

ARAŞTIRMA / RESEARCH ARTICLE

İşlevsel Düzenlemelerin, Engelli Hasta Memnuniyetine Olan Yansıması “Erciyes Tıp Örneği”

The Reflection of Functional Regulations to the Satisfaction of Disabled Patients “Erciyes Medical Faculty Example”

İbrahim Barın, Kudret Doğru, Borlu Murat, Özyurt Özcan,
Kayabaşı Aydemir, Yenisu Murat,

ERÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Kayseri/TÜRKİYE

Özet:

Amaç: Bu çalışma, ERÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Polikliniklerine başvuran engelli hastaların, daha kolay sağlık hizmeti almalarına yönelik olarak yapılan işlevsel düzenlemeler ile tutum, bilgi ve görüşlerin memnuniyete olan yansımalarını ölçmek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Kesitsel tipteki bu çalışma; Mart, Nisan ve Mayıs 2014 döneminde gerçekleştirilmiştir. Engelli hastalara, yüz yüze görüşme tekniği ile anket uygulanmıştır. Anket, tanımlayıcı bilgiler ile 27 soruluk formdan oluşmuştur. İstatistiksel analizde; yüzde dağılımı, Ki-Kare ve Friedman Testleri uygulanmıştır.

Bulgular: Engelli hastalara yönelik yapılan ankete; %66.4'ü Erkek, %33.6'sı Kadın olmak üzere toplam 214 kişi katılmıştır. Hastaların %78.5'i Evli, %18.2'si Bekar, %3.3'ü Diğer olarak bulunmuştur. Hastaların yaş ortalamaları 37.69±15.711'dir. Çalışmada en fazla 26-45 yaş aralığında olan 115 (%60.5) kişi vardı. Eğitim durumları açısından değerlendirildiğinde %41.1'i "İlkokul/Ortaokul" grubundaydı. Engelli kişilerin % 53.7'sinin çalışan kişiler olduğu belirlendi. Çalışmaya katılan hastaların %81.9'u Kayseri içerisinden, %87.9 ise Hastaneye daha önceden de gelmişti. Engel durumları açısından değerlendirildiğinde sırasıyla, % 50.0 Süreçen, %44.9 Ortopedik, %2.8 Görme, % 1.9 İşitme ve % 0.5 zihinsel engelli hastalar idi. Çalışmada; Sosyal Güvence ile Cinsiyet, Eğitim Durumu, Medeni Durum, Yaş ve Geldiği Yer, Yaş ile Eğitim, Medeni Durumu ve Engel Durumu arasında anlamlı bir fark vardı (p<0.05). Ayrıca, Engel Durumu ile Hastane Krokilerinden Yararlanma, Hasta Hakları Tabelaları, Yön Tabelaları, Asansör Kullanma Talimatları, Görme Engelli Takip Yüzeyleri, Engelli Tuvaletlerinin Kullanımı arasında anlamlı bir fark bulundu (p<0.05).

Sonuç ve öneriler: Memnuniyete yönelik, hastanenin başkalarına önerilmesi, hastaneye gelmesi gerektiğinde tekrar bu hastaneyi tercih etmesi, engellilere yönelik yapılan düzenlemelerin yeterli olduğunun düşünülmesi oranları iyi olarak değerlendirildi. Engelli kişilere, en fazla hekimler yardımcı olmaktadır. Sağlık personeli ve hekimlerin, hizmet içi eğitimlerde engelli hastalara yönelik işlem ve muayenelerde daha hassas bir yapı içerisinde olmaları yönünde eğitimler verilmeli, engelli hastaların ise engelli hakları konusunda bilinçlenmeleri gerekmektedir.

Abstract:

Objective: This study was made to evaluate the reflection to the satisfaction of attitude, knowledge and opinions of disabled patients who appealed to ERU Practice and Research Center Polyclinics with functional regulations which offer easier accession to health services for disabled patients.

Method: This sectional type of study was carried out within the period of March, April and May 2014. A survey was implemented to the disabled patients with the technic of face to face interview. The survey consisted of 27 questions form with descriptive informations. Percentage distribution, chi-square and Friedman tests were applied for the statistical analysis.

Findings: 214 people (%66.4 male, 33.6 female) joined to the survey for disabled patients. %78.5 of patients were married, %18.2 single and %3.3 unspecified. The average age of the patients was 37.69±15.711. There were 115 people, mostly between the age of 26-45, in the study. In case of the evaluation of education; %41.1 people were in the group of elementary school. It was defined that %53.7 of disabled people were employee. %81.9 of the patients who joined to study was from Kayseri, %87.9 of them had came to the hospital before. When they were evaluated in the term of their handicaps; %50.0 of them chronic, %44.9 orthopedic, %2.8 visual, %1.9 audio and %0.5 of them were mental disabled patients. In the study there were meaningful differences between social assurance and gender, education, marital status, age and nationality, age and education, marital status and disability status (p<0.05). Further; there were meaningful differences between disability status and benefit from hospital charts, facia of patient rights, direction signs, lift usage instruction, disabled person truck surface and usage of disabled person toilet (p<0.05).

