



ARAŞTIRMA MAKALESİ
RESEARCH ARTICLE
CBU-SBED, 2021, 8(1): 10-16

Hekimlere Güven Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma

A Research on Determining the Level of Trust in Physicians

Serkan Deniz^{1*}, Mesut Çimen²

¹ Yalova Üniversitesi, Termal Meslek Yüksek Okulu, Yalova, Türkiye

² Acıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İstanbul, Türkiye

e-mail: serkan.deniz@yalova.edu.tr, mesutcimen@yahoo.com

ORCID: 0000-0002-8093-1336

ORCID: 0000-0002-0937-9411

*Sorumlu yazar/ Corresponding Author: Serkan Deniz

Gönderim Tarihi / Received: 07.12.2019

Kabul Tarihi / Accepted: 27.03.2020

DOI: 10.34087/cbusbed. 656592

Öz

Giriş ve Amaç: Güven kavramı, hasta-hekim ilişkisinin temelini oluşturmaktadır. Bu araştırma ile toplumun hekimlere güven düzeyinin belirlenmesi ve hekimlere güven düzeyinin demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak farklılaşıp farklılaşmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntemler: Tanımlayıcı ve kesitsel tipte planlanan araştırma, Ekim 2019'da İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini İstanbul'da ikamet eden ve 18 yaşını doldurmuş bireyler oluşturmuştur. Araştırmada veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırma ile elde edilen bulgulara göre katılımcıların hekime güven düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir (3,82±0,60). Ayrıca katılımcıların cinsiyetine, yaşına ve çalışma durumuna göre hekime güven düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık göstermediği belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim ve medeni durumuna göre hekime güven düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Sonuç: Araştırma sonucunda hekime güven düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiş ve bu sonuç çerçevesinde bireylerin hekime güven düzeyinin sürdürülebilir ve artırılmasına yönelik bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Güven, Hekim, Hekime güven, Sağlık.

Abstract

Objective: The concept of trust constitutes the keystone of the patient-physician relationship. The aim has been with this study to determine the community's level of trust in physicians and to propound whether the level of trust in physicians varies statistically according to the demographic variables.

Materials and Methods: The study, planned as a descriptive and cross-sectional research, was realized in October 2019 in Istanbul. Individuals over the age of 18 and residing in Istanbul constituted the research universe of the study. Survey method was used to collect data for the research.

Results: According to the findings of the study, the level of trust in physicians of the participants was found to be high (3.82±0.60). Furthermore, it was found that their levels of trust did not vary statistically according to their gender, age and work status. The study revealed that participants level of trust in physicians varied statistically according to their education level and marital status.

Conclusion: The study revealed that the level of trust in physicians was high and in the framework of this result, certain suggestions were made to sustain and increase the level of trust of the individuals in physicians.

Keywords: Trust, Physician, Trust in Physician, Health

1. Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve internete erişimin yaygınlaşmasıyla bireyler bilgiye hızlı ve kolay bir şekilde ulaşabilmeye başlamıştır. Medyada ve çeşitli mecralarda, hekim ihmali, yanlış tedavi ve uygulamalar, tıbbi hatalar gibi konularda yer alan

haberler ve paylaşılan bilgiler toplumun dikkatini çekmekte ve hekimlere olan güvenin toplumca sorgulanmasına neden olmaktadır [1]. Oysa güven kavramı, hasta-hekim ilişkisinin temelini oluşturmaktadır [2].

Güven, bireyler arasındaki veya bireylerle kurumlar arasındaki ilişkilerde, taahhütlerini yerine getirme, samimiyet, gerçeklik, dürüstlük ve erdemi içeren "bilinçli tutarlılık" olarak tanımlanmaktadır [3]. Güven, bireye dayalı olarak oluşur ve yine birey tarafından anlamlı hale getirilir [4]. Hekime güven, hastaların hekimlerinin yetkinliklerine, motivasyonuna, dürüstlüğüne ve mahremiyete özen göstermesine ilişkin itimat ve inançlarını içermektedir [5]. Hekime güven, hekimin teşhis, tedavi, girişim, öneri ve söylediklerinin doğruluğuna ve hasta yararını gözetmesine ilişkin bireylerin düşünce ve inancı olarak tanımlanabilir.

