05, N= Ortalama, SS= Standart sapma, F = ANOVA testi değeri

Katılımcıların eğitim düzeyine göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir (Tablo 4) (p<0,05). İlköğretim mezunlarının puan ortalamalarının (ortalama=61,00) lisans mezunlarının (ortalama=54,51) yüksek lisans mezunlarının (ortalama=51,35) ve doktora mezunlarının (ortalama=50,91) puan ortalamasından yüksek olduğu ve farkın anlamlı olduğu saptanmıştır (p<0,05). Lise mezunlarının puan ortalamasının (ortalama=56,53) yüksek lisans mezunlarının puan ortalamasından (ortalama=51,35) yüksek olduğu ve farkın anlamlı olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Ön lisans mezunlarının puan ortalamasının (ortalama=57,24) yüksek lisans

mezunlarının puan ortalamasından (51,35) yüksek olduğu ve farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir (p<0,05).

Gelir gruplarına göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi değerlendirildiğinde, gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 4) (p>0,05).

Katılımcıların en son sağlık hizmetinden faydalanma zamanına göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi puan ortalamaları arasında fark olmadığı belirlenmiştir (Tablo 4) (p>0,05).

Katılımcıların sigorta türüne göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi

değerlendirildiğinde, gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir (Tablo 4) ($p>0,05$).

Tablo 5. Çalışma durumuna ilişkin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi

ÖZELLİK	n	Ortalama	SS	X ²	p
Çalışma Durumu					
Kamu Sektörü	165	54,50	9,99		
Özel Sektör	114	55,06	13,12		
Emekli	25	58,36	11,05	8,423	0,134
Öğrenci	299	56,41	9,82		
Ev hanımı	20	58,15	9,28		
Çalışmayan	17	53,47	9,70		

* $p<0,05$, N= Ortalama, SS= Standart sapma, X² = Kruskal wallis testi değeri

Katılımcıların sağlık çalışma durumlarına göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi incelendiğinde gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir (Tablo 5) ($p>0,05$).

TARTIŞMA

Bu araştırma, Türkiye’de sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini ve sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini etkileyen sosyo-demografik değişkenleri belirlemek amacı ile yapılmıştır. Bu çalışmada, katılımcıların sağlık hizmetlerine güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğu belirlenmiştir. Usta (2016) tarafından, Ankara ilinde faaliyet gösteren bir hastanede sağlık hizmeti alan hastalar üzerinde yapılan çalışma sonucunda, katılımcıların sağlık hizmeti sistemine güven düzeyinin orta seviyenin üstünde olduğu saptanmıştır (Usta, 2016). Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) Ankara ilinde bir hastanede tedavi gören hastalar üzerinde yaptığı çalışmada, hastaların sağlık hizmeti sistemine güven düzeyinin orta seviyenin üstünde olduğu belirlenmiştir. Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) ve Usta (2016) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları ile bu çalışmanın sonuçları sağlık hizmeti sistemine güven düzeyi açısından benzerlik göstermektedir.

Bu araştırma sonucunda, katılımcıların sağlık profesyonellerine güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğu belirlenmiştir. Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) ve Usta (2016) tarafından yapılan araştırmalarda katılımcıların sağlık profesyonellerine güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğunu saptamıştır. Bu çalışmanın sonuçları ile Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) ve Usta (2016) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları örtüşmektedir. Ancak Tatlı ve Kazan (Tatlı ve Kazan, 2020) tarafından, evde sağlık hizmeti alan bireyler üzerinde yapılan çalışmada, katılımcıların sağlık personeline

güven düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonuçları (Caterinicchio, 1979; King ve Hoppe, 2013) sağlık profesyonellerine güvenin, hastaların tedaviye uyumları üzerine etkisi olduğunu göstermektedir. Yıldırım ve diğerleri (2009) yaptıkları çalışmada, hekime duyulan güvenin hastaların hastane tercihlerini etkileyen en önemli faktör olduğunu göstermiştir. Bu nedenle sağlık profesyonellerinin hastaların güvenini kazanacak davranışlarda bulunmaları önemlidir.

