



Sağlık Sistemine Duyulan Güvenin İncelemesi: Konya Örneği

An Examination of Trust in The Healthcare System: The Case of Konya

Hilal AKMAN DÖMBEKÇİ¹, Gamze KIRLI^{*1}

¹Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Konya, Türkiye

Özet

Amaç: Sağlık hizmet sunucuları ve hizmeti alanlar arasındaki etkileşim sağlık sistemlerinin bütünü için hayati önem taşımaktadır. Bu etkileşim ve iletişim güven olmaksızın sürdürülemez. Sağlık sistemine duyulan güvenin ölçüldüğü çalışmalarda bireylerin farklı güven düzeyine sahip olmaları birtakım sosyodemografik özelliklerle ilişkilendirilmiştir. Bu çalışma ile Konya ilinde yaşayan bireylerin sağlık sistemlerine olan güven düzeyini ölçmek amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırmada “Sağlık Bakım Sistemine Çok Boyutlu Güven Ölçeği (Multidimensional Trust in HealthCare Systems Scale-MTHCSS)’kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini Konya’da yaşayan 18 yaş ve üzeri bireyler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında 398 kişiye anket uygulanmıştır. Verilerin analizi SPSS 30.0 programı ile gerçekleştirilmiştir.

Bulgular: Sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı ortalaması 54,22’dir. Sağlık personeline duyulan güven toplam puanı ortalaması 32,78 olarak hesaplanmıştır. Giderleri karşılayan kurumlara yönelik güven puanı ortalaması 12,19’dur. Sağlık sisteminde yer alan kurumlara duyulan güvenin ortalaması ise 9,25 olarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda kadın ve erkekler arasında sağlık bakım sistemine güven düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Yaş grupları arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da ileri yaş grubunda güven düzeylerinde artış eğilimi olduğu gözlenmektedir. Ancak katılımcıların eğitim durumu arttıkça sağlık bakım sistemine güven düzeylerinin azalmakta olduğu bulunmuştur.

*Yazışma Adresi: Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Konya, Türkiye

E-posta adresi: unvergamze296@gmail.com

Gönderim Tarihi: 8 Eylül 2025. Kabul Tarihi: 12 Aralık 2025.

Yazar sırasına göre ORCID: 0000-0003-0089-860X; 0000-0003-2553-4896

Sonuç: Genel olarak katılımcıların sağlık sistemine yönelik güven düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmetleri, sağlık çalışanları, güven

Abstract:

Aim: The interaction between healthcare providers and recipients is vital for the entire healthcare system. This interaction and communication cannot be sustained without trust. Studies measuring trust in the healthcare system have linked individuals' varying levels of trust to specific sociodemographic characteristics. This study aims to measure the level of trust in healthcare systems among individuals living in the province of Konya.

Material and Method: The "Multidimensional Trust in Healthcare Systems Scale (MTHCSS)" was used in the research. The sample of the study consisted of individuals aged 18 and over living in Konya. A survey was administered to 398 individuals as part of the research. Data analysis was performed using the SPSS 30.0 program.

Results: The average total score for multidimensional trust in healthcare services was 54.22. The average total score for trust in healthcare personnel was calculated as 32.78. The average trust score for cost-covering institutions was 12.19. The average level of trust in institutions within the healthcare system was determined to be 9.25 (The redundant sentence "The average level of trust in institutions within the healthcare system was determined to be 9.25" has been removed). The study found no significant difference in the level of trust in the healthcare system between women and men. Although there was no statistically significant difference between age groups, an upward trend in confidence levels was observed among the older age group. However, it was found that as participants' educational status increased, their level of confidence in the healthcare system decreased.

Conclusion: Overall, it was observed that participants' level of trust in the healthcare system was moderate.

Keywords: Healthcare, healthcare professionals, trust

1. Giriş

Sistemler yaklaşımı açısından bakıldığında, sağlık sistemi sadece insan kaynakları, finansman, hastaneler, klinikler, teknolojiler gibi önemli bileşenlerden ibaret değildir. Bu yapıların birbiriyle olan ilişkileri ve sistemin çevresiyle olan etkileşimleri de değerlendirilmelidir. Son on yılda sağlık sistemlerine duyulan güvensizlik ile ilgili ulusal literatürde bazı çalışmalar mevcuttur. Örneğin; Bayın Donar, Hancioğlu Başköy, Arslan ve Yeşilaydın (2024), Türkiye genelinde yaptıkları bir araştırmada bireylerin orta seviyede güven düzeyine sahip olduğunu bulmuşlardır. Karakuş ve Kantaş Yılmaz (2022) İstanbul'da gerçekleştirdikleri araştırma sonucu bireylerde ortalamanın üstünde güven düzeyi bulunduğunu tespit etmişlerdir. Diğer ve Ardıç (2023) ise Tokat ilinde yapılan araştırmada kişilerin sağlık sistemine güvensizlik düzeylerinin düşük ve orta düzeyde farklılaştığını ortaya koymuşlardır.

Sağlık sistemine duyulan güvenin kesin bir tanımı olmasa da genel olarak güvenilen kişinin güvenen kişinin çıkarları doğrultusunda hareket edeceği beklentisidir. Sağlık sistemine duyulan güven aynı zamanda daha geniş toplumsal ahlaki değerlere atfedilebilir. Bir kurum olarak hastanelere, hekimlere ve diğer sağlık meslek mensuplarına güvenen vatandaşlar aynı zamanda devlete de güveniyor demektir (Baroudi, Goicolea, Hurtig ve San-Sebastian, 2022). Sağlık sistemlerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi hizmet sunumunda kalite standartlarını yakalayabilmek için önemlidir. Güven ise sağlık hizmetlerinde kalite kavramının bir boyutudur. Öyleyse güvenin değerlendirilmesi gerekir. Bakım sistemleri ve kültürler ülkelerde çeşitli olduğundan, sağlık hizmeti uygulamalarına güven konusunda ülkeler arasındaki farklılıklar öngörülebilirdir (Sarbazı vd., 2024). Aynı sebeplerle bir ülke içerisindeki farklı şehirlerde farklı yerel kültürler barınır ve bu da bireylerin kavramlar konusunda düşünce yapısının birbirlerinin aynısı olmayacağının ön kabulü sayılabilir. Bu çalışma Konya ilinde yaşayan bireylerin sağlık sistemlerine olan güven düzeyini ölçmeyi amaçlamaktadır. Son olarak bu araştırma; literatürdeki geçmiş çalışmalardan farklı bir şehirdeki durumu ortaya koymakta ve Türkiye genelinde sağlık sistemine güven literatürüne yeni bir bölgesel perspektif kazandırmaktadır. Böylece sağlık sistemine güven kavramının bölgesel düzeyde nasıl değişiklikler gösterdiğine anlamlı bir katkı sunacağı beklenmektedir.

