

## Konya'daki Aile Hekimliği Hizmetlerinin Değerlendirilmesi\*

Musa ÖZATA\*\*

Fadime TEKİN\*\*\*

Yunus Emre ÖZTÜRK\*\*\*\*

### ÖZ

Türkiye'de 2003 yılından itibaren Sağlıkta Dönüşüm Programı uygulanmakta olup, bu programın en önemli bileşenlerinden biri Aile Hekimliği (AH) Modelidir. İlk olarak 2005 yılında Düzce İlinde pilot uygulama ile başlayan sistem, 2010 yılı sonunda ülke geneline yayılmış ve başarı ile uygulanmaya devam etmektedir. Aile hekimi bireylere yaş, cins ve hastalık ayırımı gözetmeksizin kapsamlı, sürekli ve kişiselleştirilmiş sağlık bakım hizmeti sunan hekimdir. Aile hekimleri bireylerin tüm sağlık ihtiyaçlarını, bireyle samimiyet ve gizlilik ilişkisi içinde ve bireyle birlikte yerine getirmeye çalışan hekimdir. Aile hekimleri sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi, hastaların tedavileri ve palyatif bakım noktasında profesyonel görevler üstlenirler. Aile hekimliği sisteminde topluma hizmet götüren birimler Aile Sağlığı Merkezi olarak adlandırılmaktadır.

Bu çalışmada Konya'daki aile sağlığı merkezlerinin yapısal ve işleyiş özelliklerinin PCAS (Primary Care Assessment Survey) ölçeğinden faydalanarak oluşturulan değerlendirme envanteri yardımıyla değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında Konya 1, 15 ve 28 Nolu Aile Sağlığı Merkezlerine başvuran 287 katılımcıdan yüz yüze anket tekniği ile cevaplar toplanmıştır. Toplanan veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler uygulanmıştır. Araştırma Kasım 2013- Ocak 2014 ayları arasında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılanların %67,6'sının kadın, %39,7'sinin üniversite mezunu olduğu, %30'unun 21-29 yaş grubunda olduğu %73,5'inin evli, %90,6'sının SGK'lı ve %40,4'ünün ev hanımı ve çalışmayanların oluşturduğu görülmüştür. Tüm soruları dikkate aldığınızda hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?" sorusuna katılımcılardan 39 kişi (%13.6) fazlasıyla memnunuz, 107 kişi (%37.3) çok memnunuz, 70 kişi (% 24.4) biraz memnunuz, 51 kişi (%17.8) ne memnunuz ne de değilim, 10 kişi (%3.5) biraz memnunuz ve 10 kişi (%3.5) ise tamamen değilim ve daha kötüsü olamazdı cevabını vermiştir. Araştırma sonuçları katılımcıların genel olarak aile hekimliği sisteminden memnun olduklarını (%75,6) ortaya koymaktadır. Sistemin ulaşılabilirlik, süreklilik, kapsayıcılık, kişisel yaklaşım, güven ve hasta memnuniyeti açısından olumlu olarak; eşgüdüm açısından ise olumsuz olarak değerlendirildiği görülmüştür. Literatürde yer alan çalışmaların sonuçları toplumun genel olarak aile hekimliği sisteminden memnun olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmada elden edilen sonuçlar literatür bulguları ile paralellik göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Aile Hekimliği, Birinci Basamak Değerlendirme Ölçeği, Memnuniyet

## Assessment of Family Medicine Services In Konya

### ABSTRACT

In Turkey, Health Transformation Program has been practiced since 2003 and one of the major components of this program is Family Medicine (FM) Model. The family physician provides continuing, comprehensive care in a personalized manner to patients of all ages, regardless of the presence of disease or nature of the presenting complaint. The family physicians accept responsibility for managing an individual's total health needs while maintaining an intimate, confidential relationship with the patient. General practitioners/family physicians exercise their professional role by promoting health, preventing disease and providing cure, care, or palliation.

The aim of the study is to assess the structural and functional characteristics of family health centers in Konya by using Primary Care Assessment Survey (PCAS). The study was conducted in 2013. In the scope of the research, face to face interview technique was used with 287 participants who apply to Family Physician Units with the number 1,15 and 28 in Konya. The collected data were analyzed and descriptive statistics was performed on them. Research was carried out between November 2013- January 2014.

The study 67,6% of the sample was female, 39,7% of respondents were high school; 90,6 % were SSI, 73,5% were married and 40,4% of the housewife and unemployed. All questions how would you rate your satisfaction with your doctor when you consider the question of "participants from 39 people (13.6%) I'm more than happy, 107 people (37.3%) very satisfied, 70 people (24.4%) little satisfied, 51 people (17.8%) neither satisfied nor am 10 people (3.5%) somewhat satisfied and 10 people (3.5%) if not completely, was the answer could not have been worse. "As the result of the study, the participants were generally satisfied with the services of family medicine. Also, it is evaluated that, the system's accessibility, continuity, comprehensiveness, personal approach, confidence and patient satisfaction perspective is positive but the coordination is negative. The results obtained in this study is consistent with findings in the literature.

**Keywords:** Family Medicine, Primary Care Assessment Survey, Satisfaction

\* Bu çalışma 2014 yılında 8. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

\*\* Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, musaozata@gmail.com

\*\*\* Araş. Gör., Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, tekin.fadime@gmail.com

\*\*\*\* Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, yunuseozturk@gmail.com

Makalenin Gönderim Tarihi: 02.02.2016; Makalenin Kabul Tarihi: 09.02.2016

## 1.Giriş

Türkiye’de 2003 yılından itibaren Sağlıkta Dönüşüm Programı uygulanmakta olup, bu programın temel bileşenlerinden birisi Aile Hekimliği (AH) Modelidir. İlk olarak 2005 yılında Düzce İlinde pilot uygulama ile başlayan sistem, 2010 yılı sonunda ülke geneline yayılmıştır. Sağlık Bakanlığı, 224 Sayılı Kanun çerçevesinde uygulanan sağlık ocağı sisteminin toplumun sağlık ihtiyacını karşılamada yeterli olmadığı ve birinci basamakta tedavi edilebilecek büyük bir hasta grubunun ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarına yönlendirildiği düşüncesinden hareketle aile hekimliği uygulamasına geçmesine karar vermiştir (Sağlık Bakanlığı, 2004; 35-40).

Çağdaş aile hekimliği ile ülkemizde sağlık hizmetlerinin tüm bireylere coğrafi açıdan dengeli şekilde ulaştırılabilmesi, birinci basamak sağlık hizmetlerinin toplumun katılımını sağlayacak şekilde bireylerin yaşadıkları ve çalıştıkları yerlerde koruyucu, tanı koyucu tedavi ve rehabilite edici yönleriyle sunulması hedeflenmiştir. Sağlık hizmeti sunumunda, birinci basamak sağlık hizmetlerinin sürekli eğitimle geliştirilmesi ve güçlendirilmesi, çalışan hekimler ile diğer sağlık elemanlarının özendirilmesi, birey ihtiyaçlarının göz önünde bulundurularak koruyucu sağlık sistemine ağırlık verilmesi ve kabul edilebilir sevk sisteminin uygulanması ana ilke olarak benimsenmiştir. Birinci basamak sağlık hizmetlerinin etkili bir şekilde verilebilmesi, toplumun hastalık yükünün azaltılmasının yanı sıra ikinci ve üçüncü basamak tedavi kuruluşlarının da daha iyi ve kaliteli sağlık hizmeti ve sağlık eğitimi vermelerine fırsat tanıyacaktır (Aile Hekimliği, 2016;1).