Results and recommendations: For the satisfaction, recommendation of the hospital to other peoples, repeated preferences of the hospital by patients and the arrangements which made according to disabled patients were evaluated as good. Utmost, doctors help to the disabled patients. Health staffs and doctors must be well educated about being more sensitive in the process of examination of disabled patients. Whereas, the awareness of disabled rights of disabled patients must be raised.

Anahtar Kelimeler:

Engelli hasta, engelsiz hastane, engelli memnuniyeti

Sorumlu yazar/

Corresponding author:

İbrahim Barın,

ERÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Kayseri/TÜRKİYE

Key Words:

Disabled patient, unobstructed hospital, disabled satisfaction.

GİRİŞ

Sağlık hizmeti sunucularının hastalara yönelik yapmış oldukları düzenlemeler, hizmet kalitesi ve sunumunu artırarak, hasta tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Hizmet sunum yelpazesinin, tüm engel grubundaki hastalara da sağlanması, engelli hasta tatmininde önemlidir. Erciyes Üniversitesi Hastanelerinde engelli hastalara yönelik, Halkla İlişkiler Birimi bünyesinde oluşturulan “Engelli Hasta Başvuru Noktaları” ile engelli hastalara daha iyi hizmet sunulmaktadır.

Sağlık hizmeti veren kuruluşlar yaptıkları düzenlemeler, ürettikleri hizmetler ile hizmet sunumu ve kalitesini artırma çabası içerisinde oldukları. Engelli hastalara, özel hizmetlerin sağlanması engelli hasta tatmininde önemlidir. Hastalara insancıl tarzda hizmet verilmesinin, aynı zamanda hukuksal boyutu da bulunmaktadır (Kavuncubaşı,2000:295). Ülkemizde de engelli hastalar için yasal ve fiziksel düzenlemeler geliştirilerek devam etmektedir.

Sağlık Bakanlığı sağlık hizmeti verilen yerlerde, kanundaki hükümlerin uygulanması için 2010/79 sayılı genelge ile ilgililere bildirmiştir (Sağlık Bakanlığı 2010). Sağlık kurumlarında “Engelli Bireyler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler Rehberi”ni yayınlamıştır (Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Başkanlığı, 2012). Engellilerin, engellerinden dolayı yaşam alanlarında karşılaştıkları zorluklar ve sıkıntıların yanında hastanelerde de durumlarına özel bu tür sorunlarla karşılaşmaları beklenen bir gerçektir (Koç, 2010). Bu sorunlar, etkili sağlık hizmetinin kullanımı ve yasal düzenlemeler ile geliştirilebilir.

Bir sağlık kuruluşundan sağlık hizmeti almak isteyen engelli birey için, kuruluştaki işlevsel düzenlemelerin yapılmış olması, engelli hasta memnuniyetini ve sadakatini artıracaktır. Hasta, hastaneye ilk geldiği andan itibaren; engelli otoparkından yararlandı mı?, Hasta karşılama elemanı tarafından karşılandı mı?, Hastane krokileri, hasta hakları ve muayenede öncelikli hasta tabelalarından faydalandı mı?, Polikliniğe başvurduğunda oturabileceği mekana ve sekreteryaya ya rahat ulaşabildi mi?, Her engel grubundaki birey, çalışanlarla rahatlıkla iletişim sağlayabildi mi?, Asansörlerden, yön tabelalarından, engelliler için düzenlenmiş tuvaletlerden, sandalye ve sedyelerin manevralarını kolaylaştıran mekanlardan faydalanabildi mi? Bu ve benzeri düzenlemelerin engelli bireylere fayda sağlayabilmesi ancak ve ancak kuruluşlarda oluşturulacak “Engelli Başvuru Noktaları veya ofisleri” ile sağlanabilir.

ENGELLİ TANIMI

Engelli; Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlükleri olan ve korunma, bakım veya rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi olarak tanımlanmaktadır (Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı 2008). Engelli hastaların hizmet almalarını kolaylaştırmak amacıyla çeşitli yasal düzenlemeler ülkemizde ve tüm dünyada yapılmaktadır. Birleşmiş Milletler (BM), Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), Avrupa Birliği (AB) gibi benzeri uluslararası örgütlerin konu ile ilgili sayısız bildirme, sözleşme, plan, proje, program, tebliğ, prensipler, standartlar, ilke, tavsiye ve konsey kararları mevcuttur (Çınarlı 2008).