Sağlık Sistemi ve Güven İlişkisi

Güven en küçük sosyal etkileşimlerden en büyük toplumsal yapılara kadar kişileri bir arada tutmaya yarayan bir araçtır (Schilke vd., 2021). Gündelik hayatımızda yer alan bu soyut kavram hayatın akışını

kolaylaştırırken aynı zamanda birbirimizle ilişkilerimizi sürdürülebilir kılar yorumunu yapabiliriz. Nitekim Fukuyama (2009)' ya göre güven bir sosyal sistemin üyeleri arasında kurumsallaşan bir beklenti niteliği taşır. Bu beklenti, ilgili toplulukta yerleşik ortak normlar tarafından şekillendirilir ve bireylerin sürekli olarak iş birliği ve doğruluk sergilemesi sayesinde zamanla güçlenir.

Luhmann (1979) güven için toplumsal yaşamın temel bir gerçeğidir der. Ona göre güven insanın doğasında bulunur ve bu en basit düzeydeki güven kasıtlı olarak oluşturmadığımız, ancak içinde bulunduğumuz çevrenin ayrılmaz bir parçası olan bir inanç halidir. Yani güvenmek için her zaman bir çaba göstermek gerekmez, kendiliğindendir. Ancak bu kadarı ile sınırlı değildir. Luhmann güveni kontrol edilemez boyuttaki toplumsal karmaşayı azaltan bir araç olarak imgeler. Çünkü günümüzde birey sayısız eylem seçeneği arasında başkalarının ne yapacağını bilemez. Ona göre güven bu belirsizlik karşısında rasyonel bir eylem kararı vermeyi sağlayan bir "riskli yatırım" veya "kumar" olarak işlev görür. Güven basitçe umut etmenin ötesinde güvenin boşa çıkmasından doğacak aşırı zararın riskinin göze alınmasıdır. Örneğin bir annenin bebeğini bakıcıya teslim etmesi yani ona güvenmesi durumu; bakıcının bebeğine iyi bakması umudu yanında tam tersi olasılıkları da içinde barındırır. Burada her zaman bebeğe iyi bakılacağına garanti yoktur, olumsuz sonuçlar olumlu sonuçlardan çok daha büyük olabilir. Dolayısıyla güvenen kişi bu zararın farkındadır ve buna yönelik bir tutum sergiler. Bir başka deyişle güven karşımızdaki kişinin gelecekteki eylemleri hakkındaki bilgisizliğimizin oluşturduğu bir risk unsuru barındırır. Öte yandan kişinin herhangi bir şey yapmadan önce riski ve güveni rasyonel şekilde değerlendireceği yani ayırt edebileceği yanılgısına kapılmamalıdır. Çünkü güven düşüncesiz, çabasız ve rutin olabilir.

Giddens (2004) ise güveni genel olarak belirli durumlar ve olaylar karşısında bir kişi ya da bir sistemin güvenilirliğine yani dürüstlüğüne ya da doğruluğuna karşı duyulan inanç hissi olarak ifade eder. Bu tanımların yanı sıra güven, örtük anlam taşıyan bir kavramdır dolayısı ile hemen her disiplin, güvenin farklı özelliklerine odaklanır. Örneğin, hemşirelik hemşire-hasta ilişkilerinde güvene, tıp hekimlere güvenme ihtiyacına, psikoloji kişilerarası güvene ve sosyoloji topluma veya kurumlara güvene odaklanır (Hupcey, Penrod, Morse ve Mitcham, 2001). Güvenin anlamı bireysel, kurumsal ve toplumsal boyutlarda ayrı ayrı irdelenebilir. Aynı zamanda güven ilişkileri, mikro ve makro düzeylerde ayırt edilebilir. Mikro düzeyde güven, kişilerarası güven, yani bireysel hasta veya bireysel danışan ile bireysel klinisyen veya iki klinisyen

arasındaki güven olabilirken makro düzeyde güven, hastalar, halk ve kuruluş veya kurum arasındaki güveni içerir.

Bireysel güven hekim, hemşire veya diğer sağlık profesyonelleri ile hasta arasındaki tekil ilişkiye odaklanan güven türüdür. Deneyim, iletişim kalitesi, etik davranış ve yetkinlik temelinde zamanla gelişir. Hastanın tedaviyi kabul etmesi, bilgi paylaşımı ve tedaviye uyumu üzerinde doğrudan etkilidir (Hupcey vd., 2001).

Kurumsal güven konumuz bağlamında hastaneler, sağlık ocakları, eczaneler ve sağlık sigorta şirketleri gibi belirli sağlık hizmeti sunan kuruluşlara duyulan inanç olarak ifade edilebilir. Kurumsal güven söz konusu olduğunda sağlık hizmeti sağlayıcısı ile hasta arasındaki gibi bir tür zorunlu güven ilişkisi ortaya çıkar. Ancak devlet sağlık hizmeti sağlayarak bu kişilerarası güvenin garantörü rolünü oynayabilir yani zorunlu güveni gönüllü güvene dönüştürebilir aynı zamanda genel toplumsal güvenin temeline de katkıda bulunur (Gilson, 2003).