Hekimine güvenen birey, hekiminin kendisinin iyiliği için hareket edeceğine, tedavi ve tıbbi bakımı ile ilgili destek ve yardım sağlayacağına inanır [6]. Bundan dolayı hekimine güvenen birey, tedavi sürecinin etkin olabilmesi ve bu süreçte olumsuz sonuçlarla karşılaşma ihtimalini azaltmak için hekiminin ihtiyaç duyduğu tüm kişisel bilgilerini ve özelliklerini hekimine çekinmeden paylaşır [7].

Hekime güven, hastanın tedaviyi kabul etmesini, tedaviye bağlılık göstermesini, tedavi önerilerine uymasını, hekimden memnuniyet duymasını, hasta-hekim ilişkisinin uzun süreli olmasını, hekimlerini tavsiye etmeye istekli olmasını ve hekimlerini değiştirmeye isteksiz olmasını sağlar [8,9,10]. Hekime güvensizlik ise, hastanın tanı ve tedavi sürecinde olumsuzluklara ve hastanın hekim hekim gezerken zaman ve para kaybına neden olabilmektedir [2,11].

Hekime güveni birçok faktör etkilemektedir. Hekimin hasta ve yakınlarına zaman ayırması, onları dinlemesi, onlara soru sorma fırsatı vermesi, sorularını cevaplandırması, hastalıkları veya durumları hakkında bilgi vermesi, onlara karşı kibar, sabırlı, empatik ve dürüst olması ve onların mahremiyetine özen göstermesi hekimin duyulan güveni etkileyen faktörlerdir [12,13,14]. Ayrıca hekimin cinsiyeti, görünümü, aldığı eğitimler, yetenekleri, mesleki tecrübesi, iletişim becerileri, itibarı, medyada yer alması, sosyal çevre gibi faktörlerde hekimin duyulan güveni etkilemektedir [1,15].

Bu araştırma ile toplumun hekimlere güven düzeyinin belirlenmesi ve hekimlere güven düzeyinin demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak farklılaşmış farklılaşmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır.

2. Materyal ve Metot

Tanımlayıcı ve kesitsel tipte planlanan araştırma, Ekim 2019'da İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır.

2.1. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini İstanbul'da ikamet eden ve 18 yaşını doldurmuş bireyler oluşturmuştur. Araştırma evrenini temsil edebilecek örneklem büyüklüğü %95 güven aralığında 384 kişi olarak belirlenmiştir [16]. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Veriler toplumdaki bireylerden (ev ve esnaf ziyaretleriyle) yüz yüze görüşme yöntemiyle ve bireylerin sözlü onamı alınarak toplanmıştır. Katılımcılardan en sık hizmet aldıkları hekime göre anket

formunu doldurmaları istenmiştir. Araştırma kapsamında geçerli 408 anket formu toplanmıştır.