Diğer tüm uzmanlık dallarında olduğu gibi aile hekimliğinin doğuşu da bir gereksinim sonucu olmuştur. Aile hekimliğine olan gereksinim ilk kez 1923 yılında Francis Peabody tarafından “tıp bilimlerinde oluşan aşırı uzmanlaşma sonucu hastaların ortada kaldığı ve insanları bir bütün olarak ele alacak bir uzmanlık alanının gerekliliği” şeklinde savunulmuştur (Dikici ve ark., 2007; 412). Aile Hekimliği (AH) kavramı, Türkiye’de ilk kez tüm dünya ile eş zamanlı olarak 1970’li yılların ortalarında tartışılmaya başlanmış ve o dönemde genel olarak sağlık ocağı hekiminin fonksiyonlarından biri olarak düşünülmüş, ayrı bir uzmanlık olması fikri genel bir kabul görmemiştir. 1983 yılına gelindiğinde artık dünyada on yıldır var olan AH uzmanlığının Türkiye’de de verilmesi zorunlu hale gelmiş ve aynı yıl Tababet Uzmanlık Tüzüğü’ne alınarak bir uzmanlık dalı olarak kabul edilmiştir. 1984 yılında Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi’nde ilk AH Anabilim Dalı kurulmuştur. 1985 yılında AH uzmanlık eğitimine Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Sigortalar Kurumu’na bağlı eğitim hastanelerinde başlanmıştır. 1993 yılında Yüksek Öğretim Kurulu tıp fakültelerinde AH anabilim dallarının kurulmasını uygun bulmuştur (Görpelioglu ve Tüzer, 1998; 40, Görpelioglu ve ark. 2002, Akt.:Algın ve ark. 2004; 251-253)

Aile hekimliği, kendine özgü eğitim içeriği, araştırması, kanıt temeli ve klinik uygulaması olan, akademik ve bilimsel bir disiplin ve birinci basamak yönelimli klinik bir uzmanlıktır. Aile hekimliği Avrupa’da sağlık sistemlerinin temel taşıdır (WONCA, 2002; Akt: Muştı, 2009; 1). Aile hekimliği hasta olsun veya olmasın bireylere yaş, cins ve hastalık ayrımı gözetmeksizin kapsamlı, sürekli ve kişiselleştirilmiş sağlık bakım hizmeti sunan hekimdir. Aile hekimleri bireylerin tüm sağlık ihtiyaçlarını, bireyle samimiyet ve gizlilik ilişkisi içinde ve bireyle birlikte yerine getirmeye çalışan hekimdir (Rakel and Rakel, 2016; 1). Aile hekimleri sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi, hastaların tedavileri ve palyatif bakım noktasında profesyonel görevler üstlenirler (WONCA, 2002;6). Sağlık Bakanlığı Aile Hekimini, kişiye yönelik koruyucu sağlık hizmetleri ile birinci basamak tanı, tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmetlerini, kapsamlı ve sürekli olarak belli bir mekânda vermekle yükümlü, gerektiği ölçüde gezici sağlık hizmeti veren ve tam gün esasına göre çalışan aile hekimliği uzmanı ya da Bakanlığın öngördüğü eğitimleri alan uzman tabip ya da tabipler olarak tanımlamaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2013).

2004 tarihinde yayınlanan 5258 sayılı Aile Hekimliği Kanununa göre ülkemizde uygulanan aile hekimliği sisteminin başlıca özelliklerini şu şekilde sırlayabiliriz;

- Aile hekimliği hizmeti aile hekiminin sorumluluğunda aile sağlığı elamanı ile birlikte verilmektedir. Aile hekimi ve aile sağlığı elemanı sözleşmeli statüde çalışmaktadır.
- Aile hekimliği uygulamasına geçilen yerlerde kişilerin aile hekimine kaydı yapılır. Bakanlıkça belirlenen süre sonunda kişiler aile hekimlerini değiştirebilirler. Her bir aile hekimi için kayıtlı kişi sayısı; asgarî 1000, azamî 4000’dir.

- Aile hekimliği hizmetleri ücretsizdir; acil haller hariç, haftada kırk saatten az olmamak kaydı ile ilgili aile hekiminin talebi ve o yerin sağlık idaresince onaylanan çalışma saatleri içinde yerine getirilir.
- Aile hekimliği hizmetleri dışında kalan birinci basamak sağlık hizmetleri toplum sağlığı merkezleri tarafından verilir.

Aile hekimliği sistemine geçiş ile birlikte sistemin başarısını, olumlu ve olumsuz ölçmeye yönelik çok sayıda çalışma ve değerlendirme yapılmıştır. Bu yapılan çalışmalar hizmet kalitesinin artırılması, sistemdeki hataların ortaya çıkartılması ve toplumun beklentilerine uygun, maliyeti toplum tarafından karşılanabilir ve uluslar arası standartlara uygun bir hizmetin sunulabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Gerçekleştirilen bu çalışma ile Konya'daki aile hekimliği hizmetlerinin yapısal ve işleyiş özelliklerinin çok boyutlu olarak incelenmesi hedeflenmiştir.

## 2.Yöntem

Bu araştırma tanımlayıcı tipte bir çalışma olup, Kasım 2013-Aralık 2014 ayları arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında Konya'yı sosyo-demografik özellikler açısından en iyi şekilde temsil ettiği düşünülen 1, 15 ve 28 Nolu Aile Hekimliği Merkezlerinden hizmet alan, 287 kişi örneklem grubuna alınmıştır. Örneklem grubunun seçilmesinde tesadüfî örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anketlerin doldurulması aşamasında yüz yüze anket tekniği yöntemi kullanılmış ve anketörlerden faydalanılmıştır.

Araştırmada verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından hazırlanan sosyo-demografik özellikleri içeren anket ile Primary Care Assessment Survey (PCAS) ölçeğinden faydalanılarak oluşturulan değerlendirme envanteri kullanılmıştır. PCAS ölçeğinde yer alan bazı soruların ülkemizdeki sistemle uyumlu olmaması nedeniyle doğrudan ölçeğin kullanılması yerine bu yola başvurulmuştur. PCAS, ABD'nin Boston eyaletinde 6094 kişilik bir örnekte uygulanarak geliştirilmiş ve uluslararası geçerliliği yapılmış, birinci basamak ölçme ve değerlendirme ölçeğidir (Safran ve ark., 1998). Ölçeğin Türkçe sürümünün geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Manisa kent merkezinde yapılmıştır (Lağralı ve ark., 2007; 1). Ölçek 51 soru, 2 ana ve 7 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin yapısal özet ana boyutu; ulaşılabilirlik, süreklilik, kapsayıcılık ve eşgüdüm alt boyutlarından oluşmaktadır. *Hekim-hasta ilişkisi ana boyutu ise;* kişisel yaklaşım, hizmet memnuniyeti ve güven alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu boyutları oluşturan soruların özellikleri şöyledir (Lağralı ve ark. 2011: 19):

*Ulaşılabilirlik:* Muayene ve tedavi ücretinin değerlendirilmesi, bir sağlık sorunu olduğunda; telefonla hekime ulaşarak bilgi ve randevu alma durumu, birinci basamak sağlık kurumunun yerleşim yerine yakınlığı ve kurumun hizmet verdiği saat/günlerin değerlendirilmesi. *Süreklilik:* Hastanın hekime kayıtlı olduğu süre, birinci basamak sağlık kurumunda yapılan olağan sağlık kontrolleri ve sağlık sorunu için alınmış randevularda, düzenli hekimini hangi sıklıkta gördüğünün değerlendirilmesi. *Kapsayıcılık:* Hekimin hastanın tıbbi özgeçmişi, iş, ev ve okuldaki sorumlulukları, başlıca sağlık sorunları, bireysel inanç ve değerlerine olan yaklaşım tarzı ve sunduğu koruyucu sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi. *Eşgüdüm:* Birinci basamak sağlık kurumundan sevk edilen hastanın ayaktan ya da yatarak tedavilerinde; uzman hekim/hekimlerce yapılan muayene ve laboratuvar sonuçlarının, birinci basamak kurumda kayıtlara işlenmesi. *Hizmet memnuniyeti:* Hekimin hastanın sorularına gösterdiği dikkat, yaptığı açıklama ve önerilerin yeterince anlaşılır olması, hastanın sağlığı ile ilgili verilen kararlarda desteği ve fizik bakımın yeterliliğinin değerlendirilmesi. *Hekimin kişisel yaklaşımı:* Hekimin sabrı, dostluğu, nazikliği, ilgisi, bakımı ve hastaya ayırdığı zamanın değerlendirilmesi. *Güven:* Birinci basamak hekiminin dürüstlüğünün, yeterliliğinin ve tıbbi bakım sürecinde hasta adına karar verebilme yetkisinin değerlendirilmesi.

Ölçekte sorular 6'lı likert tipindedir (En küçük= 1, en yüksek=6). Puan arttıkça özellik daha iyi olmaktadır. Toplanan veriler SPSS programına yüklenmiş ve veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler yapılmıştır. Bu çalışmada sadece ölçekten elde edilen tanımlayıcı istatistikler sunulacak olup, ölçeğe ilişkin genel değerlendirme makalede yapılacaktır.

### 3.Bulgular

Çalışmadan elde edilen bulgular aşağıda tablolar halinde sunulmaktadır.