Söz gelimi kişilerarası ilişkilerde güven zaman içinde bireylerin davranışlarının birden fazla kez test edildikçe gelişen güven türü iken; sosyal güven bir kuruma duyulan güvenin ifadesidir ve çoğu kez geçmiş deneyimlerden, medyadan ve belirli kuruma duyulan genel toplumsal güvenden etkilenir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2000)'ne göre sağlık sistemleri, birincil amacı sağlığı iyileştirmek olan tüm insanlardan ve eylemlerden oluşmaktadır. Yani sağlık hizmeti sunumunun doğası ve ortamı ilişkisel bir temelde oluşur; dolayısıyla hizmet sağlayıcılar ve hizmet kullanıcıları arasındaki ilişkiler, sağlık sonuçları ve sağlıklı yaşam üzerinde etkilidir. İnsanların sağlık sistemine olan güveni, kişinin tıbbi bakıma erişimini ve kullanımını, ilaçlara uyumu, bakımın sürekliliğini ve hatta kendi bildirdiği sağlık durumunu açıklamada rol oynar (Ozawa ve Sripad, 2013). Örneğin COVID-19 pandemisi sırasında Amerika'da yapılan bir araştırmaya göre (Ahluwalia, Edelen, Qureshi ve Etchegaray, 2021) sağlık uzmanlarına duyulan güven, bireyleri bulaşmaya karşı korunmak için maske takmak gibi önerilen eylemleri üstlenmeye teşvik etmektedir. Bu bulgu güvenin davranışlar üzerine etkisini ortaya koymaktadır. Atıfta bulunan araştırmada görüldüğü gibi bir sağlık krizi karşısında sağlık uzmanlarına ve yöneticilere duyulan güven insanların bu kriz karşısında önerileri yerine getirme veya reddetme gibi kararlar almasında etkilidir. Bunların yanı sıra hasta ve hekim arasındaki güvenilir ilişki hastanın kendisi ile ilgili daha fazla bilgi paylaşması, memnuniyetinin artması ve daha az dava ile ilişkilendirilmiştir (Wu, Jin ve Wang, 2022).

Öte yandan tıbbi bakım sisteminin her zamankinden daha fazla kar odaklı ve rekabetçi olması bireyler ve kurumlar arasındaki dahası bireyler ve hekimler arasındaki güven ilişkisini etkilemektedir. Çünkü hastaları hastanelere ve diğer tesislere yönlendiren, ilaçları ve testleri reçete eden ve diğer tıbbi hizmetlerin yapılmasını isteyen kişi doktordur. Bu ilişkide hastalar doktora güvenmek durumundadır. Ancak doktorlar tavsiyelerini belirli tıbbi ürün ve hizmet tedarikçileri lehine etkilemek için tasarlanmış her türlü mali düzenlemenin hedefi haline gelmiştir. Bu düzenlemeler tedarikçilerinin gelirini ve doktorun gelirini veya diğer faydalarını artırma amacı gütmektedir (Rodwin, 1993).

Sağlık hizmetleri sunumunun devlet tarafından finanse edildiği ülkelerde sağlık hizmetleri harcaması kamu harcamaları arasında büyük bir paya sahiptir. Dolayısı ile mevcut hükümetin sağlık alanındaki yatırımları, bu alandaki politikaları, sağlık hizmetlerinin finansman biçimi, sunulan hizmetin ulaşılabilirliği gibi pek çok parametre bireylerin güven düzeyini etkileyebilir. Bu güven bireyin siyasi görüşü ile ilgili olarak artabilir ya da azalabilir. Yani başka bir deyişle bireyin hükümete güvenmemesi beraberinde sağlık kurumlarına da güvensizlik yaratabilir (Ertong Attar, 2011).

Türkiye’de kullanıcıların sağlık sistemine güven düzeyini ölçen az sayıda araştırma bulunmaktadır (Dinç, Korkmaz ve Karabulut, 2013; Karakuş ve Kantaş Yılmaz, 2022; Nal, 2021). Sosyodemografik değişkenlerin katılımcı görüşlerine etkisi göz önünde bulundurularak bu araştırmaların sayısı artırılmalıdır. Araştırmamızın bu anlamda literatüre bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Sağlık sistemlerinin izlenmesi ve değerlendirilmesinin iyileştirilerek daha iyi sağlık sonuçlarının elde edilmesinde güven ölçümleri önemlidir. Bu çalışma Konya ilinde yaşayan bireylerin sağlık sistemlerine olan güven düzeyini ölçmeyi amaçlamaktadır.

2. Gereç ve Yöntem

Araştırmanın Türü

Bu araştırma tanımlayıcı türde bir araştırmadır.

Araştırmanın Problemleri

Araştırma amacı çerçevesinde araştırma soruları aşağıdaki şekildedir:

1. Bireylerin sağlık bakım sistemine duydukları güven düzeyi nedir?

2. Bireylerin sağlık bakım sistemine duydukları güvensizlik hangi sosyodemografik özelliklerden etkilenmektedir?

Araştırma Etiği

Araştırma için Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan 27.11.2024 tarih 1098 karar sayı ve numaralı izin alınmıştır

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın Evreni: Konya ilindeki 18 yaş üstü kadın ve erkeklerden oluşmaktadır. Araştırma Örneklemi: Konya nüfusu 2021 yılı verilerine göre 2.277.017 kişiden oluşmaktadır. Bunlardan 1.638.958 kişi 18 yaş ve üzeridir. Araştırmanın örnekleminin belirlenmesinde, Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen örneklem büyüklüğü tablosundan yararlanılmıştır. Bu doğrultuda, araştırma kapsamında 400 kişilik bir örneklem belirlenmiştir. Veri toplama sürecinde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ancak, veri toplama sürecinde iki katılımcı ile yapılan anketlerin araştırma kriterlerine uygun şekilde tamamlanmaması nedeniyle bu veriler analiz dışında bırakılmıştır. Sonuç olarak, analizlerde 398 kişilik geçerli örneklem üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmanın verileri araştırmacı tarafından Google form uygulaması kullanılarak ve yüz yüze anket tekniğinden yararlanarak toplanmıştır. Çevrimiçi anketler sosyal medya grupları ve WhatsApp grupları üzerinden paylaşılmış; yüz yüze anketler ise şehrin farklı kamusal alanlarında alanlarında uygulanmıştır. Veri çeşitliliğini artırmak ve olası örnekleme yanlılığını azaltmak amacıyla, çevrimiçi ve yüz yüze anketlerin oranı dengeli tutulmaya çalışılmıştır. Katılımcıların sosyo demografik özellikleri Sosyo Demografik Bilgiler Formu ile toplanmıştır. Sosyo demografik bilgiler formu araştırmacılar tarafından benzer araştırmalar baz alınarak oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan ölçek ise Egede ve Ellis (2008) tarafından geliştirilen; Dinç ve diğerleri (2013) tarafından Türkçe geçerlilik güvenilirlik çalışması yapılan “Sağlık Bakım Sistemine Çok Boyutlu Güven Ölçeği (Multidimensional Trust in HealthCare Systems Scale-MTHCSS)’dir. Ölçek, üç alt boyuttan oluşmakta olup, toplam 17 Likert tipi madde içermektedir. Ölçeğe ait alt boyutlar; sağlık hizmetini sunan profesyonellere güven, sağlık hizmeti maliyetini karşılayan kurum/kuruluşlara güven ve sağlık hizmeti veren kurum/kuruluşlara güven’ şeklindedir. Ölçek maddeleri “kesinlikle katılmıyorum” (1) ile “kesinlikle katılıyorum” (5) arasında değer almaktadır. Hesaplamalar ölçek toplam puanı üzerinden

yapılmıştır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 17 ve en yüksek puan 85'tir. Daha yüksek ölçek toplamı sağlık sistemlerine daha fazla güveni temsil etmektedir. Dolayısıyla alınan puanlar yükseldikçe bireylerin sağlık bakım sistemine duydukları güven düzeyinin arttığı anlaşılmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,904 olarak bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için IBM SPSS Statistics 30 (IBM SPSS, Türkiye) programı kullanılmıştır.