2.2. Verilerin Analizi

Verilerin analiz edilmesinde SPSS 18.0 ve AMOS 20.0 istatistik paket programları kullanılmıştır. "Hekime Güven Ölçeği'nin içsel tutarlılığını ve güvenilirlik düzeyini belirlemek için madde toplam korelasyonu ve Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenmesinde açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Araştırma amaçlarına yönelik bulguların elde edilmesinde tanımlayıcı istatistikler hesaplanmıştır. Ayrıca hekime güven düzeyinin katılımcıların demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesinde, Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağılımdan gelmediği belirlendiğinden ($p<0,05$), iki bağımsız grubu karşılaştırmak için Mann Whitney-U testi, ikiden fazla bağımsız grubu karşılaştırmak için de Kruskal Wallis-H testi kullanılmıştır. Kruskal Wallis-H testi sonucundaki farklılıkları belirlemek için Mann Whitney-U testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplamak için kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde araştırmaya katılanların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümünde ise, katılımcıların hekime güven düzeyini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. İkinci bölümde Anderson ve Dedrick [6] tarafından geliştirilmiş olan "Hekime Güven Ölçeği (Trust in Physician Scale)" kullanılmıştır. Ölçek 11 maddeden oluşmaktadır. Ölçek iki akademisyen ve profesyonel bir tercüman tarafından birbirlerinden bağımsız olarak Türkçe'ye çevrilmiştir. Yapılan Türkçe çeviriler karşılaştırılmış ve her madde için, o maddeyi en iyi temsil ettiği düşünülen ifadeler kabul edilmiştir. Daha sonra ölçeğin Türkçe formu 10 kişiye uygulanmış ve ölçeğin dil yönünden anlaşılabilirliği test edilmiştir. Yapılan geribildirimlere göre ölçeğe son hali verilmiştir. Ölçeklerdeki ifadeler, 5'li Likert tipi ölçek seçenekleriyle (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) ölçülmüştür. Ölçekten elde edilecek olan ortalama puanın 5'e yaklaşması hekime güven düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçekteki 1, 5, 7 ve 11. ifadeler negatif ifadeler olup; ters kodlanmıştır.

Ölçeğin madde toplam korelasyonlarının 0,47 ile 0,74 aralığında değiştiği, Cronbach's Alpha katsayısının ise, 0,90 olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin içsel tutarlılığının ve güvenilirliğinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliğini belirlemek için açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 1'de gösterilmiştir.

Hekime Güven Ölçeği'nin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için yapılan analizlerde Kaiser Mayer Olkin değeri 0,93, Bartlett testi sonucu da ($p<0,01$) anlamlı bulunmuştur. Bu sonuçlar çerçevesinde veri setinin faktör analizi için uygun olduğu ve değişkenler arasında yüksek düzeyde ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1. Hekime Güven Ölçeği İle İlgili Açıklayıcı Faktör Analizi

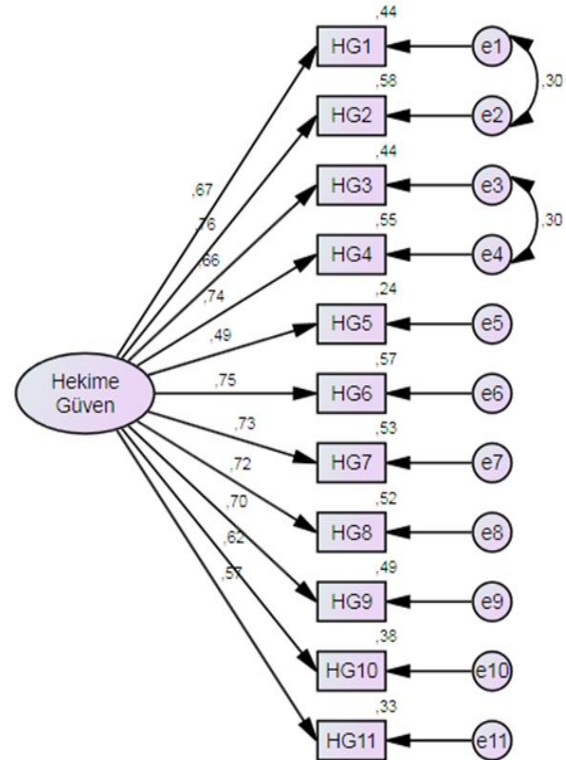
| İfadeler | Faktör Yükleri |
|---|----------------|
| HG2. Doktorum genellikle ihtiyaçlarımı önemser ve onlara öncelik verir. | 0,80 |
| HG4. Eğer doktorum bana bir şeyin öyle olduğunu söylüyorsa, o söylediği doğrudur. | 0,78 |
| HG6. Doktorumun tıbbi tedavim ile ilgili kararlarına güvenirim. | 0,77 |
| HG7. Doktorumun tıbbi tedavim konusunda yapması gereken her şeyi yapmadığını hissederim. | 0,76 |
| HG8. Doktorum tıbbi sorunlarımı tedavi ederken, tıbbi ihtiyaçlarımı diğer her şeyin üstünde tuttuğuna inanıyorum. | 0,74 |
| HG9. Doktorum benimkine benzer tıbbi problemlerin tedavisi konusunda gerçek bir uzmandır. | 0,73 |
| HG1. Doktorumun insan olarak beni gerçekten önemseydiğinden şüpheliyim. | 0,73 |
| HG3. Doktoruma çok güvenirim ve onun tavsiyelerine her zaman uymaya çalışırım. | 0,72 |
| HG10. Tedavimde bir hata yapılmışsa doktorumun bunu bana söyleyeceğine eminim. | 0,66 |
| HG11. Doktorumun konuştuğumuz özel bilgileri gizli tutmayacağından bazen endişe ederim. | 0,62 |
| HG5. Bazen doktorumun fikirlerine güvenmem ve ikinci bir görüş almak isterim. | 0,54 |