Engelli; fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen kişi” olarak tanımlanmaktadır (Resmi Gazete:03.05.2013). Türkiye’de Anayasada 46 Kanun, 4 Kanun Hükmünde Kararname, 4 Bakanlar Kurulu Kararı, 40 Yönetmelik, 17 Genelge ve 8 Tebliğ de dolaylı veya direk olarak engellilere ait hükümler yer almaktadır (eyh.gov.tr, 2014).

ENGEL TÜRLERİ

Engel, farklı nedenlere bağlı olarak oluşan engellinin sınıflaması yine değişkenlik göstermesine karşı, pratikte **1- Zihinsel engelli, 2- Görme engelli, 3- İtme ve konuşma engelli, 4- Ortopedik engelli, 5- Süreğen engelli** şeklinde beş başlık altında incelenir (Çakmak, 2006).

Zihinsel Engelli

Doğum öncesi, doğum sırası ve doğum sonrasında çeşitli nedenlere bağlı olarak gelişimsel dönemde ortaya çıkan, uyumlu davranışlarda görülen yetersizliğe ilaveten dikkat, algılama, bellek ve muhakeme gibi genel zekâ fonksiyonları açısından normalin altında olma durumudur (Engelsiz hastaneler: 2013-11).

Görme Engelli

Özel eğitim hizmetleri yönetmeliğine göre; bütün düzeltmelere rağmen iki gözle görmesi 1/10’dan aşağı olan, eğitim öğretim çalışmalarında görme gücünden yararlanması mümkün olmayandır şeklinde tanımlanmaktadır. Az gören; bütün düzeltmelere rağmen iki gözle görmesi 1/10 ile 3/10 arasında olan ve özel bir takım araç ve yöntemler kullanmadan eğitim öğretim çalışmalarında görme gücünden yararlanması

mümkün olmayanlar, olarak tanımlanmaktadır (Çolak, 2013).

İşitme Engelli

İşitmenin gerçekleşebilmesi için; sesin olması, sesin kulağa ulaşması, o sesin insan kulağının alabileceği frekans ve şiddet sınırları içinde olması, sesin kulaktaki dış, orta ve iç bölümleri aşması, sesin işitme merkezine ulaşması ve merkezce algılanması gerekmektedir. Bu işlevlerden birinin aksaması işitme yetersizliğini ve engel durumunu ortaya çıkarmaktadır (MEB,2013).

Ortopedik Engelli

Kişinin eğitim ve iş yaşamındaki performans ve başarısını etkileyen, doğuştan ya da daha sonradan oluşan, tüm tedavi ve önlemlere karşın sinir sistemi, kas, eklem ya da iskelet sisteminin normal çalışmasının sağlanmadığı durumdur (Büker, Alsancak; 2012:4-5), <http://ozelegitimsitesi.com/fiziksel-engelliler/fiziksel-engel-turleri-ve-tani-tedavisi.html>.

Süreğen Engelli

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliğinde (2006) süreğen hastalığı olan birey; sürekli ya da uzun süreli bakım ve tedavi gerektiren hastalığı nedeniyle özel eğitim ve destek eğitim hizmetine ihtiyacı olan birey, olarak tanımlanmaktadır. (Çakmak, Münci: 2008), (Konya Valiliği Engelliler Bilgi Sistemi:2013)

Engelli kişilere yönelik gerçekleştirilen yasal düzenlemeler; 2005 yılı ve sonrasında engellilerin iş gücü niteliklerini arttıracak önlemlerin alınması, istihdam düzeylerinin artırılması ve çalışma yaşamında karşılaştıkları güçlüklerin ortadan kaldırılması, azami özenin gösterilmesi amacıyla genelge çıkmıştır. 07.12.2010 tarih ve 47308 Sayılı Engelli Kişilere Yönelik Sağlık Hizmetlerinin Sunumuna İlişkin 2010/79 Sayılı Genelge kapsamında hastanede düzenlemeler yapılmıştır. Uygulama için gerekli düzenlemeler yaklaşık iki (2) ay içerisinde tamamlanmıştır.

- Ortak alanlarda ve asansörlerde her engel grubundaki kişilerin algılayabileceği şekilde yazılı, sesli ve görsel yönlendirmeler yapılmıştır.
- Hastane girişlerinde her engel grubu için başvuru noktaları oluşturulmuştur.
- Asansör, tuvalet, lavabo, müracaat bankosu v.b. gibi ortak alanlar her engel grubuna hitap edecek şekilde düzenlenmiştir.
- Tekerlekli sandalye transferini kolaylaştıracak ve tekerlekli sandalye manevrasına imkân verecek şekilde gerekli görülen alanların tutunma barlarıyla

desteklenmesi sağlanmıştır.