**Tablo 1.** Araştırmaya Katılan Kişilerin Sosyo-Demografik Özellikleri

| Cinsiyet      | Sayı       | Yüzde (%)  | Medeni Durum            | Sayı       | Yüzde (%)  |
|---------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|
| Kadın         | 194        | 67,6       | Evli                    | 211        | 73,5       |
| Erkek         | 93         | 32,4       | Bekâr                   | 69         | 24,0       |
| Eğitim Durumu | Sayı       | Yüzde (%)  | Diğer                   | 7          | 2,4        |
| Okuryazar     | 10         | 3,5        | Sosyal Güvence Durumu   | Sayı       | Yüzde (%)  |
| İlkokul       | 75         | 26,1       | SGK                     | 260        | 90,6       |
| Ortaokul      | 34         | 11,8       | Özel Sigorta            | 10         | 3,5        |
| Lise          | 54         | 18,8       | Yok                     | 17         | 5,9        |
| Üniversite    | 114        | 39,7       | Meslek                  | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Yaş           | Sayı       | Yüzde (%)  | Memur                   | 42         | 14,6       |
| 16-20         | 28         | 9,8        | İşçi                    | 48         | 16,9       |
| 21-29         | 86         | 30,0       | Esnaf/serbest meslek    | 21         | 7,3        |
| 30-39         | 62         | 21,6       | Emekli                  | 23         | 8,0        |
| 40-49         | 67         | 23,3       | Öğrenci                 | 37         | 12,9       |
| 50-59         | 29         | 10,1       | Ev hanımı ve çalışmayan | 116        | 40,4       |
| 60-66         | 15         | 5,2        |                         |            |            |
| <b>Toplam</b> | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>           | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcıların 194’ü (%67,6) kadın ve 93’ü (%32,4) erkeklerden oluşmaktadır. Eğitim durumu açısından incelendiğinde; 10 kişinin (%3,5) okuryazar, 75 kişinin (%26,1) ilkokul, 34 kişinin (%11,8) ortaokul, 54 kişinin (%18,8) lise ve 114 kişinin ise (%39,7) üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Yaş grupları açısından incelendiğinde; araştırmaya katılanların 16-66 yaş grubu arasında olduğu ve en büyük ağırlığı 86 kişi (%30) ile 21-29 yaş grubunun oluşturduğu görülmüştür. Araştırmaya katılanların medeni durumları incelendiğinde 211’inin (%73,5) evli, 69’unun (%24) bekâr ve 7’sinin (%2,4) diğer grubunda olduğu tespit edilmiştir. Sosyal güvence açısından incelenen kişilerin 260’ının (%90,6) SGK’lı, 10’unun (%3,5) özel sigortalı ve 17’sinin (%5,9) sosyal güvencesinin olmadığı anlaşılmıştır. Katılımcıların meslekleri incelendiğinde en büyük grubu ev hanımı ve çalışmayanların oluşturduğu (%40,4), bunu sırasıyla memur (%14,6), öğrenci (%12,9), işçi (%16,9) ve emeklilerin (%8) oluşturduğu görülmüştür.

**Tablo 2.** Düzenli Hizmet Alınan Bir Hekimin Var Olup Olmadığına İlişkin Sorular

| Düzenli olarak sağlık hizmeti aldığımız bir aile hekiminiz var mı?     | Sayı       | Yüzde (%)  | Bir sağlık sorununuz olduğunda bu hekimi mi ararsınız?                                | Sayı       | Yüzde (%)  |
|------------------------------------------------------------------------|------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Evet                                                                   | 287        | 100        | Evet                                                                                  | 113        | 39,4       |
| Hayır                                                                  | 0          | 0          | Hayır                                                                                 | 103        | 35,9       |
| <b>Toplam</b>                                                          | <b>287</b> | <b>100</b> | Emin değilim                                                                          | 71         | 24,7       |
| Bu hekimin ne zamandan beri sizin hekiminiz olduğunu belirtir misiniz? | Sayı       | Yüzde (%)  | Hekim sizin ve ailenizin sağlığıyla ilgili ihtiyaçlarınıza çare/çözüm bulabiliyor mu? | Sayı       | Yüzde (%)  |
| 6 aydan daha az                                                        | 32         | 11,1       | Her Türlü Sorunuza                                                                    | 47         | 16,4       |
| 6 ay-1 yıl                                                             | 27         | 9,4        | Sorunlarımızın Çoğuna                                                                 | 71         | 24,7       |
| 1-2 yıl                                                                | 132        | 46,0       | Sorunlarımızın Bazılarına                                                             | 120        | 41,8       |
| 3-5 yıl                                                                | 71         | 24,7       | Sorunlarımızın Çok Azına                                                              | 38         | 13,2       |
| 5 yıldan çok                                                           | 25         | 8,7        | Hemen Hemen Hiç Birine                                                                | 11         | 3,8        |
| <b>Toplam</b>                                                          | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                                         | <b>287</b> | <b>100</b> |

Araştırma kapsamında incelenen kişilerin tamamının düzenli olarak gittiği bir aile hekimi bulunmaktadır. Düzenli aile hekimi olanların, ne zamandan beri aile hekimleri olduğu incelendiğinde; 32 kişinin (%11,1) 6 aydan daha az süredir, 27 kişinin (%9,4) 6 ay-1 yıl, 132 kişinin (%46) 1-2 yıl, 71 kişinin (%24,7) 3-5 yıl ve 25 kişinin (%8,7) ise 5 yıldan çok süredir aile hekimi olduğu saptanmıştır. Hekimin araştırmaya katılan bireyin ve ailesinin sağlığıyla ilgili ihtiyaçlarınıza çare/çözüm bulabilme durumu incelendiğinde; 47 kişi (%16,4) her türlü sorunlarına cevap verildiği, 71 kişi (%24,7) sorunlarının çoğuna, 120 kişi (%41,8)

sorunlarının bazılarını, 38 kişi (%13,2) sorunlarının çok azına ve 11 kişi ise (%3,8) hemen hemen hiç birine cevap verilmediğini ifade etmiştir.

**Tablo 3.** Hekim Muayenehanesine Ulaşım Süresi ve Hekimin Çalışma Saatlerinin Uygunluğuna İlişkin Cevaplar

| Evinizden hekiminizin muayenehanesine ulaşmak genellikle kaç dakikanızı alır?           | Sayı       | Yüzde (%)  | Hekiminizin çalışma saatlerinin şu an kine ek olarak hangi zamanlarda da devam etmesini istersiniz?      | Sayı       | Yüzde (%)  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 15 dk dan az                                                                            | 170        | 59,2       | Sabahları erkenden                                                                                       | 7          | 2,4        |
| 16-30 dk                                                                                | 86         | 30,0       | Akşamları ve geceleri                                                                                    | 43         | 15,0       |
| 31-60 dk                                                                                | 24         | 8,4        | Hafta sonları                                                                                            | 110        | 38,3       |
| 60 +                                                                                    | 7          | 2,4        | Çalışma saatlerinden memnunuz                                                                            | 127        | 44,3       |
| Evinizden hekiminizin çalıştığı yere ulaşabilme kolaylığınızı nasıl değerlendirirsiniz? | Sayı       | Yüzde (%)  | Sağlık gereksinimleriniz açısından hekiminizin sağlık hizmeti verdiği saatleri nasıl değerlendirirsiniz? | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                                | 7          | 2,4        | Çok kötü                                                                                                 | 3          | 1,0        |
| Kötü                                                                                    | 7          | 2,4        | Kötü                                                                                                     | 6          | 2,1        |
| Orta                                                                                    | 67         | 23,3       | Orta                                                                                                     | 89         | 31,0       |
| İyi                                                                                     | 121        | 42,2       | İyi                                                                                                      | 148        | 51,6       |
| Çok iyi                                                                                 | 54         | 18,8       | Çok iyi                                                                                                  | 33         | 11,5       |
| Mükemmel                                                                                | 31         | 10,8       | Mükemmel                                                                                                 | 8          | 2,8        |
| <b>Toplam</b>                                                                           | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                                                            | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 3'te görüldüğü gibi katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (n: 170) 15 dakikadan az sürede hekimin muayenehanesine ulaştığı saptanmıştır. Ayrıca hekimin çalıştığı yere ulaşabilme kolaylığına bakıldığında bu durumu; 7 kişinin (%2,4) çok kötü, 7 kişinin (%2,4) kötü, 67 kişinin (%23,3) orta, 121 kişinin (%42,2) iyi, 54 kişinin (% 18,8) çok iyi ve 31 kişinin (%10,8) mükemmel bulduğu belirlenmiştir. Hekimlerinin şu anki çalışma saatlerine ek olarak hangi zamanlarda devam etmelerini istedikleri sorgulandığında; büyük bir çoğunluğu (n: 127; %44,3) çalışma saatlerinden memnun olduğunu belirtirken 110 kişi (% 38,3) hafta sonları, 43 kişi (% 15) akşam ve geceleri, 7 kişi (% 2,4) sabahları erkenden olması gerektiğini belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan bireyler, sağlık gereksinimleri açısından hekimin sağlık hizmeti verdiği saatleri büyük bir çoğunlukla (n:148) ve bekleme süresini büyük çoğunlukla (n:118) iyi olarak değerlendirmiştir.