Faktör analizi sonucunda ölçekteki ifadelerin faktör yüklerinin 0,80 ile 0,54 arasında dağıldığı belirlenmiş ve ölçekte yer alan ifadeler toplam açıklanan varyansı %51,37 olan ve 11 maddeden oluşan tek faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin yapı geçerliliğinin sağlandığı belirlenmiştir (Tablo 1).

Ölçeğin, tek faktör ve 11 maddelik yapısını doğrulamak için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre uyum indeksleri ve modelin uygunluğu değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmelerin sonucunda modifikasyon yapılmasına karar verilmiş ve modifikasyon önerileri incelenmiştir. Öneriler çerçevesinde modifikasyonlar yapılmış ve elde edilen model Şekil 1’de gösterilmiştir. Model incelendiğinde, ölçeğin 11 maddeden oluştuğu belirlenmiştir. Uyum indeksleri incelendiğinde, CMIN/df=2,82, GFI=0,95, AGFI=0,92, NFI=0,94, IFI=0,96, TLI=0,95, CFI=0,96, RMSEA=0,07 bulunmuştur. Bu sonuçlara göre uyum indekslerinin yeterli olduğu belirlenmiştir.

2.4. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmaya başlamadan önce Acıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi Tıbbi Araştırmalar Değerlendirme Kurulu’nun (ATADEK) 03.10.2019 tarihli 2019/15 Sayılı toplantısında 2019-15/18 karar numarası ile araştırmanın tıbbi etik yönden uygun olduğuna dair karar alınmıştır.

**Şekil 1.** Hekime Güven Ölçeği İle İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi

3. Bulgular ve Tartışma

Araştırmaya katılanlardan 161 kişi (%39,5) erkek, 247 kişi ise (%60,5) kadındır. Katılımcıların yaş aralıklarına dağılımına bakıldığında, 167 kişinin (%40,9) 25 veya altı yaş aralığında, 102 kişinin (%25,0) 26-35 yaş aralığında, 76 kişinin (%18,6) 36-45 yaş aralığında, 63 kişinin de (%15,4) 46 veya üzeri yaş aralığında dağıldığı belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında, 177 kişinin (%43,4) lise veya altı, 107 kişinin (%26,2) önlisans, 124 kişinin de (%30,4) lisans veya lisansüstü eğitim düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Katılımcılardan 220 kişi (%53,9) bekar, 188 kişi ise (%46,1) evlidir. Katılımcılardan 225 kişi (%55,1) bir işte çalışırken, 183 kişi ise (%44,9) herhangi bir işte çalışmamaktadır (Tablo 2).