- Görme engelliler için ortak alanlarda sarı renkli takip izi oluşturulmuştur.
- Hastanelerimizde, engelli ve yakınlarının kendilerine tanınan öncelikleri belirten tabelalar, kolaylıkla görülebilecek yerlere asılmıştır.
- Hastanelerimizde engelli ve yaşlı hastalara hizmet almalarını kolaylaştıracak, işlemlerinde yardımcı olacak refakatçi personel (hostes hizmeti) uygulamasına başlanmıştır. Tüm personele engelli bireylerin öncelikleri konusunda, yardıma ihtiyaç duyduklarında iletişime geçilebilecek engelli noktaları konusunda eğitim verilmiştir.
- Hastane krokileri, hasta hakları, engelli tuvaletleri ve asansör kullanım talimatları da braille alfabesi kullanılarak hazırlanmıştır.
- Hastane girişlerinde engellilerin kullandıkları araçların rahat hareket edebilmelerini sağlayacak iç ve dış mimari düzenlemelere de yer verilmiştir.
- İşitme engelli hastalarla iletişimi sağlamak üzere işaret dili bilen personel istihdam edilmiş, gerekli eğitimler verilmiştir.
- Engelli vatandaşların hastanelerimizde kayıt ve kabul işlemleri yapılırken bekleme ve oturma yapabilecekleri alanlar oluşturulmuştur.
- Hastanelerimize ait otoparklarda engelli personel ve engelli hastaların araçları için yer ayrılmış ve ayrılan yer standartlara uygun olarak işaretlenmiştir.
- Engelli ve yaşlı hastaların hastaneler arasındaki transferini kolaylaştırmak için "Hasta Nakil Aracı Hizmetleri" verilmeye başlanmıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, ERÜ Hastanelerinin Polikliniklerine başvuran engelli hastaların, daha kolay sağlık hizmeti almalarına yönelik, işlevsel düzenlemeler ile tutum, bilgi ve görüşlerin memnuniyete olan yansımalarını ölçmek amacıyla yapılmıştır.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri polikliniklerinden hizmet alan engeli hastalar oluşturmaktadır.

Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi

Bu çalışma kesitsel tipte olup, Mart, Nisan ve Mayıs 2014 döneminde gerçekleştirilmiştir. Yüz yüze

Barın ve diğerleri

görüşme tekniği ile anket uygulanmıştır. Anket, tanımlayıcı bilgiler ile 27 soruluk formdan oluşmuştur. Elde edilen veriler SPSS 18.0 paket programında değerlendirilmiştir. Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak alınmıştır. İstatistiksel analizde; yüzde dağılımı Ki-Kare ve Friedman Testleri uygulanmıştır.

SINIRLILIKLAR

Çalışma, Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinin poliklinikleriyle sınırlı tutulmuştur.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Engelli hastalara yönelik yapılan ankette; 142'si

(%66.4) erkek, 72'si (%33.6) kadın, toplam 214 kişi katılmıştır. Hastaların 168'i (%78.5) evli, 39'u (%18.2) bekar, 7'si (%3.3) diğer olarak bulunmuştur. Hastaların yaş ortalamaları 37.69 ± 15.711 'dir. Çalışmada en fazla 26-45 yaş aralığında olan 115 (%60.5) kişi vardı. Eğitim durumları açısından değerlendirildiğinde 88'i (%41.1) "İlkokul/ortaokul" grubundaydı. Engelli kişilerin % 53.7'sinin çalışan kişiler olduğu belirlendi. Çalışmaya katılan hastaların %81.9'u Kayseri içinden, 188'i (%87.9) ise hastaneye daha önceden de gelmişti. Engel durumları açısından sırasıyla en fazla % 50.0 Süreğen, %44.9 Ortopedik, %2.8 Görme, % 1.9 İşitme ve % 0.5 zihinsel engelli hasta çalışmaya katıldı. (Tablo:1)