**Tablo 4.** Araştırmaya Katılanların Muayene ve Tedaviye Ödenen Ücretler Hakkındaki Görüşleri

| Pahalı olacağını düşündüğünüz için hiç hekime gitmeyi ertelediğiniz oldu mu? | Sayı       | Yüzde (%)  | Size oldukça pahalı geldiği için hiç ilaçlarınızı almadığınız veya tedavinizi aksattığınız oldu mu? | Sayı       | Yüzde (%)  |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Hiç para ödemiyorum                                                          | 98         | 34,1       | Evet çoğu kez                                                                                       | 15         | 5,2        |
| Evet çoğu kez                                                                | 19         | 6,6        | Evet bazen                                                                                          | 86         | 30,0       |
| Evet bazen                                                                   | 56         | 19,5       | Hayır kesinlikle                                                                                    | 186        | 64,8       |
| Hayır kesinlikle                                                             | 114        | 39,7       |                                                                                                     |            |            |
| Muayene için hekime ödediğiniz parayı nasıl değerlendirirsiniz?              | Sayı       | Yüzde (%)  | İlaçlar ve önerilen diğer tedaviler için harcadığınız para miktarını nasıl değerlendirirsiniz?      | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                     | 34         | 11,8       | Çok kötü                                                                                            | 30         | 10,5       |
| Kötü                                                                         | 65         | 22,6       | Kötü                                                                                                | 58         | 20,2       |
| Orta                                                                         | 112        | 39,0       | Orta                                                                                                | 114        | 39,7       |
| İyi                                                                          | 52         | 18,1       | İyi                                                                                                 | 74         | 25,8       |
| Çok iyi                                                                      | 13         | 4,5        | Çok iyi                                                                                             | 10         | 3,5        |
| Mükemmel                                                                     | 11         | 3,8        | Mükemmel                                                                                            | 1          | ,3         |
| <b>Toplam</b>                                                                | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                                                       | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 4'te katılımcıların muayene ve tedaviye ödedikleri ücretlere ilişkin görüşler yer almaktadır. Cevaplar incelendiğinde "Pahalı olduğu için hekime gitmeyi ertelediniz mi?" sorusuna % 39,74'ü hayır kesinlikle, %34,1'i hiç para ödemiyorum, %19,5'i evet bazen ve % 6,6'sı ise evet çoğu kez cevabını vermiştir. Muayene için hekime ödedikleri parayı ise; 34 kişi (%11,8) çok kötü, 65 kişi (%22,6) kötü, 112 kişi (%39)

orta, 52 kişi (%18,1) iyi, 13 kişi (%4,5) çok iyi ve 11 kişi (%3,8) mükemmel olarak değerlendirmiştir. "Sizce oldukça pahalı geldiği için hiç ilaçlarınızı almadığımız veya tedavinizi aksattığımız oldu mu?" sorusuna %5,2'si evet çoğu kez, %30'u evet bazen ve %64,8'i hayır kesinlikle cevabını vermiştir. İlaç tedavisi ve önerilen diğer tedaviler için harcadıkları para miktarını (tedavi maliyetini) büyük bir çoğunluğu (%39,7) orta olarak değerlendirdiği, bunu sırasıyla (%25,8) iyi, (%20,2) kötü, (%10,5) çok kötü ve (%0,3) mükemmel olarak değerlendirdiği saptanmıştır.

**Tablo 5.** Araştırmaya Katılanların Hekimlerine Ulaşılabilir Durumları

| Hekiminiz telefon aracılığıyla ulaşılabilir durumda nasıldır?         | Sayı       | Yüzde (%)  | Hekiminiz telefonla tıbbi öneri alabilir durumda nasıldır?                                            | Sayı       | Yüzde (%)  |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Çok kötü                                                              | 37         | 12,9       | Çok kötü                                                                                              | 32         | 11,1       |
| Kötü                                                                  | 55         | 19,2       | Kötü                                                                                                  | 49         | 17,1       |
| Orta                                                                  | 77         | 26,8       | Orta                                                                                                  | 78         | 27,2       |
| İyi                                                                   | 86         | 30,0       | İyi                                                                                                   | 89         | 31,0       |
| Çok iyi                                                               | 17         | 5,9        | Çok iyi                                                                                               | 23         | 8,0        |
| Mükemmel                                                              | 15         | 5,2        | Mükemmel                                                                                              | 16         | 5,6        |
| Hastalanıp gittiğinizde kendi hekiminize muayene olabiliyor musunuz ? | Sayı       | Yüzde (%)  | Kontrolleriniz veya genel muayene (check-up) için gittiğinizde kendi hekiminizi görebiliyor musunuz ? | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Her zaman                                                             | 105        | 36,6       | Her zaman                                                                                             | 71         | 24,7       |
| Hemen hemen her zaman                                                 | 80         | 27,9       | Hemen hemen her zaman                                                                                 | 59         | 20,6       |
| Çoğu zaman                                                            | 54         | 18,8       | Çoğu zaman                                                                                            | 56         | 19,5       |
| Bazen                                                                 | 36         | 12,5       | Bazen                                                                                                 | 64         | 22,3       |
| Hemen hemen hiçbir zaman                                              | 4          | 1,4        | Hemen hemen hiçbir zaman                                                                              | 10         | 3,5        |
| Hiçbir zaman                                                          | 8          | 2,8        | Hiçbir zaman                                                                                          | 27         | 9,4        |
| Bu durumu nasıl değerlendiriyorsunuz?                                 | Sayı       | Yüzde (%)  | Bu durumu sizce nasıl değerlendirirsiniz ? (4)                                                        | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                              | 4          | 1,4        | Çok kötü                                                                                              | 14         | 4,9        |
| Kötü                                                                  | 17         | 5,9        | Kötü                                                                                                  | 29         | 10,1       |
| Orta                                                                  | 60         | 20,9       | Orta                                                                                                  | 77         | 26,8       |
| İyi                                                                   | 138        | 48,1       | İyi                                                                                                   | 118        | 41,1       |
| Çok iyi                                                               | 47         | 16,4       | Çok iyi                                                                                               | 37         | 12,9       |
| Mükemmel                                                              | 21         | 7,3        | Mükemmel                                                                                              | 12         | 4,2        |
| <b>Toplam</b>                                                         | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                                                         | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 5'te katılımcıların sağlık sorunu yaşadıklarında hekimlerine telefonla ulaşılabilir, muayene veya kontrol gerektiğinde hekimlerine ulaşılabilir durumlarına ilişkin cevaplar yer almaktadır. *Araştırmaya katılan kişiler hekimlerine telefon aracılığıyla ulaşılabilir durumunu*; 37 kişi (%12,9) çok kötü, 55 kişi (%19,2) kötü, 77 kişi (%26,8) orta, 86 kişi (%30) iyi, 17 kişi (%5,9) çok iyi ve 15 kişi (%5,2) mükemmel olarak değerlendirmişlerdir. *Bir problem veya öğrenmek istedikleri bir sağlık durumu olduğunda telefonla hekiminden tıbbi öneri alabilir durumuna bakıldığında* ise; 32 kişinin (%11,1) çok kötü, 49 kişinin (%17,1) kötü, 78 kişinin (%27,2) orta, 89 kişinin (%31) iyi, 23 kişinin (%8) çok iyi ve 16 kişinin (%5,6) mükemmel olarak değerlendirdiği saptanmıştır. *Birey hastalandığı zaman kendi hekimine muayene olabilme durumu (yerine bakan başka bir doktora değil) incelendiğinde*; 105 kişi (%36,6) her zaman, 80 kişi (%27,9) hemen hemen her zaman, 54 kişi (%18,8) çoğu zaman, 36 kişi (%12,5) bazen, 4 kişi (%1,4) hemen hemen hiçbir zaman, 8 kişi (%2,8) hiçbir zaman cevabını vermiş ve *bu durumu nasıl değerlendiriyorsunuz* sorusunu yarıya yakın kişinin (%48,1) iyi olarak değerlendirdiği saptanmıştır. *Düzenli kontroller veya genel muayene için gidildiğinde kendi hekimini görebilme durumu incelendiğinde* ise; 71 kişi (%24,7) her zaman, 59 kişi (%20,6) hemen hemen her zaman, 56 kişi (%19,5) çoğu zaman, 64 kişi (%22,3) bazen, 10 kişi (%3,5) hemen hemen hiçbir zaman ve 27 kişi (%9,4) hiçbir zaman kendi hekimini görebildiğini ifade etmiştir. *Bu durumu değerlendirmeleri istendiğinde* ise; 14 kişi (%4,9) çok kötü, 29 kişi (%10,1) kötü, 77 kişi (%26,8) orta, 118 kişi (%41,1) iyi, 37 kişi (%12,9) çok iyi ve 12 kişi (%4,2) mükemmel olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 6. Hekimim Mesleki Bilgisi ve Yeterliliğine İlişkin Cevaplar