3. Bulgular

Katılımcıların yaş, cinsiyet ve diğer tanımlayıcı özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo Demografik ve Tanımlayıcı Özellikleri

	Çalışma Değişkenleri	Sayı(N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	226	56,8
	Erkek	172	43,2
Yaş Grubu	18-25 yaş	105	26,4
	26-33 yaş	123	30,9
	34-41 yaş	77	19,3
	42 yaş ve üzeri	93	23,4
Eğitim Durumu	İlköğretim ve Lise	88	22,1
	Önlisans ve Lisans	256	64,3
	Lisansüstü	54	13,6
Sosyal Güvenceniz Var Mı?	Var	365	91,7
	Yok	33	8,3
Sağlık Hizmetine İlişkin Maliyeti Karşılamanın Kuruma (SGK)Güveniyor Musunuz?	Hayır	73	18,3
	Evet	325	81,7
Şu ana kadar herhangi bir sağlık hizmeti aldınız mı?	Hayır	21	5,3
	Evet	377	94,7
Aldığınız Sağlık Hizmetinden Memnun Kalma Durumu	Memnun Kaldım	225	56,5
	Memnun Kalmadım	28	7,0
	Kısmen Memnun Kaldım	145	36,4
Sağlık Hizmeti Aldığınız Hastaneye Güveniyor Musunuz?	Hayır	98	24,6
	Evet	300	75,4
En Fazla Güvendiğiniz Sağlık Personeli Kimdir?	Hekim	298	74,9
	Hemşire	99	24,9
	Eczacı	65	16,3
	Diş Hekimi	67	16,8
	Psikolog	46	11,6
	Diyetisyen	36	9,0
	Fizyoterapist	39	9,8

Araştırmaya katılan bireylerin % 56,8'ini kadınlar, % 43,2'sini ise erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında, en yüksek oran % 30,9 ile 26-33 yaş grubuna aittir. Eğitim düzeyi açısından

katılımcıların çoğunluğunun (% 64,3) önlisans ve lisans mezunudur. Katılımcıların % 91,7'sinin sosyal güvencesi bulunduğu, Sağlık hizmetlerinin maliyetini karşılayan kuruma (SGK) güven düzeyine bakıldığında, katılımcıların % 81,7'si kuruma güvendiğini ifade etmiştir. Öte yandan, % 94,7'si daha önce sağlık hizmeti aldığını belirtmiş, bu hizmetten memnuniyet düzeyi ise % 56,5 "memnun kaldım" şeklinde ifade edilmiştir. Katılımcıların % 75,4'ü sağlık hizmeti aldığı hastaneye güvendiğini belirtirken, En fazla güven duyulan sağlık personeli % 74,9 oranı ile hekim olmuştur.

Araştırma sonuçlarına göre gruplar arasındaki farklara ilişkin t-testi sonuçları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. İlişkisiz Örneklem T Testi Sonuçları

Değişken	Gruplar	N	Ortalama	S	T	Sd	P
Cinsiyet	Kadın	226	54,02	9,83	-,448	396	,654
	Erkek	172	54,49	11,33			
Sosyal Güvenceniz Var Mı?	Var	35	54,30	10,47	,456	396	,648
	Yok	33	53,42	10,90			
SGK'ya güveniyor musunuz?	Evet	325	55,81	9,87	6,689	396	<,001
	Hayır	73	47,18	10,36			
Şu ana kadar herhangi bir sağlık hizmeti aldınız mı?	Evet	377	54,21	10,54	-,092	396	,927
	Hayır	21	54,43	9,88			
Sağlık hizmeti aldığınız hastaneye güveniyor musunuz?	Evet	300	57,20	9,17	11,394	396	<0,001
	Hayır	98	45,11	8,95			

* $p < 0,05$, N: Örneklem sayısı, S: Standart sapma, Sd: Serbestlik derecesi, T: t değeri, p: Anlamlılık düzeyi

Kadın ve erkekler arasında sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır, ($t_{(396)} = -,448$; $p > 0,05$), Kadınların sağlık bakım sistemine güven düzeyi puanı ($\bar{x} = 54,02$) ile erkeklerin ($\bar{x} = 54,49$) sağlık bakım sistemine güven düzeyi puanları birbirlerine yakındır.

Sosyal güvencesi olanlar ile sosyal güvencesi olmayanlar arasında sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır, ($t_{(396)} = ,456$; $p < 0,05$), Sosyal güvencesi olan bireylerin sağlık bakım sistemine güven düzeyi puanı ($\bar{x} = 54,30$) ile sosyal güvencesi olmayan bireylerin puanı ($\bar{x} = 53,42$) birbirlerine yakındır.

SGK'ya güvenenler ile güvenmeyenlerin sağlık bakım sistemine güven düzeyi düzeyi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır, ($t_{(396)} = 6,689$; $p < 0,05$), SGK' ya güvenenlerin ($\bar{x} = 55,81$) puanı, SGK'ya güvenmeyenlerin ($\bar{x} = 47,18$) puanından anlamlı olarak daha yüksektir.

Şu ana kadar herhangi bir sağlık hizmeti alanlar ile almayanların sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır, ($t_{(396)} = -,092$; $p > 0,05$), herhangi bir sağlık hizmeti alanların ($\bar{x} = 54,21$) puanı, almayanların ($\bar{x} = 54,43$) puanı birbirine oldukça yakındır.