Tablo 3'de hekime güven ile ilgili tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Ortalama puanlara göre katılımcıların hekime güven düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir (3,82±0,60).

Tablo 2. Demografik Özelliklerin Dağılımı (n=408)

| Demografik Özellikler | n | % | |
|-----------------------|------------------------|-----|------|
| Cinsiyet | Erkek | 161 | 39,5 |
| | Kadın | 247 | 60,5 |
| Yaş | ≤ 25 | 167 | 40,9 |
| | 26-35 | 102 | 25,0 |
| | 36-45 | 76 | 18,6 |
| | ≥ 46 | 63 | 15,4 |
| Eğitim Durumu | Lise veya Altı | 177 | 43,4 |
| | Önlisans | 107 | 26,2 |
| | Lisans veya Lisansüstü | 124 | 30,4 |
| Medeni Durum | Bekar | 220 | 53,9 |
| | Evli | 188 | 46,1 |
| Çalışma Durumu | Evet | 225 | 55,1 |
| | Hayır | 183 | 44,9 |

Tablo 3. Hekime Güven İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

| İfadeler | Ortalama | Std. Sapma | Ortanca | Min. | Max. |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| HG1. Doktorumun insan olarak beni gerçekten önemseydiğinden şüpheliyim.* | 4,15 | 0,86 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG2. Doktorum genellikle ihtiyaçlarımı önemser ve onlara öncelik verir. | 3,90 | 0,75 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG3. Doktoruma çok güvenirim ve onun tavsiyelerine her zaman uymaya çalışırım. | 3,92 | 0,82 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG4. Eğer doktorum bana birşeyin öyle olduğunu söylüyorsa, o söylediği doğrudur. | 3,75 | 0,84 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG5. Bazen doktorumun fikirlerine güvenmem ve ikinci bir görüş almak isterim.* | 3,33 | 1,04 | 3,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG6. Doktorumun tıbbi tedavim ile ilgili kararlarına güvenirim. | 3,79 | 0,72 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG7. Doktorumun tıbbi tedavim konusunda yapması gereken her şeyi yapmadığını hissedirim.* | 3,82 | 0,92 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG8. Doktorum tıbbi sorunlarımı tedavi ederken, tıbbi ihtiyaçlarımı diğer her şeyin üstünde tuttuğuna inanıyorum. | 3,64 | 0,89 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG9. Doktorum benimkine benzer tıbbi problemlerin tedavisi konusunda gerçek bir uzmandır. | 3,79 | 0,82 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG10. Tedavimde bir hata yapılmışsa doktorumun bunu bana söyleyeceğine eminim. | 3,80 | 0,86 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| HG11. Doktorumun konuştuğumuz özel bilgileri gizli tutmayacağından bazen endişe ederim.* | 4,14 | 0,79 | 4,00 | 1,00 | 5,00 |
| Hekime Güven | 3,82 | 0,60 | 3,82 | 1,45 | 5,00 |

*Ters Kodlanmıştır.

Yine tabloya göre en yüksek ortalama puana; “HG1. Doktorumun insan olarak beni gerçekten önemseydiğinden şüpheliyim” (4,15±0,86) ve “HG11. Doktorumun konuştuğumuz özel bilgileri gizli tutmayacağından bazen endişe ederim” (4,14±0,79) ifadeleri sahiptir. Ancak bu ifadeler negatif ifadeler olduğundan ters kodlanmış olup; bu durum aslında bu ifadelerin en düşük katılım olan ifadeler olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumda tabloya göre en yüksek katılım olan ifadelerin; “HG3. Doktoruma çok güvenirim ve onun tavsiyelerine her zaman uymaya çalışırım” (3,92±0,82) ve “HG2. Doktorum genellikle ihtiyaçlarımı önemser ve onlara öncelik verir” (3,90±0,75) ifadeleri olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4’de katılımcıların demografik özelliklerine göre hekime güven düzeylerinin karşılaştırılması yer almaktadır. Tabloya göre katılımcıların cinsiyetine, yaşına ve çalışma durumuna göre hekime güven düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Yine tabloya göre katılımcıların eğitim ve medeni durumuna göre hekime güven düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Farklılıkların, eğitim durumu lisans veya lisansüstü olan katılımcıların hekime güven düzeyinin diğer eğitim durumuna sahip katılımcılara göre daha düşük olmasından; ayrıca bekar katılımcıların hekime güven düzeyinin evli katılımcılara göre daha düşük olmasından kaynaklandığı belirlenmiştir.