| Sağlık sorununuzu tanımlayabilmek için hekiminizin yaptığı fizik muayene nasıldır? | Sayı       | Yüzde (%)  | Sağlık sorunlarınız ve tedavilerinizle ilgili olarak yaptığı açıklamalar nasıldır? | Sayı       | Yüzde (%)  |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Çok kötü                                                                           | 4          | 1,4        | Çok kötü                                                                           | 5          | 1,7        |
| Kötü                                                                               | 8          | 2,8        | Kötü                                                                               | 17         | 5,9        |
| Orta                                                                               | 86         | 30,0       | Orta                                                                               | 54         | 18,8       |
| İyi                                                                                | 139        | 48,4       | İyi                                                                                | 131        | 45,6       |
| Çok iyi                                                                            | 37         | 12,9       | Çok iyi                                                                            | 50         | 17,4       |
| Mükemmel                                                                           | 13         | 4,5        | Mükemmel                                                                           | 30         | 10,4       |
| Sağlık sorunlarınıza doğru teşhisler koyabiliyor mu?                               | Sayı       | Yüzde (%)  | Anlattıklarınızla ilgili dikkati nasıldır?                                         | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Her zaman                                                                          | 57         | 19,9       | Çok kötü                                                                           | 3          | 1,0        |
| Hemen hemen her zaman                                                              | 60         | 20,9       | Kötü                                                                               | 11         | 3,8        |
| Çoğu zaman                                                                         | 108        | 37,6       | Orta                                                                               | 64         | 22,3       |
| Bazen                                                                              | 58         | 20,2       | İyi                                                                                | 132        | 46,0       |
| Hemen hemen hiçbir zaman                                                           | 2          | ,7         | Çok iyi                                                                            | 44         | 15,3       |
| Hiçbir zaman                                                                       | 2          | ,7         | Mükemmel                                                                           | 33         | 11,5       |
| Şikayet ve belirtilerinizle ilgili sorular sormakta yeterliliği (tamlığı)          | Sayı       | Yüzde (%)  | Hekiminizin yanından sorularınıza cevap alamadan ayrıldığınız olur mu?             | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                           | 7          | 2,4        | Her zaman                                                                          | 2          | ,7         |
| Kötü                                                                               | 9          | 3,1        | Hemen hemen her zaman                                                              | 6          | 2,1        |
| Orta                                                                               | 81         | 28,2       | Çoğu zaman                                                                         | 10         | 3,5        |
| İyi                                                                                | 122        | 42,5       | Bazen                                                                              | 92         | 32,1       |
| Çok iyi                                                                            | 45         | 15,7       | Hemen hemen hiç bir zaman                                                          | 47         | 16,4       |
| Mükemmel                                                                           | 23         | 8,0        | Hiçbir zaman                                                                       | 130        | 45,3       |
| Sağlığınızla ilgili kararlar vermek konusunda yardım ve önerileri                  | Sayı       | Yüzde (%)  | Sizi bir hastaneye uzman doktora yönlendirdiğinde verdiği (sevk) raporları         | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                           | 4          | 1,4        | Çok kötü                                                                           | 4          | 1,4        |
| Kötü                                                                               | 14         | 4,9        | Kötü                                                                               | 11         | 3,8        |
| Orta                                                                               | 56         | 19,5       | Orta                                                                               | 59         | 20,6       |
| İyi                                                                                | 117        | 40,8       | İyi                                                                                | 135        | 47,0       |
| Çok iyi                                                                            | 57         | 19,9       | Çok iyi                                                                            | 50         | 17,4       |
| Mükemmel                                                                           | 39         | 13,6       | Mükemmel                                                                           | 28         | 9,8        |
| İlgisi ve bakımı                                                                   | Sayı       | Yüzde (%)  | Hekiminizin verdiği önerileri nasıl değerlendirirsiniz?                            | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                           | 7          | 2,4        | Çok kötü                                                                           | 3          | 1,0        |
| Kötü                                                                               | 11         | 3,8        | Kötü                                                                               | 11         | 3,8        |
| Orta                                                                               | 58         | 20,2       | Orta                                                                               | 60         | 20,9       |
| İyi                                                                                | 124        | 43,2       | İyi                                                                                | 130        | 45,3       |
| Çok iyi                                                                            | 42         | 14,6       | Çok iyi                                                                            | 53         | 18,5       |
| Mükemmel                                                                           | 45         | 15,7       | Mükemmel                                                                           | 30         | 10,5       |
| <b>Toplam</b>                                                                      | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                                      | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 6’da katılımcıların hekimlerinin mesleki yeterliliğine ilişkin görüşleri yer almaktadır. Tablo incelendiğinde katılımcıların yarıya yakını (n: 139; %48,4) *hekimin sağlık sorunlarını tanımlayabilmek için yaptığı fizik muayeneyi* iyi olarak değerlendirmiştir. *Sağlık sorunlarına doğru teşhisleri koyabilme* açısından incelendiğinde; 57 kişi (%19.9) her zaman, 60 kişi (%20.9) hemen hemen her zaman, 108 kişi (%37.6) çoğu zaman, 58 kişi (%20.2) bazen, 2 kişi (%0.7) hemen hemen hiçbir zaman ve 2 kişi (%0.7) hiçbir zaman olarak ifade etmişlerdir. *Hekimin şikayet ve belirtilerle ilgili sorular sormakta yeterliliğini (tamlığı);* 7 kişi (%2.4) çok kötü, 9 kişi (%3.1) kötü, 81 kişi (%28.2) orta, 122 kişi (%42.5) iyi, 45 kişi (%15.7) çok iyi ve 23 kişi (%8) mükemmel olarak nitelendirmiştir. *Hekimin bireyin sağlığı ile ilgili kararlar vermek konusunda yardım ve önerilerini;* 4 kişi (%1.4) çok kötü, 14 kişi (%4.9) kötü, 56 kişi (%19.5) orta, 117 kişi (%40.8) iyi, 57 kişi (%19.9) çok iyi ve 39 kişi (%13.6) mükemmel olarak ifade etmişlerdir. *Hekimin ilgisi ve bakımını* katılımcıların çoğunluğu (%43.2) iyi olarak değerlendirmiştir. *Hekimin sağlık sorunları ve tedavilerle ilgili olarak yaptığı açıklamaları;* 5 kişi (%1.7) çok kötü, 17 kişi (%5.9) kötü, 54 kişi (%18.8) orta, 131 kişi (%45.6) iyi, 50 kişi (%17.4) çok iyi ve 30 kişi (%10.4) mükemmel; *hekimin kişinin anlattıklarına ilişkin dikkatini;* 3 kişi (%1) çok kötü, 11 kişi (%3.8) kötü,

64 kişi (%22.3) orta, 132 kişi (%46) iyi, 44 kişi (%15.3) çok iyi ve 33 kişi (%11.5) mükemmel; "Hekiminizin yanından sorularınıza cevap alamadan ayrıldığınız olur mu?" sorusuna, araştırma kapsamındaki bireylerin 2'si (%0.7) her zaman, 6'sı (%2.1) hemen hemen her zaman, 10'u (% 3.5) çoğu zaman, 92'si (%32.1) bazen, 47'si (% 16.4) hemen hemen hiçbir zaman, 130'u (% 45.3) hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. Hekimin bireyi bir hastaneye yada uzman doktora yönlendirdiğinde verdiği (sevk) raporlarını: 4 kişi (%1.4) çok kötü, 11 kişi (%3.8) kötü, 59 kişi (%20.6) orta, 135 kişi (%47) iyi, 50 kişi (%17.4) çok iyi ve 28 kişi (%9.8) mükemmel olarak değerlendirmişlerdir. Hekimin bireyin sağlığını korumak ve hastalıkları önlemek konusunda verdiği önerileri nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusuna ise 3 kişi (%1) çok kötü, 11 kişi (%3.8) kötü, 60 kişi (%20.9) orta, 130 kişi (%45.3) iyi, 53 kişi (%18.5) çok iyi ve 30 kişi (%10.5) mükemmel cevabını vermişlerdir.