Tablo 1. Engel Durumu İle Değişkenler Tablosu

ENGEL DURUMU*DEĞİŞKENLER * $p < 0.05$	Frekans		X ²	P
	Sayı	%		
Cinsiyet				
Kadın		33.6	3.860	
Erkek	72	66.4		0.425
Toplam	142	100.0		
Medeni Durumu				
Evli	168	78.5		
Bekâr	39	18.2	9.384	0.311
Diğer	7	3.3		
Toplam	214	100.0		
Yaş				
18-25 yaş	16	8.4		
26-45 yaş	115	60.5	452.834	0.00*
46-90 yaş	59	31.1		
Toplam	190	100.0		
Eğitim Durumu				
Okuryazar değil	9	4.2		
Okuryazar	7	3.3		
İlkokul/ortaokul	88	41.1	12.628	0.700
Lise ve dengi	83	38.8		
Üniversite ve üstü	27	12.6		
Toplam	214	100.0		
Sosyal Güvence				
SGK çalışan	115	53.7		
SGK emekli	36	16.8		
Yeşilkart	12	5.6	15.415	0.494
Özel sağlık sigortası	1	0.5		
Diğer	50	23.4		
Toplam	214	100.0		
Hastaneye ilk kez mi geldiniz?				
Evet	26	12.1	2.958	0.565
Hayır	188	87.9		
Toplam	214	100.0		
Geldiği yer				
Kayseri içi	175	81.8	4.157	0.385
Kayseri dışı	39	18.2		
Toplam	214	100.0		
Engel durumu				
Ortopedik	96	44.9		
Görme	6	2.8		
İşitme	4	1.9		
Süreğen	107	50.0		
Zihinsel	1	0.5		
Toplam	214	100.0		

İşlevsel düzenlemelere yönelik; Engelliler için hazırlanmış hastane krokilerinden yararlandınız mı? Sorusuna 184 kişi %86.0 Hayır, Engelliler için hazırlanmış hasta hakları tabelalarını kullandınız mı? 189 kişi %88.3 Hayır, Engelliler için hazırlanmış

tuvaletler için yönlendirme tabelalarını kullandınız mı? 186 kişi %86.9 Hayır, Engelliler için hazırlanmış asansör kullanma talimatlarından faydalandınız mı? Sorusuna 185 kişi %86.4 Hayır, cevabını vermiştir. (Tablo:2)

Tablo 2. Engelli Hastaların Uygulamaya Yönelik Algılamaları

İŞLEVSEL DÜZENLEMELER		Evet	%	Hayır	%	Toplam	%
1	Engelliler için hazırlanmış hastane krokilerinden yararlandınız mı?	30	14.0	184	86.0	214	100
2	Engelliler için hazırlanmış hasta hakları tabelalarını kullandınız mı?	25	11.7	189	88.3	214	100
3	Engelliler için hazırlanmış tuvaletler için yönlendirme tabelalarını kullandınız mı?	28	13.1	186	86.9	214	100
4	Engelliler için hazırlanmış asansör kullanma talimatlarından faydalandınız mı?	29	13.6	185	86.4	214	100
5	Görme engelliler için oluşturulan sarı renkli takip çizgilerinden yararlandınız mı?	13	6.1	201	93.9	214	100
6	Engelli otoparkından yararlandınız mı?	157	73.4	57	26.6	214	100
7	Engelli tuvaletlerini kullandınız mı?	174	81.3	40	18.7	214	100
8	Engelli kişiler için oluşturulan çıkış rampalarını kullandınız mı?	198	92.5	16	7.5	214	100
9	Asansörlerde engellilere yönelik yapılan düzenlemeler yararlı mı?	198	92.5	16	7.5	214	100
10	Tuvaletlerde engelli kişiler için tutunma barları var mı?	190	88.8	24	11.2	214	100
11	Tekerlekli sandalye ve sedye transferi için mekânlar uygun mu?	200	93.5	14	6.5	214	100
12	Poliklinik alanında öncelikli oturabileceğiniz yer var mı?	115	53.7	99	46.3	214	100
13	Poliklinikte engelli kişiler için öncelikleri belirten tabelalar var mı?	184	86.0	30	14.0	214	100
TUTUM VE GÖRÜŞLER		Evet	%	Biraz	%	Hayır	%
14	Hastane girişlerindeki engelli başvuru noktalarının önemine inanıyor musunuz?	189	88.3	23	10.7	2	0.9
15	İşitme engelliler için işaret dili bilen personelin bulunması sizce olumlu mu?	194	90.7	20	9.3	-	-
16	Engelli hastalar için sunulan hosteslik hizmetleri sizce olumlu mu?	199	93.0	15	7.0	-	-
ÖNCELİKLİ SAĞLIK HİZMETİ		Evet	%	Biraz	%	Hayır	%
17	Öncelikli olarak kayıt yaptırabildiniz mi?	83	38,8	19	8,9	112	52,3
18	Öncelikli olarak muayeneniz sağlandı mı?	80	37,4	17	7,9	117	54,7
MEMNUNİYET		Evet	%	Biraz	%	Hayır	%
19	Bu hastaneyi başkalarına öneririm.	164	76,6	46	21,5	4	1,9
20	Bir daha hastaneye gelmem gerekirse bu hastaneyi tercih ederim.	168	78,5	42	19,6	4	1,9
21	Hastane hizmetlerin genel kalitesi iyi mi?	160	74,8	49	22,9	5	2,3
22	Engellilere yönelik yapılan düzenlemelerden sizce yeterli mi?	151	70,6	53	24,8	10	4,7
HASTANE PERSONELİ SİZE YARDIMCI OLUYOR MU?		Evet	%	Biraz	%	Hayır	%
23	Hekim	171	79,9	37	17,3	6	2,8
24	Hemşire	170	79,4	38	17,8	6	2,8
25	Sekreter	168	78,5	36	16,8	10	4,7
26	Danışma görevlisi	170	79,4	37	17,3	7	3,3
27	Diğer	167	78,0	39	18,2	8	3,7