Tablo 4. Hekime Güven Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

| Değişkenler | | n | Ortanca | Min. | Max. | Test Değeri |
|----------------|----------------------------|-----|---------|------|------|--|
| Cinsiyet | Erkek | 161 | 3,91 | 1,45 | 5,00 | U= 19.805,50 p= 0,94 |
| | Kadın | 247 | 3,82 | 1,55 | 5,00 | |
| Yaş | ≤ 25 | 167 | 3,82 | 2,00 | 5,00 | X ² =7,20 p= 0,07 |
| | 26-35 | 102 | 3,73 | 1,55 | 5,00 | |
| | 36-45 | 76 | 4,00 | 2,45 | 5,00 | |
| | ≥ 46 | 63 | 4,00 | 1,45 | 5,00 | |
| Eğitim Durumu | Lise veya Altı (1) | 177 | 3,91 | 1,45 | 5,00 | X ² = 14,05 p= 0,00 Farklılık= 1>3, 2>3 |
| | Önlisans (2) | 107 | 4,00 | 2,55 | 5,00 | |
| | Lisans veya Lisansüstü (3) | 124 | 3,73 | 1,55 | 5,00 | |
| Medeni Durum | Bekar | 220 | 3,82 | 1,55 | 5,00 | U= 18.066,00 p= 0,03 |
| | Evli | 188 | 3,91 | 1,45 | 5,00 | |
| Çalışma Durumu | Evet | 225 | 3,82 | 1,45 | 5,00 | U= 19.888,50 p= 0,55 |
| | Hayır | 183 | 3,91 | 1,45 | 5,00 | |

X²: ki-kare testi, p: p değeri

Bu araştırma ile toplumun hekimlere güven düzeyinin belirlenmesi ve hekimlere güven düzeyinin demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak farklılaşmış farklılaşmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre katılımcıların hekime güven düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Hekime güven, hastanın tedaviyi kabul etmesini, tedaviye uyum sağlamasını, hekim önerilerine uymasını, tedavi sonuçlarını, sağlık kurumlarına ve hekime bağlılığını olumlu etkilediğinden hekime güven düzeyinin yüksek olması toplum, sağlık sistemi ve hekimler açısından olumlu bir durumdur. Literatürdeki benzer araştırmalar incelendiğinde Karsavuran vd.'nin [2] bir devlet hastanesinin genel cerrahi polikliniğine başvuran hastalara yönelik, Akıcı vd.'nin [17] aile sağlığı merkezi ve devlet hastanelerinden hizmet alan hastalara yönelik, Kıdak ve Aksaraylı'nın [18] bir eğitim ve araştırma hastanesi servislerinde yatarak tedavi gören hastalara yönelik yaptıkları araştırmaların sonuçlarına göre hastaların hekime güven düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Oysa Gülcemal ve Keklik'in [1] ve Kim vd.'nin [19] yapmış oldukları araştırmaların sonuçlarına göre hastaların hekime güven düzeyinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Bu araştırmanın başka bir sonucu ise, katılımcıların hekime güven düzeyinin katılımcıların *cinsiyetine* göre istatistiksel olarak farklılık göstermemesidir ($p>0,05$). Literatürdeki benzer araştırmaların sonuçları da bu sonucu desteklemektedir [1,12,19].