Tablo 7. Hekimin Hastaya Karşı Davranışına İlişkin Cevaplar

| Size ayırdığı zaman                  | Sayı       | Yüzde (%)  | Sorularınız ve endişelerinize karşı size gösterdiği sabır. | Sayı       | Yüzde (%)  |
|--------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Çok kötü                             | 9          | 3,1        | Çok kötü                                                   | 8          | 2,8        |
| Kötü                                 | 12         | 4,2        | Kötü                                                       | 12         | 4,2        |
| Orta                                 | 70         | 24,4       | Orta                                                       | 58         | 20,2       |
| İyi                                  | 132        | 46,0       | İyi                                                        | 121        | 42,2       |
| Çok iyi                              | 37         | 12,9       | Çok iyi                                                    | 51         | 17,8       |
| Mükemmel                             | 27         | 9,4        | Mükemmel                                                   | 37         | 12,9       |
| Size karşı olan dostluk ve yakınlığı | Sayı       | Yüzde (%)  | Size karşı saygısı                                         | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                             | 6          | 2,1        | Çok kötü                                                   | 4          | 1,4        |
| Kötü                                 | 15         | 5,2        | Kötü                                                       | 7          | 2,4        |
| Orta                                 | 74         | 25,8       | Orta                                                       | 36         | 12,5       |
| İyi                                  | 102        | 35,5       | İyi                                                        | 127        | 44,3       |
| Çok iyi                              | 46         | 16,0       | Çok iyi                                                    | 56         | 19,5       |
| Mükemmel                             | 44         | 15,3       | Mükemmel                                                   | 57         | 19,9       |
| <b>Toplam</b>                        | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                              | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 7'de görüldüğü gibi *hekimin hastaya ayırdığı zamanı*, katılımcıların yarıya yakını (n:132; %46) iyi bulmuştur. *Sorularınız ve endişelerinize karşı hekiminizin gösterdiği sabır nasıldır?* sorusu incelendiğinde araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğu (%42.2) iyi, 58'i (%20,2) orta, 51'i (%17,8) ve 37'si (%12,9) mükemmel olarak değerlendirmiştir. Hekimin bireye karşı olan *dostluk ve yakınlığını* araştırmaya katılan bireylerin %35.5'i, *hekimin bireye karşı saygısını* %44.3'ü iyi olarak değerlendirmiştir.

Tablo 8. Hekiminiz Bu Güne Kadar Sizinle Hangisi Hakkında Konuştu?

| Sigara içme                  | Sayı       | Yüzde (%)  | Beslenme ve Şişmanlık         | Sayı       | Yüzde (%)  |
|------------------------------|------------|------------|-------------------------------|------------|------------|
| Evet 3 yıl içinde            | 36         | 12,5       | Evet 3 yıl içinde             | 57         | 19,9       |
| Evet 3 yıldan daha uzun      | 8          | 2,8        | Evet 3 yıldan daha uzun       | 9          | 3,1        |
| Evet zamanını hatırlamıyorum | 27         | 9,4        | Evet zamanını hatırlamıyorum  | 38         | 13,2       |
| Hayır                        | 216        | 75,3       | Hayır                         | 183        | 63,7       |
| Alkol Kullanma               | Sayı       | Yüzde (%)  | Egzersiz ve spor yapma        | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Evet 3 yıl içinde            | 20         | 7,0        | Evet 3 yıl içinde             | 58         | 20,2       |
| Evet 3 yıldan daha uzun      | 6          | 2,1        | Evet 3 yıldan daha uzun       | 11         | 3,8        |
| Evet zamanını hatırlamıyorum | 17         | 5,9        | Evet zamanını hatırlamıyorum  | 40         | 13,9       |
| Hayır                        | 244        | 85,0       | Hayır                         | 178        | 62,0       |
| Aile planlaması              | Sayı       | Yüzde (%)  | Kişisel temizlik (eller,diş ) | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Evet 3 yıl içinde            | 32         | 11,1       | Evet 3 yıl içinde             | 43         | 15,0       |
| Evet 3 yıldan daha uzun      | 7          | 2,4        | Evet 3 yıldan daha uzun       | 11         | 3,8        |
| Evet zamanını hatırlamıyorum | 34         | 11,8       | Evet zamanını hatırlamıyorum  | 30         | 10,5       |
| Hayır                        | 214        | 74,6       | Hayır                         | 203        | 70,7       |
| <b>Toplam</b>                | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                 | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 8'de katılımcıların hekimin bu güne kadar sağlığı etkileyen risk faktörlerinden hangisi hakkında kendisi ile konuştuğuna ilişkin bilgiler yer almaktadır. Hekimin sigara içme hakkında konuşmasına 36 kişi (%12.5) evet 3 yıl içinde, 8 kişi (%2.8) evet 3 yıldan daha uzun, 27 kişi (%9.4) evet zamanını hatırlamıyorum, 216 kişi (%75.3) hayır; hekimin alkol kullanma hakkında konuşmasına 20 kişi (%7) evet 3 yıl içinde, 6 kişi (% 2.1) evet 3

yıldan daha uzun, 17 kişi (%5.9) evet zamanını batırlamıyorum, 244 kişi (%85) hayır; hekimin aile planlaması hakkında konuşmasına 32 kişi (%11.1) evet 3 yıl içinde, 7 kişi (% 2.4) evet 3 yıldan daha uzun, 34 kişi (%11.8) evet zamanını batırlamıyorum, 214 kişi (%74.6) hayır; beslenme (gebe, bebek beslenmesi) ve şişmanlık gibi konular hakkında konuşmasına 57 kişi (%19.9) evet 3 yıl içinde, 9 kişi (%3.1) evet 3 yıldan daha uzun, 38 kişi (%13.2) evet zamanını batırlamıyorum, 183 kişi (%63.7) hayır; hekimin egzersiz ve spor yapma hakkında konuşmasına 58 kişi (%20.2) evet 3 yıl içinde, 11 kişi (%3.8) evet 3 yıldan daha uzun, 40 kişi (%13.9) evet zamanını batırlamıyorum, 178 (%62) hayır ve hekimin kişisel temizlik (eller, diş) hakkında konuşmasına 43 kişi (%15) evet 3 yıl içinde, 11 kişi (%3.8) evet 3 yıldan daha uzun, 30 kişi (%10.5) evet zamanını batırlamıyorum, 203 kişi (%70.7) hayır cevabını vermiştir.

**Tablo 9.** Hekiminizle Olan Güveninizle İlgili Olarak Aşağıdaki Durumları Değerlendiririniz

| Başka kimseye söyleyemeyeceğim bir şeyi doktoruma söyleyebilirim                                  | Sayı       | Yüzde (%)  | Sağlıkla ilgili kötü bile olsa her zaman gerçeği söyler                                                           | Sayı | Yüzde (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|
| Kesinlikle katılıyorum                                                                            | 65         | 22,6       | Kesinlikle katılıyorum                                                                                            | 70   | 24,4      |
| Katılıyorum                                                                                       | 74         | 25,8       | Katılıyorum                                                                                                       | 102  | 35,5      |
| Emin değilim                                                                                      | 76         | 26,5       | Emin değilim                                                                                                      | 75   | 26,1      |
| Katılmıyorum                                                                                      | 37         | 12,9       | Katılmıyorum                                                                                                      | 29   | 10,1      |
| Kesinlikle katılmıyorum                                                                           | 35         | 12,2       | Kesinlikle katılmıyorum                                                                                           | 11   | 3,8       |
| Bazen tam olarak emin olmadığı şeyleri biliyormuş gibi yapar                                      | Sayı       | Yüzde (%)  | Sağlığımı benim kadar dikkat eder                                                                                 | Sayı | Yüzde (%) |
| Kesinlikle katılıyorum                                                                            | 15         | 5,2        | Kesinlikle katılıyorum                                                                                            | 70   | 24,4      |
| Katılıyorum                                                                                       | 33         | 11,5       | Katılıyorum                                                                                                       | 83   | 28,9      |
| Emin değilim                                                                                      | 83         | 28,9       | Emin değilim                                                                                                      | 84   | 29,3      |
| Katılmıyorum                                                                                      | 81         | 28,2       | Katılmıyorum                                                                                                      | 41   | 14,3      |
| Kesinlikle katılmıyorum                                                                           | 75         | 26,1       | Kesinlikle katılmıyorum                                                                                           | 9    | 3,1       |
| Tıbbi bakımım konusunda hekimimin vereceği kararlara tam olarak güvenirim                         | Sayı       | Yüzde (%)  | Tedavimde bir hata yapılmışsa benden saklamaya çalışır                                                            | Sayı | Yüzde (%) |
| Kesinlikle katılıyorum                                                                            | 56         | 19,5       | Kesinlikle katılıyorum                                                                                            | 18   | 6,3       |
| Katılıyorum                                                                                       | 115        | 40,1       | Katılıyorum                                                                                                       | 27   | 9,4       |
| Emin değilim                                                                                      | 67         | 23,3       | Emin değilim                                                                                                      | 109  | 38,0      |
| Katılmıyorum                                                                                      | 34         | 11,8       | Katılmıyorum                                                                                                      | 73   | 25,4      |
| Kesinlikle katılmıyorum                                                                           | 15         | 5,2        | Kesinlikle katılmıyorum                                                                                           | 60   | 20,9      |
| Hekimim benim sağlığım için gerekenleri yapmak yerine maliyeti düşük tutmaya daha çok dikkat eder | Sayı       | Yüzde (%)  | Tüm bunları dikkate aldığınızda hekiminize olan güveninizi aşağıda yazılı rakamlara göre nasıl değerlendirirsiniz | Sayı | Yüzde (%) |
| Kesinlikle katılıyorum                                                                            | 19         | 6,6        | 1-4                                                                                                               | 29   | 9,3       |
| Katılıyorum                                                                                       | 45         | 15,7       | 5                                                                                                                 | 28   | 9,8       |
| Emin değilim                                                                                      | 56         | 19,5       | 6                                                                                                                 | 44   | 15,3      |
| Katılmıyorum                                                                                      | 87         | 30,3       | 7                                                                                                                 | 51   | 17,8      |
| Kesinlikle katılmıyorum                                                                           | 80         | 27,9       | 8                                                                                                                 | 41   | 14,3      |
|                                                                                                   |            |            | 9                                                                                                                 | 27   | 9,4       |
| <b>Toplam</b>                                                                                     | <b>287</b> | <b>100</b> | 10                                                                                                                | 69   | 24        |