Sağlık hizmeti aldığı hastaneye güvenenler ile güvenmeyenlerin sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır, ($t_{(396)} = 11,394$; $p < 0,05$), sağlık hizmeti aldığı hastaneye güvenenlerin ($\bar{x} = 57,20$) puanı, sağlık hizmeti aldığı hastaneye güvenmeyenlerin ($\bar{x} = 45,11$) puanından anlamlı olarak daha yüksektir.

Çalışmada, sağlık bakım sistemine güven düzeyleri yaş gruplarına göre karşılaştırılmıştır, Sağlık hizmetlerine duyulan toplam güven puanı bakımından yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($F_{(3,394)} = 1,676$; $p > 0,05$), Ortalama puanlara bakıldığında, en yüksek güven düzeyinin 50-64 yaş grubunda (Ort.= 57,60), en düşük güven düzeyinin ise 35-49 yaş grubunda (Ort.= 53,19) olduğu görülmüştür.

Personele güven toplamı yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemiştir ($F_{(3,394)} = 1,720$; $p > 0,05$). Giderleri karşılayanlara güven toplamı yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemiştir ($F_{(3,394)} = 0,993$; $p > 0,05$). Kurumlara duyulan güven puanı bakımından da yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($F_{(1,729)} = 1,984$; $p > 0,05$).

Sonuç olarak, çalışmada değerlendirilen tüm alt boyutlar açısından yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$), Ancak, yaş ilerledikçe özellikle 50-64 yaş grubunda güven düzeylerinde artış eğilimi olduğu dikkat çekmektedir.

Sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA sonucunda ulaşılan bulgulara Tablo 3' te yer verilmiştir.

Tablo 3. Sağlık Bakım Sistemine Güven Düzeyi Toplam Puanlarının Öğrenim Durumuna Göre Karşılaştırılması

		n	Ort,	s	Varyans	Kareler toplamı	sd	Kareler ort,	F	P	Fark
Sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı	İlköğretim ve Lise (1)	88	56,80	9,81	Gruplar arası	774,219	2	387,109	3,561	,029	1>3
	Ön lisans ve Lisans (2)	256	53,63	10,92	Gruplar içi	42942,879	395	108,716			
	Lisansüstü (3)	54	52,85	8,85	Toplam	43717,098	397				
Personele Güven toplamı	İlköğretim ve Lise (1)	88	34,43	6,50	Gruplar arası	310,406	2	155,203	3,192	,042	1>3
	Ön lisans ve Lisans (2)	256	32,36	7,37	Gruplar içi	19203,577	395	48,617			
	Lisansüstü (3)	54	32,11	5,62	Toplam	19513,982	397				
Giderleri karşılayanlara güven toplamı	İlköğretim ve Lise (1)	88	12,61	3,04	Gruplar arası	20,260	2	10,130	,943	,390	-
	Ön lisans ve Lisans (2)	256	12,08	3,24	Gruplar içi	4245,227	395	10,747			
	Lisansüstü (3)	54	12,04	3,78	Toplam	4265,487	397				
Kurumlara güven toplamı	İlköğretim ve Lise (1)	88	9,75	1,65	Gruplar arası	38,881	2	19,440	5,548	,004	1>3
	Ön lisans ve Lisans (2)	256	9,20	1,92	Gruplar içi						
	Lisansüstü (3)	54	8,70	1,99	Toplam						

*p < 0,05, N: Örneklem sayısı, s: standart sapma, sd: Serbestlik derecesi, Varyans analizi F istatistiği, p: Anlamlılık düzeyi

Katılımcıların öğrenim durumlarına göre Sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($F(2, 395) = 3,561$; $p < 0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Games-Howell çoklu karşılaştırma testine göre farkın İlköğretim ve Lise ile Lisansüstü grupları arasında olduğu tespit edilmiştir. İlköğretim ve Lise grubunun Sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı, lisansüstü grubun toplam puanından anlamlı olarak daha yüksektir.

Öğrenim durumuna göre sağlık personeline yönelik güven düzeyleri arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($F(2, 395) = 3,192$; $p < 0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Games-Howell çoklu karşılaştırma testine göre farkın İlköğretim ve Lise ile Lisansüstü grupları arasında olduğu tespit edilmiştir. İlköğretim ve Lise grubunun Personele güven toplam puanı, lisansüstü grubun toplam puanından anlamlı olarak daha yüksektir.

Öğrenim düzeyine göre katılımcıların giderleri karşılayanlara yönelik güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($F(2, 395) = 0,943$; $p > 0,05$).

Kurumlara duyulan güven açısından gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur; ($F(2, 194) = 5,548$, $p < 0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Games-Howell çoklu karşılaştırma testine göre farkın ilköğretim ve Lise ile Lisansüstü grupları arasında olduğu tespit edilmiştir, ilköğretim ve Lise grubunun kurumlara güven toplam puanı, lisansüstü grubun toplam puanından anlamlı olarak daha yüksektir.

Sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanlarının kişilerin daha önce aldığı sağlık hizmetinden memnun kalma durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA sonucunda ulaşılan bulgulara Tablo 4' te yer verilmiştir,

Tablo 4. Sağlık Bakım Sistemine Güven Düzeyi Toplam Puanlarının Sağlık Hizmetinden Memnun Kalma Durumuna Göre Göre Karşılaştırılması

	Sağlık Hizmetinden Memnun Kalma Durumu	n	Ort	s	Varyans	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Fark
Sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı	Memnun kaldım (1)	225	58,19	9,25	Gruplar arası	9799,310	2	4899,655	57,060	< ,001	1 > 2
	Memnun kalmadım (2)	28	42,00	10,77	Gruplar içi	33917,788	395	85,868			
	Kısmen memnun kaldım (3)	145	50,43	8,99	Toplam	43717,098	397				
Personele güven toplamı	Memnun kaldım (1)	225	35,33	6,06	Gruplar arası	4195,728	2	2097,864	54,096	< ,001	1 > 2
	Memnun kalmadım (2)	28	24,46	7,75	Gruplar içi	15318,254	395	38,780			
	Kısmen memnun kaldım (3)	145	30,43	6,16	Toplam	19513,982	397				
Giderleri karşılayanlara güven toplamı	Memnun kaldım (1)	225	13,00	3,16	Gruplar arası	376,176	2	188,088	19,102	< ,001	1 > 2
	Memnun kalmadım (2)	28	10,04	4,01	Gruplar içi	3889,312	395	9,846			
	Kısmen memnun kaldım (3)	145	11,36	2,91	Toplam	4265,487	397				
Kurumlara güven toplamı	Memnun kaldım (1)	225	9,86	1,73	Gruplar arası	223,794	2	111,897	36,861	< ,001	1 > 2
	Memnun kalmadım (2)	28	7,50	1,53	Gruplar içi	1199,081	395	3,036			
	Kısmen memnun kaldım (3)	145	8,64	1,79	Toplam	1422,874	397				

* $p < 0,05$, N: Örneklem sayısı, s: standart sapma, sd: Serbestlik derecesi, Varyans analizi F istatistiği, p: Anlamlılık düzeyi

Sağlık hizmetlerine duyulan toplam güven puanı açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar olduğu bulunmuştur ($F(2,395) = 57,060$, $p < 0,001$), Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Games-Howell çoklu karşılaştırma testine göre; memnun olan grubun, memnun olmayan gruba göre anlamlı biçimde daha yüksek güven düzeyine sahip olduğunu göstermektedir ($1 > 2$).