Katılımcıların *yaşına* göre hekime güven düzeyinin de istatistiksel olarak farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Gülcemal ve Keklik'in [1] ve Kim vd.'nin [19] yapmış oldukları araştırmaların sonuçları bu sonucu desteklerken Gezegün vd.'nin [12] yapmış oldukları araştırmanın sonuçları bu sonucu desteklememektedir.

Katılımcıların *eğitim durumuna* göre hekime güven düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Halepian vd.'nin [20] Tip 2 diyabet hastalarına yönelik yapmış oldukları araştırmanın sonucu bu sonucu desteklemektedir. Ancak bazı araştırmaların sonucu bu sonucu desteklememektedir [1,12,19]. Farklılık incelendiğinde eğitim durumu lisans veya lisansüstü olan katılımcıların hekime güven düzeyinin diğer eğitim durumuna sahip katılımcılara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Gülcemal ve Keklik'in [1] araştırma sonuçlarına göre katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça hekime güven düzeyi düşmektedir.

Katılımcıların *medeni durumuna* göre de hekime güven düzeylerinin istatistiksel olarak farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Gülcemal ve Keklik'in [1] ve Gezegün vd.'nin [12] araştırma sonuçları bu sonucu desteklememektedir; ancak her iki araştırmanın ve bu araştırmanın sonuçlarına göre evli katılımcıların hekime güven düzeyi bekar katılımcılara göre daha yüksektir.

Katılımcıların *çalışma durumuna* göre hekime güven düzeyinin istatistiksel olarak farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Araştırmanın bulguları incelendiğinde herhangi bir işte çalışmayanların hekime güven düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Halepian vd.'nin [20] araştırma sonuçları bu sonuçları desteklemektedir.

5. Sonuç

Araştırma sonucunda katılımcıların hekime güven düzeyi yüksek bulunmuştur. Bu sonuç çerçevesinde bireylerin hekime güven düzeyinin sürdürülebilir olması ve daha da yükseltilmesi için bazı önerilerde bulunulmuştur. Bu kapsamda; hekimlerin hastalarına daha fazla zaman ayırmasını, dinlemesini ve bilgilendirmesini sağlayacak şekilde muayene ve işlem sürelerinin düzenlenmesi, hekimlere kolay ulaşılabilirliği sağlayacak düzenlemelerin yapılması, hekimlere ilişkin eğitim ve mesleki bilgilerin kurumsal web sayfalarında yayınlanması gibi kurumsal düzenlemelerin yapılması önerilmektedir. Ayrıca hekimlerinde hasta ve yakınlarına karşı, kibar, sabırlı ve dürüst olması, onların mahremiyetine özen göstermesi ve onların yararını gözetmesi önerilmektedir. Bu araştırmanın sadece İstanbul'da yapılmış olması bir sınırlılık olsa da, bireylerin hekime güven düzeyini ve hekime güven düzeyinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koyması açısından önemlidir. Konuya ilişkin benzer araştırmaların daha fazla katılımcıyla veya çeşitli hasta grupları ile yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Referanslar