Bu çalışmada, gideri karşılayan kurumlara güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğu saptanmıştır. Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) ve Usta (2016) tarafından yapılan çalışmalarda katılımcıların gideri karşılayan kurumlara güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğunu belirlemiştir.

(Sağlık kurumlarına güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğu saptanmıştır. Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) ve Usta (2016) tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçlarında sağlık kurumlarına güven düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğunu belirlemiştir. Sağlık kurumlarına güven düzeyi açısından bu çalışmanın ve Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) ve Usta (2016) tarafından yapılan araştırmalarının sonuçlarının uyumlu olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyine ilişkin bizim yaptığımız çalışmanın sonuçları ile yapılan diğer araştırmaların sonuçlarının genel olarak benzer olduğu söylenebilir.

Bu çalışmada, erkeklerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin, kadınların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinden yüksek olduğu belirlenmiştir. Egede ve Ellis (2008), tarafından, yapılan çalışmada erkeklerin sağlık hizmetlerine güven düzeyinin, kadınların sağlık hizmetlerine güven düzeyinden yüksek olduğu belirlenmiştir. Boulware ve diğerleri (2003), Sohler ve arkadaşları (2007), Toker (2014) ve

Usta (2016) tarafından yapılan araştırmada bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeylerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Yapılan diğer araştırmaların sonuçları ile bu araştırmanın sonuçlarının farklı olduğu görülmektedir. Bu durumun nedeni, bireylerin güven düzeyini etkileyen farklı aracı değişkenlerden kaynaklanıyor olabilir.

Bu araştırma, bekâr bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin, evli bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinden yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Egede ve Ellis (2008) ve Usta (2016) tarafından yapılan çalışmada, bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeylerinin medeni duruma göre farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Toker (2014) ise yaptığı araştırmada, evli bireylerin sağlık hizmetlerine güven düzeyinin bekâr bireylere göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Bireylerin medeni durumuna göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini inceleyen araştırma sonuçlarının farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durumun, medeni durumun yanı sıra farklı faktörlerinde bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini etkilemesinden kaynaklanıyor olabilir.

Bu araştırmada, kamu hastanesini tercih eden bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin özel hastaneyi tercih eden bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kamu hastanelerini tercih eden bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin yüksek olmasının nedeni, kamu hastanelerinin sağlık hizmeti sunumunda kar amacı gütmemesinden (kamu hastaneleri hizmet karşılığında ücret alır ancak kar amacı yoktur) kaynaklanıyor olabilir. Diğer taraftan özel hastaneleri tercih eden bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin düşük olmasının sebebi ise özel hastanelerin sağlık hizmeti sunumunda kar amacı gütmemesinden kaynaklanıyor olabilir. Bir başka ifadeyle özel sağlık kuruluşları tarafından bireyin kendisine verilen sağlık hizmeti karşılığında kar elde etme kaygının olduğunu bilmesi, sağlık hizmeti alan bireylerin özel sağlık kurumuna olan güven düzeyini olumsuz yönde etkiliyor olabilir.

Bu araştırmada, 18-24 yaş bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin, 25-44 yaş bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinden yüksek olduğu belirlenmiştir. Platt ve diğerleri (2018) ve Usta (2016) tarafından yapılan çalışmada ise 60 yaş üzerindeki bireylerin, diğer

yaş grubundaki bireylere göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Calnan ve Sanford (2004), Toker (2014) ise yaptığı çalışmada, yaş arttıkça sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin de arttığını belirlemiştir. Boulware (2003), Egede ve Ellis (2008), Sohler ve arkadaşları (2007) tarafından, yapılan çalışmalarda, sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin, yaşa göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Yaş değişkeni açısından bu çalışma ile yapılan diğer çalışmaların sonuçları farklılık göstermektedir.