Tablo 9'da ise bireyin hekimine olan güvenini değerlendiren ifadeler yer verilmiştir. "Başka kimseye söyleyemeyeceğim bir şeyi doktoruma söyleyebilirim" ifadesine 65 kişi (%22.6) kesinlikle katılıyorum, 74 kişi (% 25.8) katılıyorum, 76 kişi (%26.5) emin değilim, 37 kişi (%12.9) katılmıyorum, 35 kişi (%12.2) kesinlikle katılmıyorum; "Hekimim bazen tam olarak emin olmadığı şeyleri biliyormuş gibi yapar" ifadesine 15 kişi (%5.2) kesinlikle katılıyorum, 33 kişi (%11.5) katılıyorum, 83 kişi (%28.9) emin değilim, 81 kişi (%28.2) katılmıyorum, 75 kişi (%26.1) kesinlikle katılmıyorum; "Tıbbi bakımım konusunda hekimimin vereceği kararlara tam olarak güvenirim" ifadesine 56 kişi (%19.5) kesinlikle katılıyorum, 115 kişi (%40.1) katılıyorum, 67 kişi (%23.3) emin değilim, 34 kişi (% 11.8) katılmıyorum, 15 kişi (%5.2) kesinlikle katılmıyorum; "Hekimim benim sağlığım için gerekenleri yapmak yerine maliyeti düşük tutmaya daha çok dikkat eder" ifadesine 19 kişi (%6.6) kesinlikle katılıyorum, 45 kişi (%15.7) katılıyorum, 56 kişi (%19.5) emin değilim, 87 kişi (%30.3) katılmıyorum, 80 kişi (%27.9) kesinlikle katılmıyorum; "Sağlıkla ilgili kötü bile olsa her zaman gerçeği söyler" ifadesine 70 kişi (%24.4) kesinlikle katılıyorum, 102 kişi (%35.5) katılıyorum, 75 kişi (%26.1) emin değilim, 29 kişi

(%10.1) katılmıyorum, 11 kişi (%3.8) kesinlikle katılmıyorum; "Sağlığıma benim kadar dikkat eder" ifadesine 70 kişi (%24.4) kesinlikle katılıyorum, 83 kişi (%28.9) katılıyorum, 84 kişi (%29.3) emin değilim, 41 kişi (%14.3) katılmıyorum, 9 kişi (%3.1) Kesinlikle katılmıyorum; "Tedavimde bir hata yapılmışsa benden saklamaya çalışır" ifadesine 18 kişi (%6.3) kesinlikle katılıyorum, 27 kişi (%9.4) katılıyorum, 109 kişi (%38) emin değilim, 73 kişi (%25.4) katılmıyorum, 60 kişi (%20.9) kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Araştırma kapsamındaki bireylere tüm bunları dikkate aldıklarında hekimine olan güvenini yazılı olan rakamlara göre değerlendirmesi istenmiştir. Bireylerden 1-10 aralığında puan vermeleri istenmiştir. Hekimine olan güvenine 4 kişi (% 1.4) 1 puan, 5 kişi (%1.7) 2 puan, 9 kişi (%3.1) 3 puan, 9 kişi (%3.1) 4 puan, 28 kişi (%9.8) 5 puan, 44 kişi (%15.3) 6 puan, 51 kişi (%17.8) 7 puan, 41 kişi (%14.3) 8 puan, 27 kişi (%9.4) 9 puan, 69 kişi (%24) 10 puan verdiği saptanmıştır.

**Tablo 10.** Hekiminiz Bir Sağlık Sorununuz Nedeni İle Size Farklı Bir Hekim Önerdi İse Aşağıdaki Maddeleri Değerlendiriniz.

| Hekiminiz size sağlık sorununuz için farklı bir hekimi önerdi mi ?                                        | Sayı       | Yüzde (%)  | Hekiminiz sizin diğer hekimlerden aldığınız hizmet hakkında bilgi sahibi mi? | Sayı       | Yüzde (%)  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Evet                                                                                                      | 107        | 37,3       | Evet                                                                         | 103        | 35,9       |
| Hayır                                                                                                     | 180        | 62,7       | Hayır                                                                        | 114        | 39,7       |
|                                                                                                           |            |            | Emin değilim                                                                 | 70         | 24,4       |
| Gideceğiniz uzman hekimi seçmenize yardımı                                                                | Sayı       | Yüzde (%)  | Uzman hekimden gerekli randevuyu almanıza yardımı                            | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                                                  | 17         | 5,9        | Çok kötü                                                                     | 18         | 6,3        |
| Kötü                                                                                                      | 75         | 26,1       | Kötü                                                                         | 114        | 39,7       |
| Orta                                                                                                      | 107        | 37,3       | Orta                                                                         | 43         | 15,0       |
| İyi                                                                                                       | 50         | 17,4       | İyi                                                                          | 88         | 30,7       |
| Çok iyi                                                                                                   | 26         | 9,1        | Çok iyi                                                                      | 16         | 5,6        |
| Mükemmel                                                                                                  | 12         | 4,2        | Mükemmel                                                                     | 8          | 2,8        |
| Başka bir uzman tarafından tedavi olurken ya da hastaneye yatırılarak tedavi edilirken hekiminizin ilgisi | Sayı       | Yüzde (%)  | Diğer hekimlerin size söylediklerini anlayabilmeniz konusunda yardımı        | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                                                  | 15         | 5,2        | Çok kötü                                                                     | 14         | 4,9        |
| Kötü                                                                                                      | 113        | 39,4       | Kötü                                                                         | 93         | 32,4       |
| Orta                                                                                                      | 57         | 19,9       | Orta                                                                         | 54         | 18,8       |
| İyi                                                                                                       | 82         | 28,6       | İyi                                                                          | 99         | 34,5       |
| Çok iyi                                                                                                   | 13         | 4,5        | Çok iyi                                                                      | 21         | 7,3        |
| Mükemmel                                                                                                  | 7          | 2,4        | Mükemmel                                                                     | 6          | 2,1        |
| Hekiminizin sizi gören diğer hekimlerle olan iletişimi                                                    | Sayı       | Yüzde (%)  | Sizi önerdiği diğer hekimlerin kalitesi                                      | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                                                                                  | 18         | 6,3        | Çok kötü                                                                     | 7          | 2,4        |
| Kötü                                                                                                      | 106        | 36,9       | Kötü                                                                         | 57         | 19,9       |
| Orta                                                                                                      | 48         | 16,7       | Orta                                                                         | 68         | 23,7       |
| İyi                                                                                                       | 77         | 26,8       | İyi                                                                          | 110        | 38,3       |
| Çok iyi                                                                                                   | 32         | 11,1       | Çok iyi                                                                      | 34         | 11,8       |
| Mükemmel                                                                                                  | 6          | 2,1        | Mükemmel                                                                     | 11         | 4,2        |
| <b>Toplam</b>                                                                                             | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                                | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 10'da aile hekiminin özel bir sağlık sorunu yaşandığında başka bir hekimi önermiş olması durumunda bu sürecin takibine ilişkin sorulara verilen cevaplar yer almaktadır. Bireyin diğer hekim veya ebe/hemşire den aldığı hizmet hakkında 103 kişi (%35.9) hekiminin bilgi sahibi olduğunu ve bireyin hekiminin gideceği uzman hekimi seçmesine yardımı etmesi çoğunlukla (%37, 3) orta, uzman hekimden gerekli randevuyu almasına yardımı etmesi çoğunlukla (%39.7) kötü, bir uzman tarafından tedavi olurken ya da hastaneye yatırılarak tedavi edilirken doktorunun ilgisini çoğunlukla (%39.4) kötü, düzenli hekiminin bireyi gören diğer doktorlar ya da uzmanlarla olan iletişimi çoğunlukla (% 36.9) kötü, diğer pratisyen veya

uzman hekimlerin bireye söylediklerini anlayabilmesi konusunda yardımını çoğunlukla (%34.5) iyi ve hekimin önerdiği diğer hekim ve uzmanların kalitesini çoğunlukla (%38.3) iyi olarak değerlendirmiştir.