Görme engelliler için oluşturulan sarı renkli takip çizgilerinden yararlandınız mı? Sorusuna görme engelli hastaların %83.3 Evet, diğer engel grubundaki hastaların %93.9'u Hayır demiştir. (Tablo:2)

Engelli hastaların, Engelli otoparkından yararlanması %73.4, Engelli tuvaletlerini kullanmaları %81.3, Engelli kişiler için oluşturulan çıkış rampalarını kullanmaları %92.5, Asansörlerde engellilere yönelik yapılan düzenlemelerden yararlanma %92.5, Tuvaletlerde engelli kişiler için tutunma barlarının bulunması %88.8, Tekerlekli sandalye ve sedye transferi için mekânlar uygun olması %93.5, Poliklinik alanında öncelikli oturabileceğiniz yerin bulunması %53.7, Poliklinikte engelli kişiler için öncelikleri belirten tabelaların bulunması %86.0 Evet, şeklinde cevaplandırılmıştır. (Tablo:2)

Tutum ve görüşlere yönelik; Hastane girişlerindeki engelli başvuru noktalarının önemine inanıyor musunuz? Sorusuna 189 kişi %88.3 Evet, İşitme engelliler için işaret dili bilen personelin bulunması sizce olumlu mu? Sorusuna 194 kişi %90.7 Evet, Engelli hastalar için sunulan hosteslik hizmetleri sizce olumlu mu? Sorusuna 199 kişi %93.0 Evet cevabını vermiştir. (Tablo:2)

Öncelikli sağlık hizmetine yönelik; Öncelikli olarak kayıt yaptırabildiniz mi? Sorusuna 112 kişi %52.3 Hayır, Öncelikli olarak muayeneniz sağlandı mı? 117 kişi %54.7 Hayır cevabını vermiştir. (Tablo:2)

Memnuniyete yönelik; “Bu hastaneyi başkalarına öneririm.” 164 kişi %76.6 Evet, “Bir daha hastaneye gelmem gerekirse bu hastaneyi tercih ederim.” Sorusuna 168 kişi %78.5 Evet, Hastane hizmetlerin genel kalitesi iyi mi? Sorusuna 160 kişi %74.8 Evet,

Engellilere yönelik yapılan düzenlemelerden sizce yeterli mi? Sorusuna 151 kişi %70.6 Evet cevabı verilmiştir. T.C. Sağlık Bakanlığı, Memnuniyet Anketi Skorlama Tablosuna göre; 90 puan ve üzeri “Çok iyi”, 80-89 puan “İyi”, 70-79 puan “Orta”, 69 puan ve altı “Kötü” olarak belirlenmiştir (http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular_2011/2011/28_subat_2012/marehber.pdf, 10.03.2014. Engelli hastaların diğer hastalara oranla memnuniyet göstergesi puanlamasında orta puan aralığında olmasının normal bir olgu olduğunu düşünmekteyiz. (Tablo:2)

Murat ve ark., 2012 yılında yapmış oldukları çalışmada; Malatya Devlet Hastanesinde engelli hasta memnuniyet katsayısını 45.28, orta düzeyde bir memnuniyet bulmuşlardır.

Hastane personelinin engelli kişilere yönelik yardımcı olma durumları sırasıyla en fazla, Doktor %79.9, Hemşire ve danışma görevlisi %79.4, Sekreter %78,5, Diğer personel grubunun oranı ise % 78.0 dir. (Tablo:2)

Çalışmada; Cinsiyet ile sosyal güvence arasında ($X^2 = 10.760$, $d=4$, $P=0.029$), Eğitim durumu ile yaş arasında ($X^2 = 356.515$, $d=240$, $P=0.031$), Eğitim durumu ile sosyal güvence arasında ($X^2 = 59.822$, $d=16$, $P=0.000$), Sosyal güvence ile medeni durumu arasında ($X^2 = 76.050$, $d=8$, $P=0.000$), Medeni durumu ile yaş arasında ($X^2 = 282.588$, $d=120$, $P=0.000$), Sosyal güvence ile yaş arasında ($X^2 = 353.171$, $d=240$, $P=0.000$), Sosyal güvence ile geldiği yer arasında ($X^2 = 12.703$, $d=4$, $P=0.013$), Engel durumu ile yaş ($X^2 = 452.834$, $d=240$, $P=0.000$), arasında anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$). (Tablo:3)