Bu araştırmada ilköğretim mezunu bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin lisans, yüksek lisans ve doktora mezunu bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinden yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca yüksek lisans mezunu bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin, lise ve ön lisans mezunu bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinden düşük olduğu tespit edilmiştir. Usta (2016) yapmış olduğu çalışmada, üniversite ve lisans üstü mezunu bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin diğer eğitim düzeyi mezunlarına göre daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Dinç, Fatoş ve Karabulut (2013) ilköğretim mezunu katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven düzeylerinin eğitim düzeyi yüksek olan bireylere göre daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Boulware ve diğerleri (2003), yaptıkları araştırma sonucunda, lise ve daha düşük eğitim seviyesine sahip olanların, lisansüstü eğitim seviyesine sahip olanlara göre sağlık hizmetleri sistemine güvenlerinin daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Literatürde daha önce yapılmış çalışmalarla karşılaştırıldığında, bu çalışma sonucunda elde edilen bulguların genel olarak tutarlı olduğu söylenebilir.

Bu araştırmada, katılımcıların sigorta türüne göre sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyi değişmediği belirlenmiştir. Ancak, Calnan ve Sanford (2004), özel sigorta kapsamında olan bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin düşük olduğunu belirlemiştir.

SONUÇ

Bu araştırma sonucunda katılımcıların sağlık hizmetleri sistemine güven, sağlık profesyonellerine güven, sağlık giderini karşılayan kuruma güven ve sağlık kurumuna güven düzeyi orta seviyenin üzerinde bulunmuştur. Gelecekte bu konuda yeni

araştırmalar yapılarak, toplumun sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyindeki değişimler gözlemlenebilir.

Katılımcıların sağlık hizmetlerine güven düzeyinin, cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi ve hastane türü tercihine göre farklılık gösterdiği ancak sağlıkla ilgili bir alandan mezun olma, sağlık sektöründe çalışma durumu, gelir miktarı ve en son sağlık hizmetinden faydalanma zamanı, sağlık sigortası türü ve çalışma durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Bu araştırmada kamu hastanesini tercih eden bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin özel hastaneyi tercih eden bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinden yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni özel hastanelerin kar elde etme kaygılarının olması ve bu durumun sağlık hizmeti alan bireyler tarafından biliniyor olması olabilir. Bu varsayımı test etmek için özel hastanelerin kar elde etme (ticari) kaygısı ile hastaların özel hastanelere güvenleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar yapılabilir.

Literatürde bu konuda yapılan araştırmaların çok az sayıda olduğu görülmektedir. Gelecekte yapılacak araştırmalar, daha geniş örneklem üzerinde yapılabilir. Ayrıca, gelecek araştırmalarda hastaların sağlık sistemine güven düzeyinin hizmet kalitesi algısı, akıllı ilaç kullanımı, sağlıklı yaşam biçim davranışı gibi farklı davranış ve tutumları üzerine etkileri incelenebilir.

Araştırmanın Etik Yönü / Ethics Committee Approval: Araştırma için ilgili Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu etik onayı alınmıştır (Karar No: 2020/116).

Yazar Katkısı / Author Contributions: Fikir/Kavram: M.N.; Tasarım: M.N. Denetleme/Danışmanlık: M.N.; Analiz ve/veya Yorum: M.N.; Kaynak Taraması: M.N.; Makalenin Yazımı: M.N.; Eleştirel İnceleme: M.N.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması / Conflict of Interest: Yazar araştırmanın yürütülmesinde herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek/Financial Disclosure: Yazar araştırmanın yürütülmesi sürecinde bir finansal destek almadığını beyan etmiştir.