Personel güveni açısından da gruplar arasında anlamlı fark bulunmuştur ($F(2,395) = 54,096$, $p < 0,001$), Aldığı hizmetten memnun olan grubun, memnun olmayan gruba göre anlamlı biçimde daha yüksek güven düzeyine sahip olduğunu göstermektedir ($1 > 2$).

Benzer şekilde, giderleri karşılayanlara duyulan güven açısından da anlamlı fark saptanmıştır ($F(2,395) = 19,102$, $p < 0,001$), Aldığı hizmetten memnun olan grubun, memnun olmayan gruba göre anlamlı biçimde daha yüksek güven düzeyine sahip olduğunu göstermektedir ($1 > 2$).

Kurumlara duyulan güven açısından da anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($F(2,395) = 36,861$, $p < 0,001$), Aldığı hizmetten memnun olan grubun, memnun olmayan gruba göre anlamlı biçimde daha yüksek güven düzeyine sahip olduğunu göstermektedir ($1 > 2$).

Katılımcıların en fazla güvendikleri sağlık profesyonelleri çoktan seçmeli bir soru ile değerlendirilmiştir, Katılımcılar birden fazla seçeneği işaretleyebilmiş olup, toplam 650 yanıt alınmıştır, Verilen yanıtlara ait frekans tablosu (Tablo 5) aşağıda sunulmuştur.

Tablo 5. En Fazla Güvendiğiniz Sağlık Profesyoneli Kimdir Sorusunun Frekans Tablosu

	Yanıtlar		
	Örneklem Sayısı	Yüzde	Vaka Yüzdesi
En fazla güvendiğiniz sağlık personeli kimdir? Hekim	298	% 45,8	% 75,1
En fazla güvendiğiniz sağlık personeli kimdir? Hemşire	99	% 15,2	% 24,9
En fazla güvendiğiniz sağlık personeli kimdir? Eczacı	65	% 10,0	% 16,4
En fazla güvendiğiniz sağlık personeli kimdir? Diş Hekimi	67	% 10,3	% 16,9
En fazla güvendiğiniz sağlık personeli kimdir? Psikolog	46	% 7,1	% 11,6
En fazla güvendiğiniz sağlık personeli kimdir? Diyetisyen	36	% 5,5	% 9,1
En fazla güvendiğiniz sağlık personeli kimdir? Fizyoterapist	39	% 6,0	% 9,8
TOPLAM	650	% 100,0	% 163,7

Frekans analizine göre, en fazla güven duyulan sağlık profesyoneli açık ara farkla **hekimler** olmuştur. Katılımcıların % 75,1'i (n = 298) hekimleri en fazla güvendikleri sağlık personeli olarak belirtmiştir. Bunu % 24,9 (n = 99) ile **hemşireler**, % 16,9 (n = 67) ile **diş hekimleri** ve %16,4 (n = 65) ile **eczacılar** takip etmiştir. Psikologlara güven oranı % 11,6 (n = 46), diyetisyenlere güven % 9,1 (n = 36) ve fizyoterapistlere güven ise % 9,8 (n = 39) olarak kaydedilmiştir, Toplam yanıt sayısının (650) katılımcı sayısından (n = 398 varsayılmıştır) fazla olması, katılımcıların birden fazla sağlık profesyoneline güven duyduğunu göstermektedir.

Tablo 6. Ölçek ve Ölçek Alt Boyutlar Puan Ortalamaları

	Ortalama	%
Sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı	54,22	100,0
Personele güven toplamı	32,78	100,0
Giderleri karşılayanlara güven toplamı	12,19	100,0
Kurumlara güven toplamı	9,25	100,0

Sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı ortalaması 54,22'dir. Sağlık personeline duyulan güven toplam puanı ortalaması 32,78 olarak hesaplanmıştır. Giderleri karşılayan kurumlara yönelik güven puanı ortalaması 12,19'dur. Sağlık sisteminde yer alan kurumlara duyulan güvenin ortalaması ise 9,25 olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda genel olarak katılımcıların sağlık sistemine yönelik güven düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür.

4. Tartışma

Bu araştırma, Türkiye'nin Konya şehrinde bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyini ve bu güven düzeyini etkileyen sosyodemografik değişkenleri tespit etmek amacı ile yapılmıştır. Araştırma sonucunda genel olarak katılımcıların sağlık sistemine yönelik güven düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Bu araştırma ile Bayın Donar vd. (2024) ve Bardakçı vd. (2023)' nın yaptığı araştırma sonuçları güven düzeyinin orta seviyede ölçülmesi bakımından benzer sonuçlara sahiptir.

Ancak Nal (2021) tarafından Türkiye genelinde yapılan araştırmanın sonucunda ve Karakuş ve Kantaş (2022) tarafından da İstanbul'da gerçekleştirdikleri araştırmada ortalamanın üzerinde güven düzeyi tespit etmişlerdir. Öyleyse Türkiye'de bazı bireyler yüksek güven bazı bireyler ise daha düşük güven hissetmektedir. Bu farklılığın kaynağı kültürel, sosyal, ekonomik, siyasal, bölgesel, zamansal ve örneklem

grubunun özellikleri gibi sosyodemografik değişkenler olabilir, Dolayısı ile Türkiye’de sağlık sistemine yönelik güvensizlik homojen bir dağılım göstermemektedir.