Tablo 3. Çapraz Tablolar

Pearson Ki Kare	X^2	df	P<0.05
Cinsiyet * Sosyal Güvence	10.760	4	0.029
Yaş * Sosyal Güvence	353.171	240	0.000
Eğitim Durumu * Sosyal Güvence	59.822	16	0.000
Medeni Durum *Sosyal Güvence	76.050	8	0.000
Geldiği Yer * Sosyal Güvence	12.703	4	0.013
Eğitim Durumu * Yaş	356.515	240	0.031
Medeni Durumu* Yaş	282.588	120	0.000
Engel Durumu * Yaş	452.834	240	0.000
Engel Durumu*Hastane Krokilerinden Yararlanma	33.666	4	0.000
Engel Durumu* Hasta Hakları Tabelaları	33.579	4	0.000
Engel Durumu* Yön Tabelaları	31.259	4	0.000
Engel Durumu* Asansör Kullanma Talimatları	28.489	4	0.000
Engel Durumu* Görme Engelli Takip Yüzeyi	66.413	4	0.000
Engel Durumu* Engelli Tuvaletlerinin Kullanımı	16.985	4	0.002

Tablo 4. Engelli Hasta Memnuniyetine Verilen Cevapların Derecelendirilmesi

Soru	N	Mean	Std. Dev.	Min x	Max x	Mean Rank
S1	214	1,8598	,34799	1,00	2,00	20,33
S2	214	1,8832	,32196	1,00	2,00	20,64
S3	214	1,8692	,33802	1,00	2,00	20,45
S4	214	1,8645	,34307	1,00	2,00	20,40
S5	214	1,9393	,23943	1,00	2,00	21,37
S6	214	1,2664	,44309	1,00	2,00	12,73
S7	214	1,1869	,39076	1,00	2,00	11,70
S8	214	1,0748	,26363	1,00	2,00	10,27
S9	214	1,0748	,26363	1,00	2,00	10,22
S10	214	1,1121	,31629	1,00	2,00	10,74
S11	214	1,0654	,24785	1,00	2,00	10,14
S12	214	1,4626	,49977	1,00	2,00	15,25
S13	214	1,1402	,34799	1,00	2,00	11,07
S14	214	1,1262	,35993	1,00	3,00	10,87
S15	214	1,0935	,29176	1,00	2,00	10,54
S16	214	1,0701	,25590	1,00	2,00	10,21
S17	214	2,1355	,94712	1,00	3,00	19,83
S18	214	2,1729	,94596	1,00	3,00	20,11
S19	214	1,2523	,47656	1,00	3,00	12,35
S20	214	1,2336	,46632	1,00	3,00	12,14
S21	214	1,2757	,49757	1,00	3,00	12,62
S22	214	1,3411	,56543	1,00	3,00	13,27
S23	214	1,2290	,48344	1,00	3,00	11,99
S24	214	1,2336	,48604	1,00	3,00	12,06
S25	214	1,2617	,53666	1,00	3,00	12,28
S26	214	1,2383	,49810	1,00	3,00	12,10
S27	214	1,2570	,51669	1,00	3,00	12,33

Engel durumu ile hastane krokilerinden yararlanma ($X^2 = 33.666$, $d=4$, $P=0.000$), hasta hakları tabelaları ($X^2 = 33.579$, $d=4$, $P=0.000$), yön tabelaları ($X^2 = 31.259$, $d=4$, $P=0.000$), asansör kullanma talimatları ($X^2 = 28.489$, $d=4$, $P=0.000$), görme engelli takip yüzeyi ($X^2 = 66.413$, $d=4$, $P=0.000$), engelli tuvaletlerinin kullanımı ($X^2 = 16.985$, $d=4$, $P=0.002$), arasında anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$). (Tablo:3)

Friedman Testi uygulandığında elde edilen istatistiksel sonuç: ($x^2= 2452.041$, $df=26$, $P=0.00$) dir. (Tablo:4)

SONUÇ

İşlevsel düzenlemelere yönelik, engelliler için hazırlanmış hastane krokileri, hasta hakları tabelaları, tuvaletler için yönlendirme tabelaları, asansör kullanma talimatlarından faydalanma oranları oldukça düşüktür. Yapmış olduğumuz çalışmada, engelli hastaların %89.3'ü hastaneye daha önceden gelmiştir. Bu yüzden tabela ve krokileri kullanma gereği duymadıkları

düşünülmektedir.