KAYNAKLAR

- Ateş, M. (2011). *Sağlık Sistemleri*. Beta Basım.
- Atıcı, E. (2007). Hasta - hekim ilişkisini etkileyen unsurlar. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 33(2), 91–96.
- Boulware, L.E., Cooper, L.A., Ratner, L.E., LaVeist, T.A., Powe, N.R. (2003). Race and trust in the health care system. *Public Health Reports*, 118(4), 358–365. doi: 10.1093/phr/118.4.358
- Calnan, M.W., Sanford, E. (2004). Public trust in health care: the system or the doctor?. *BMJ Quality & Safety*, 13(2), 92-97.
- Caterinicchio, R.P. (1979). Relationships, Testing plausible path models of interpersonal trust in patient-physician treatment. *Social Science & Medicine. Part A: Medical Psychology & Medical Sociology*, 13, 81–99. doi: 10.1016/0271-7123(79)90011-7
- Diñç, L., Korkmaz, F., Karabulut, E. (2013). A validity and reliability study of the multidimensional trust in health-care systems scale in a Turkish patient population. *Social Indicators Research*, 113(1), 107–120. doi: 10.1007/s11205-012-0084-y
- Egede, L.E., Ellis, C. (2008). Development and testing of the multidimensional trust in health care systems scale. *Journal of General Internal Medicine*, 23(6), 808–815. doi: 10.1007/s11606-008-0613-1
- Ertong, G. (2011). Niklas Luhmann'ın Sosyal Sistemler Kuramı ve Güven Tartışmaları Bağlamında Sağlık Sistemi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 3–26. doi: 10.1501/sbeder_0000000032
- King, A., Hoppe, R.B. (2013). Best practice” for patient-centered communication: a narrative review. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385–393.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power: Two Works by Niklas Luhmann*. John Wiley&Sons.
- Pellegrini, C.A. (2017). Trust: the keystone of the patient-physician relationship. *Journal of the American College of Surgeons*, 224(2), 95–102. doi: 10.1016/j.jamcollsurg.2016.10.032
- Platt, J.E., Jacobson, P.D., Kardia, S.L. (2018). Public trust in health information sharing: A measure of system trust. *Health Services Research*, 53(2), 824–845. doi: 10.1111/1475-6773.12654
- Rasihah, S., Jaafar, S., Yusof, S., Ponnudurai, G., Chung, K.P.Y., Amirhalingam, S.D. (2020). A study of the nature and level of trust between patients and healthcare providers, its dimensions and determinants: A scoping review protocol. *BMJ Open*, 10(1), 1–5. doi: 10.1136/bmjopen-2018-028061

- Seçer, Ş. (2009). Profesyonel Mesleklere ve Profesyonel Bireylere Güven. *Kamu-İş*, 10(4), 247–277.
- Sevim, E., ve Güdük, Ö. (2020). Kamu sağlık hizmetleri yöneticilerinin sağlık hizmetlerinde pazarlamaya bakış açılarının değerlendirilmesi: İstanbul örneği. *Jaren*, 1(148), 156. doi: 10.5222/jaren.2020.73745
- Sohler, N.L., Fitzpatrick, L.K., Lindsay, R.G., Anastos, K., Cunningham, C.O. (2007). Does patient–provider racial/ethnic concordance influence ratings of trust in people with HIV infection? *AIDS and Behavior*, 11(6), 884–896.
- TDK. (n.d.). *No Title*. <https://sozluk.gov.tr/>
- Tengilimoğlu, D., Akbolat, M., Işık, O. (2015). *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*. Nobel Yayıncılık.
- 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. doi: 10.1377/hlthaff.23.4.124
- Toker, F. (2014). The study of factors affecting satisfaction and trust in therapeutic health services in Turkey. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 14(5), 111–118.
- Usta, D. (2016). *Hastaların Sağlık Bakım Sistemine Duydukları Güven*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- WHO. (2020). Retrieved October 23, 2020, from [https://www.who.int/healthsystems/hss_glossary/en/index5.html#:~:text=Health system%3A \(i\) all,responding to people’s legitimate expectations](https://www.who.int/healthsystems/hss_glossary/en/index5.html#:~:text=Health system%3A (i) all,responding to people’s legitimate expectations)
- Yıldırım, Y., Aksoy, F., Veyseller, B., Altın, S. (2009). Hastaların hastane tercihini etkileyen faktörler. *Haseki Tıp Bülteni*, 47(2), 11–16.