Araştırmamıza ait bulgular sonucunda kadın ve erkekler arasında sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Egede ve Ellis (2008) tarafından ve Nal (2021) tarafından yapılan araştırmalarda erkeklerin sağlık hizmetlerine güven düzeyinin kadınların güven düzeyinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmaların gerçekleştirildiği bölgelerdeki kadın ve erkek cinsiyetlerinin sağlık hizmetlerine erişim düzeyinin farklı olduğu düşüncesi ile ilişkilendirilebilir.

Sağlık hizmetlerinin büyük ölçüde SGK üzerinden sunulduğu Türkiye bağlamında, bireylerin SGK’ya duyduğu güven; özellikle bireylerin maliyet açısından memnuniyet düzeyleriyle aynı doğrultuda olduğunu düşündürebilir. Yani kurumsal güven kişinin tüm sağlık sistemine güven algısını önemli ölçüde etkilemektedir. Aynı zamanda bu bulgu Türkiye’deki sosyal güvenlik kurumuna karşı vatandaşların algısını ortaya koyması bakımından önemlidir.

Tıp bir sosyal kurum olarak kamu güvenini büyük ölçüde kazanmayı başarmıştır. Bunu da tıp ve lisansüstü eğitimde yüksek standartlar belirleyip uygulayarak, hastaların çıkarlarını gözetten etik standartlar yayınlayarak ve mesleğe girişleri denetleyerek sağlamıştır (Freidson, 1970). Araştırma sonucuna göre sağlık hizmeti aldığı hastaneye güvenenler ile güvenmeyenlerin sağlık bakım sistemine güven düzeyi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Sağlık hizmeti aldığı hastaneye güvenen bireylerin, sağlık sistemine genel güven düzeyleri anlamlı ölçüde daha yüksektir. Bu sonuç pozitif bir hizmet deneyimleyen bireylerin genel olarak sağlık sistemine daha olumlu bir tutum sergilemelerinin de bir sebebi olabilir.

Çalışmada değerlendirilen tüm alt boyutlar açısından yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Fakat yaş ilerledikçe özellikle 50-64 yaş grubunda güven düzeylerinde artış eğilimi olduğu gözlemlenmektedir. Dolayısı ile ileri yaşlı bireylerin daha eski zamana göre şu anki sağlık sistemlerini daha güvenilir bulma eğiliminde oldukları çıkarımı yapılabilir. Aynı zamanda kronik hastalıklar ve yaşlılığa bağlı hastalıklardan dolayı genç insanlara kıyasla daha fazla sağlık sistemini kullandıklarını ve yaşadıkları olumlu deneyimlere bağlı olarak güven düzeylerinin artma eğiliminde olduğu çıkarımı yapılabilir.

Nal (2021) araştırmasında eğitim seviyesi arttıkça bireylerin sağlık hizmetleri sistemine güven düzeyinin azaldığını saptanmıştır. Araştırmamızda da katılımcıların öğrenim durumlarına göre ilköğretim ve lise grubunun sağlık hizmetlerine çoklu güven toplam puanı, lisansüstü grubun toplam puanından daha yüksek olduğu görülmüştür. Aynı doğrultuda ölçeğin alt boyutlarında; personele güven toplam puanı ve kurumlara güven toplam puanı, ilköğretim ve lise grubunun, lisansüstü grubun toplam puanından daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum eğitim seviyesi yükseldikçe kişilerin daha eleştirel bir bakış açısına sahip olduklarını ve sağlık sisteminden beklentilerinin arttığı yönünde bir değerlendirme yapılabilir. Ancak öğrenim düzeyine göre katılımcıların giderleri karşılayanlara yönelik güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Grup ortalamalarına bakıldığında; ilköğretim ve lise mezunlarının ortalama güven puanının ($\bar{x} = 12,61$), ön lisans ve lisans mezunlarının ($\bar{x} = 12,08$) ve lisansüstü grubun ($\bar{x} = 12,04$) puanlarının birbirlerine oldukça yakın ve düşük olduğu görülmektedir. Öğrenim düzeyi bu güven boyutunu ölçmede belirleyici olmayabilir. Bu yüzden gelecek çalışmalarda bu güven boyutu; gelir düzeyi, sigorta deneyimi, sağlık hizmeti kullanım sıklığı gibi faktörlerle birlikte değerlendirilebilir.

Güven olumlu deneyimlerin bir araya gelmesiyle yavaş yavaş inşa edilir (Mechanic, 1996). Aldığınız sağlık hizmetinden memnun kaldınız mı sorusuna verilen cevaplar üzerinden; aldığınız hizmetten memnun olan grubun personele güven, giderleri karşılayanlara duyulan güven ve kurumlara duyulan güven alt boyutu, memnun olmayan gruba göre anlamlı biçimde daha yüksektir. Bu bulgular bireylerin sağlık kurumları ile ilgili deneyimlerinin sağlık sistemine yönelik genel güven algısını etkileyebileceğini göstermektedir. Kişiler olumlu bir hizmet deneyimledikleri zaman hem sağlık kurumlarına hem de sağlık personellerine karşı daha fazla güvenme eğilimindedirler.

Katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara göre hekimler halk nezdinde en güvenilen sağlık personelidir, Daha sonra sırasıyla hemşireler, diş hekimleri ve eczacılar gelirken; psikolog, diyetisyen ve fizyoterapist gibi diğer profesyonellere duyulan güven düzeyi çok daha düşüktür, Bu durum hekimlerin genel olarak karar verici olmaları, hasta ile arasındaki bilgi asimetrisi ve hastalar ile çoğu zaman doğrudan iletişim kuran kişi olmaları ile açıklanabilir, Buna karşılık diğer sağlık profesyonellerine yönelik güven düzeyinin daha düşük olması sağlık sistemindeki görev dağılımından kaynaklanıyor olabilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Konya ilinde yaşayan 18 yaş ve üzeri 400 kişi ile sınırlıdır. Araştırmada kullanılan ölçeğin katılımcılar tarafından algılanan tüm güven boyutlarını ne ölçüde yansıtabildiği kesin değildir. Ayrıca veriler tek bir zaman noktasında toplandığı için, güven düzeylerinin zaman içindeki değişimi veya neden-sonuç ilişkisi değerlendirilemez.