Görme engelliler için oluşturulan sarı renkli hissedilebilir takip çizgileri, görme engelli hastalar tarafından %83.3 oranında kullanmıştır. Engelli hastaların, engelli otoparkından yararlanması, engelli tuvaletlerini kullanması, engelli kişiler için oluşturulan çıkış rampalarını tercih etmeleri, asansörlerde engellilere yönelik yapılan düzenlemelerden yararlanmaları, tuvaletlerde engelli kişiler için tutunma barlarının bulunması, tekerlekli sandalye ve sedye transferi için mekânların bulunması, poliklinik alanlarında öncelikli oturulabilecek yerlerin oluşturulması, polikliniklerde engelli kişiler için öncelikleri belirten tabelaların asılması oranları oldukça yüksek bulunmuştur. Tutum ve görüşlere yönelik olarak, hastane girişlerindeki engelli başvuru noktalarının önemi, işaret dili bilen personelin bulunması, engelli hastalara sunulan hosteslik hizmetleri oranları çok yüksektir. Öncelikli kayıt yaptırma ve öncelikli muayene sağlanma oranları ise yarısı civarlarında bulunmuştur.

Memnuniyete yönelik, hastanenin başkalarına önerilmesi, hastaneye gelmesi gerekirse tekrar bu hastaneyi tercih etmesi, engellilere yönelik yapılan düzenlemelerin yeterli olduğu düşünülmesi oranları iyi durumdadır. Engelli kişilere hastane içerisinde en fazla hekimlerin yardımcı olduğu belirlenmiştir.

Sağlık personeli ve hekimlerin, hizmet içi eğitimlerde engelli hastalara yönelik işlem ve muayenelerde daha hassas bir yapı içerisinde olmaları yönünde eğitimler verilmelidir. Engelli hastaların ise engelli hakları konusunda bilinçlenmeleri gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- 1 Bükler, Hasan; Alsancak Nurcan (2012)Mağdur Bilimi, MAĞDUR BİLİMİ Atatürk Üniversitesi ATA-AÖF yayınları Sh:4-5
- 2 Çakmak, Naci Münci, (2006),Türk Kamu Hukuku Açısından Engellilerin Hukuk Statüsü,
- 3 Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku A.B.D., Doktora Tezi, Ankara.
- 4 Çakmak, Münci (2008), Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Engelli Tanımı Hakkında bir İnceleme, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/262/2341.pdf>
- 5 Çınarlı, Serkan (2008), Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Engelli Hakları, Dokuz Eylül
- 6 Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Programı Doktora Tezi.
- 7 Çolak, Rümeyza (2013) Görme Engelliler, Online Erişim(<http://rumeysacolak.com/>)
- 8 Güneş İsmail, Kiraz Kemal, Doğan Tevik (2013), Engelsiz Hastaneler,11 s
- 9 Kavuncubaşı, Şahin (2000), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi, Ankara, 295 s
- 10 Koç Murat (2010), Engelli Bireylerin Yaşadığı Sorunlar; Sakarya Örneği, Sakarya Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü (Araştırma). [http://www.](http://www.belgeler.com/blg/294c/engelli-bireylerin-yaadil-sorunlar)
- 11 [belgeler.com/blg/294c/engelli-bireylerin-yaadil-sorunlar](http://www.belgeler.com/blg/294c/engelli-bireylerin-yaadil-sorunlar) (01.09.2012).
- 12 Murat Emin, Çalpala Suna, Mordoğan Fatma, Toprak Selime, Özyaral Oğuz (2013) Engelli Hasta Memnuniyeti: Bir Hastane Çalışması, IV. Uluslararası Sağlıkta Kalite ve Performans Kongresi Sözel Bildiriler Kitabı, 463 s
- 13 T.C. Sağlık Bakanlığı, Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2010), Özürlü Kişilere
- 14 Yönelik Sağlık Hizmetlerinin Sunumuna İlişkin Genelge, sayı:79.
- 15 T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Başkanlığı (2012), Sağlık Kurumlarında
- 16 Özürlü Bireyler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler Rehberi, Ankara. www.saglik.gov.tr (09.09.2012).
- 17 <http://www.eyh.gov.tr/tr> (11/06/2014).
- 18 MEB(2013) İşitme Engelliler, Online Erişim:http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/25/20/746741/dosyalar/2013_04/16015627_itmeengelliler.pdf
- 19 Resmi Gazete (2013) [http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130503-](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130503-1.htm)

1.htm

- 20 <http://ozelegitimsitesi.com/fiziksel-engelliler/fiziksel-engel-turleri-ve-tani-tedavisi.html>.
- 21 http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular_2011/2011/28_subat_2012/marehber.pdf,
- 22 <http://konyaengelliler.org/tr/index.php?s=63&t=5> Konya Valiliği Engelliler Bilgi Sistemi(2013)