1. Gülcemal, E, Keklik, B, Hastaların Hekimlere Duydukları Güveni Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma: Isparta İli Örneği, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2016, 8(14), 64-87.
2. Karsavuran, S, Kaya, S, Akturan, S, Hasta-Hekim İletişiminde Güven: Bir Genel Cerrahi Polikliniği Örneği, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2011, 14(2), 185-212.
3. Gökalp, N, Ekonomide Güven Faktörü, Yönetim ve Ekonomi, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2003, 10(2), 163-174.
4. Demirel, Y, Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Yönetim ve Ekonomi, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2008, 15(2), 179-194.
5. Dugan, E, Trachtenberg, F, Hall, M.A, Development of Abbreviated Measures to Assess Patient Trust in a Physician, A Health Insurer, and the Medical Profession, *BMC Health Services Research*, 2005, 5:64 1-7.
6. Anderson, L.A, Dedrick, R.F, Development of the Trust in Physician Scale: A Measure to Assess Interpersonal Trust in Patient-Physician Relationships, *Psychological Reports*, 1990, 67(3_suppl), 1091-1100.
7. Bol, P, Gül, G, Erbaycu, A.E, Hasta-Hekim İletişimindeki Eksiklik ve Hataların Ortaya Konmasında FMEA Model Analizinin Katkısı, *İzmir Gögüs Hastanesi Dergisi*, 2013, 27(3), 181-191.
8. Gordon, H.S, Pugach, O, Berbaum, M.L, Ford, M.E, Examining Patients' Trust in Physicians and the VA Healthcare System in a Prospective Cohort Followed for Six-Months after an Exacerbation of Heart Failure, *Patient Education and Counseling*, 2014, 97(2), 173-179.
9. Guffey, T, Yang, P.Q, Trust in Doctors: Are African Americans Less Likely to Trust Their Doctors Than White Americans?. *SAGE Open*, 2012, 2(4), 1-8.
10. Bachinger, S.M, Kolk, A.M, Smets, E.M.A, Patients' Trust in Their Physician—Psychometric Properties of the Dutch Version of the "Wake Forest Physician Trust Scale", *Patient Education and Counseling*, 2009, 76(1), 126-131.
11. Atıcı, E, Hasta - Hekim İlişkisini Etkileyen Unsurlar, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2007, 33(2), 91-96.
12. Gezegün, A, Şahin, B, Tengilimoğlu, D, Demir, C, Bayer, E, Hastaların Bakış Açısıyla Hekim-Hasta İlişkisi ve İletişimi; Bir

- Eğitim Hastanesi Örneği, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2006, 6(1), 129-144.
13. Mazinani, A, Motamedi, M, Building Trust Between Patients and Physicians, *Multidisciplinary Cancer Investigation*, 2017, 1(3), 25-26.
 14. Hall, M.A, Zheng, B, Dugan, E, Camacho, F, Kidd, K.E, Mishra, A, Balkrishnan, R, Measuring Patients' Trust in Their Primary Care Providers, *Medical Care Research and Review*, 2002, 59(3), 293-318.
 15. Shaya, B, Al Homsy, N, Eid, K, Haidar, Z, Khalil, A, Merheb, K, Haidar, G.H.A, Akl, E.A, Factors Associated with the Public's Trust in Physicians in the Context of the Lebanese Healthcare System: A Qualitative Study, *BMC Health Services Research*, 2019, 19:525, 1-9.
 16. Sekaran, U, Research Methods For Business: A Skill-Building Approach, John Wiley & Sons: New York, 1992;pp 253.
 17. Akıcı, A, Mollahaliloğlu, S, Özgülcü, Ş, Dönertaş, B, Alkan, A, Birinci Basamak Sağlık Merkezlerine ve Devlet Hastanelerine Başvuran Hastaların Aldıkları Sağlık Hizmetinin Akılcı İlaç Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi, *The Journal of Turkish Family Physician*, 2015, 6(1), 30-39.
 18. Kıdak, L.B, Aksaraylı, M, Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2008, 10(3), 87-122.
 19. Kim, A.M, Bae, J, Kang, S, Kim, Y.Y, Lee, J.S, Patient Factors that affect Trust in Physicians: A Cross-Sectional Study, *BMC Family Practice*, 2018, 19:187, 1-8.
 20. Halepian, L, Saleh, M.B, Hallit, S, Khabbaz, L.R, Adherence to Insulin, Emotional Distress, and Trust in Physician Among Patients with Diabetes: A Cross-Sectional Study, *Diabetes Therapy*, 2018, 9(2), 713-726.

<http://edergi.cbu.edu.tr/ojs/index.php/cbusbed> isimli yazarın CBU-SBED başlıklı eseri bu Creative Commons Alıntı-Gayriticari4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