5. Sonuç

Genel olarak katılımcıların sağlık sistemine yönelik güven düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Güvenin alt boyutları incelendiğinde, katılımcıların sağlık personeline duyduğu güvenin diğer kurumsal ve sistemsel bileşenlere göre daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Elde edilen bulgular neticesinde, sağlık sistemine duyulan güvenin artırılması için sağlık çalışanlarıyla halk arasındaki iletişimin güçlendirilmesi için hem devlet hem sağlık profesyonelleri nezdinde gerekli önlemler alınmalıdır. Özellikle pozitif bir hizmet deneyimleyen bireylerin genel olarak sağlık sistemine daha olumlu bir tutum sergiledikleri görülmektedir. Buna göre sağlık hizmet sağlayıcılarının hastalara karşı tutum ve davranışlarının pozitif yönde olması hastaların sağlık sistemine güvenini artıracaktır.

Araştırma sonucunda katılımcıların giderleri karşılayan kurumlara yani SGK ve özel sigortalara güven düzeyinin oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir. Buna göre halkın bu kurumların tam olarak nasıl çalıştığı konusunda bilgi eksikliği neticesinde bir güvensizlik yaşadığı çıkarımı yapılabilir. Bu durumda giderleri karşılayan kurumlar için şeffaflığın artırılması ve hizmet deneyimini iyileştirmeye yönelik politikaların geliştirilmesinin önemli olduğunu göstermektedir.

Sağlık sisteminde yer alan kurumlara duyulan güvenin ortalamasının düşük (hastane, özel hastane vb.) çıkması, Türkiye gibi çoğunlukla kamu hastanelerinden oluşan bir sağlık sistemi açısından düşündürücüdür. Devlet tarafından sunulan hizmetlerde şeffaflığın artırılması, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve maliyetlerin daha öngörülebilir ve erişilebilir hâle getirilmesi, kurumsal güvenin güçlenmesine katkı sağlayabilir.

Bu araştırma Konya ili ile sınırlı olduğundan toplumun tamamına genellenememektedir. Gelecekte farklı coğrafi bölgeleri kapsayan, daha geniş örneklemle yapılması gereken nicel ve nitel araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca, güveni etkileyen sosyodemografik faktörlerin ve hasta deneyimlerinin daha

derinlemesine analiz edilmesi, sağlık sistemi ile toplum arasındaki ilişkilerin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayabilir.

Kaynaklar

- Ahluwalia S. C., Edelen M. O., Qureshi N. ve Etchegaray, J. M. (2021). Trust in experts, not trust in national leadership, leads to greater uptake of recommended actions during the COVID-19 pandemic. *Risks Hazards Crisis Public Policy*, 12, 283–302. <https://doi.org/10.1002/rhc3.12219302>
- Bardakçı, G. H., Göktaş, M., Sırça, S., Demiralp, İ., ve Aslan, Y. (2023). COVID-19 pandemi döneminde sağlık sistemine duyulan güvenin çok boyutlu olarak değerlendirilmesi. *Erzurum Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17), 25-38.
- Baroudi, M., Goicolea, I., Hurtig, A. K., ve San-Sebastian, M. (2022). Social factors associated with trust in the health system in northern Sweden: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 22(1), 881.
- Bayın Donar, G. Hancıoğlu Başköy, Y. Arslan, D. T. ve Yeşilaydın, G. (2024). Sağlık bakım sistemine duyulan güven düzeyinin belirlenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 11(2), 290-302. <https://doi.org/10.34087/cbusbed.1404809>
- Diğer, H. ve Ardiç, M. (2023). Sağlık sistemine güvensizlik düzeyini belirlemeye yönelik bir araştırma: Tokat ilinde bir uygulama. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12(4), 1518-1530.
- Dinç, L., Korkmaz, F., ve 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. ve Ellis, C. (2008). Development and testing of the multidimensional trust in health care systems scale. *Journal of General Internal Medicine*, 23, 808- 815.
- Ertong Attar, G. (2011). Niklas Luhmann'ın sosyal sistemler kuramı ve güven tartışmaları bağlamında sağlık sistemi, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 3-26. https://doi.org/10.1501/sbeder_0000000032
- Freidson, E. (1970). *Profession of Medicine: A Study of the Sociology of Applied Knowledge*, New York: Dodd, Mead and Co.
- Fukuyama, F. (2009). *Büyük çözülmeye: insan doğası ve toplumsal düzenin yeniden oluşturulması*. Profil Yayıncılık.

- Hupcey, J. E., Penrod, J., Morse, J. M. ve Mitcham, C. (2001). An exploration and advancement of the concept of trust. *Journal of Advanced Nursing*, 36, 282-293. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.01970.x>
- Giddens, A. (2004). *Modernliğin sonuçları* (E. Kuşdil, Çev). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Gilson, L. (2003). Trust and the development of health care as a social institution. *Social science & medicine*, 56(7), 1453-1468. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(02\)00142-9](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(02)00142-9)
- Karakuş, S ve Kantaş Yılmaz, F. (2022). Sağlık hizmetlerine duyulan güvenin analizi. *Turkish Studies-Economics, Finance, Politics*. DOI: 10.7827/TurkishStudies.62017
- Luhmann, N. (1979) *Trust and Power: Two Works by Niklas Luhmann*. New York: John Wiley&Sons.
- Mechanic, D. (1996). Changing medical organization and the erosion of trust. *The Milbank Quarterly*, 74(2), 171–189. <https://doi.org/10.2307/3350245>
- Nal, M. (2021). Türkiye’de sağlık hizmetleri sistemine güven. *Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-10.
- Ozawa, S. ve Sripad, P. (2013). How do you measure trust in the health system? a systematic review of the literature. *Social Science & Medicine*, 91, 10-14.
- Rodwin, M. A. (1995). *Medicine, money, and morals: physicians' conflicts of interest*, Oxford University Press.
- Sarbazi, E., Sadeghi-Bazargani, H., Sheikhalipour, Z., Farahbakhsh, M., Ala, A., ve Soleimanpour, H. (2024). Trust in medicine: a scoping review of the instruments designed to measure trust in medical care studies. *Journal of Caring Sciences*, 13(2), 116. doi: 10.34172/jcs.33152.
- Schilke, O., Reimann, M., ve Cook, K. S. (2021). Trust in social relations. *Annual Review of Sociology*, 47(1), 239-259. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-082120-082850>
- World Health Organization, (2000)
- Wu, Q, Jin, Z ve Wang, P (2022). The relationship between the physician-patient relationship, physician empathy, and patient trust. *Journal of General Internal Medicine*, 1388–1393 <https://doi.org/10.1007/s11606-021-07008-9>
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.