**Tablo 11.** Aşağıdakilerden Hangisini Hekiminizin Önerilerine Uyarak Gerçekleştirdiniz?

| Sigaryayı bırakmaya çalışmak/bırakmak | Sayı       | Yüzde (%)  | Egzersiz ve spora başlamak                                  | Sayı       | Yüzde (%)  |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Evet                                  | 33         | 11,5       | Evet                                                        | 82         | 28,6       |
| Hayır                                 | 254        | 88,5       | Hayır                                                       | 205        | 71,4       |
| Alkolü bırakmaya çalışmak/bırakmak    | Sayı       | Yüzde (%)  | Kişisel temizliğe (el yıkama, diş fırçalama) özen göstermek | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Evet                                  | 31         | 10,8       | Evet                                                        | 69         | 24,0       |
| Hayır                                 | 256        | 89,2       | Hayır                                                       | 218        | 76,0       |
| Aile planlaması yöntemi kullanmak     | Sayı       | Yüzde (%)  | Beslenme alışkanlıklarını değiştirmek                       | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Evet                                  | 61         | 21,3       | Evet                                                        | 71         | 24,7       |
| Hayır                                 | 226        | 78,7       | Hayır                                                       | 216        | 75,3       |
| <b>Toplam</b>                         | <b>287</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                               | <b>287</b> | <b>100</b> |

Tablo 11’de aşağıdakilerden hangisini hekiminizin tavsiyesine uyarak gerçekleştirdiniz sorusunun cevapları yer almıştır. Bulgulara göre; 33 kişi (%11.5) sigaryayı bırakmaya çalıştığını/bıraktığını, 31 kişi (%10.8) alkolü bırakmaya çalıştığını/bıraktığını, 61 kişi (21.3) aile planlaması yöntemi kullandığını, 71 kişi (%24.7) beslenme alışkanlıklarını değiştirdiğini, 82 kişi (%28.6) egzersiz ve spora başladığını, 69 kişi (% 24) kişisel temizliğe (el yıkama, diş fırçalama) özen gösterdiğini ifade etmişlerdir.

**Tablo 12.** Hekimin Bireyin Genel Sağlık Durumu ve Sosyal Yaşamı Hakkındaki Bilgisi

| Tıbbi özgeçmişinizle ilgili bilgisi                    | Sayı       | Yüzde (%)  | Sağlığınızla ilgili sizi en çok endişelendiren durumlarla ilgili bilgisi | Sayı       | Yüzde (%)  |
|--------------------------------------------------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Çok kötü                                               | 24         | 8,4        | Çok kötü                                                                 | 24         | 8,4        |
| Kötü                                                   | 54         | 18,8       | Kötü                                                                     | 52         | 18,1       |
| Orta                                                   | 100        | 34,8       | Orta                                                                     | 84         | 29,3       |
| İyi                                                    | 72         | 25,1       | İyi                                                                      | 81         | 28,2       |
| Çok iyi                                                | 23         | 8,0        | Çok iyi                                                                  | 31         | 10,8       |
| Mükemmel                                               | 14         | 4,9        | Mükemmel                                                                 | 15         | 5,2        |
| Evde ve işyerindeki sorumluluklarınızla ilgili bilgisi | Sayı       | Yüzde (%)  | Bir kişi olarak inanç ve değerlerinizle ilgili bilgisi                   | Sayı       | Yüzde (%)  |
| Çok kötü                                               | 29         | 10,1       | Çok kötü                                                                 | 22         | 7,6        |
| Kötü                                                   | 72         | 25,1       | Kötü                                                                     | 53         | 18,5       |
| Orta                                                   | 98         | 34,1       | Orta                                                                     | 81         | 28,2       |
| İyi                                                    | 59         | 20,6       | İyi                                                                      | 84         | 29,3       |
| Çok iyi                                                | 17         | 5,9        | Çok iyi                                                                  | 27         | 9,4        |
| Mükemmel                                               | 12         | 4,2        | Mükemmel                                                                 | 21         | 7,3        |
| <b>Toplam</b>                                          | <b>286</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                            | <b>286</b> | <b>100</b> |

Tablo 12’de hekimin bireyin genel sağlık durumu ve sosyal yaşamı hakkındaki bilgisine ilişkin cevaplar yer almaktadır. Hekimin bireyin tıbbi özgeçmişiyle ilgili bilgisi incelendiğinde %34.8 oranında, evde ve işyerindeki sorumluluklarıyla ilgili bilgisi %34.1 oranında, sağlıklarıyla ilgili onları en çok endişelendiren durumlarla ilgili bilgisi %29.3 oranında orta olarak değerlendirilirken, kişi olarak inanç ve değerleriyle ilgili bilgisi %29.3 oranında iyi olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 13. Hekimden Genel Olarak Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz

| Bunların hepsini dikkate aldığınızda düzenli hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz? | Sayı | Yüzde (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|
| Fazlasıyla memnunum daha iyisi olamazdı                                                             | 39   | 13,6      |
| Çok memnunum                                                                                        | 107  | 37,3      |
| Biraz memnunum                                                                                      | 70   | 24,4      |
| Ne memnunum ne de değilim                                                                           | 51   | 17,8      |
| Biraz memnunum                                                                                      | 10   | 3,5       |
| Tamamen memnuniyetsizim daha kötüsü olamazdı                                                        | 10   | 3,5       |
| Toplam                                                                                              | 287  | 100       |

Tablo 13'de görüldüğü gibi bunların hepsini dikkate aldığınızda hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?" sorusuna katılımcılardan 39 kişi (%13.6) fazlasıyla memnunum daha iyisi olamazdı, 107 kişi (%37.3) çok memnunum, 70 kişi (% 24.4) biraz memnunum, 51 kişi (%17.8) ne memnunum ne de değilim, 10 kişi (%3.5) biraz memnunum ve 10 kişi (%3.5) tamamen memnuniyetsizim daha kötüsü olamazdı cevabını vermiştir.

### 5. Sonuç

Konya'daki aile hekimliği merkezlerinde sunulan sağlık hizmetlerinin yapısal ve işleyiş özelliklerinin Birinci Basamak Değerlendirme ölçeği kullanılarak değerlendirildiği bu çalışmadan elde edilen bilgileri şu şekilde özetleyebiliriz:

- Araştırma kapsamında 287 kişi incelenmiş olup, bu kişilerin 194'ü (67,6) bayan ve 93'ü (%32,4) erkeklerden oluşmaktadır. Bu kişilerin tamamının düzenli olarak hizmet aldığı bir aile hekimi bulunmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğu hekimlerin sorunlarının bazılarını (%41,8) çözüm bulduğunu belirtmiştir.
- Hekimin muayenehanesine ulaşım süresi açısından incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğu (%59,2) 15 dakikadan az bir sürede muayenehaneye ulaşabildiklerini ve bu ulaşım süresini iyi (%42,2) bulduklarını belirtmiş ve hekimlerinin hafta sonlarında da çalışmalarının (%38,3) iyi olacağını ifade etmişlerdir. Pahalı olacağını düşündüğünüz için hiç hekime gitmeyi ertelediniz mi? sorusuna katılımcıların %39,7'si hayır cevabını verirken, %34,1' zaten para ödemediğini belirtmiştir. Ancak bu soruya evet cevabı verenlerin oranı ise %31,1 olarak gerçekleşmiştir. *Aynı şekilde pahalı olduğu için ilaçlarını alamadığınız veya tedavinizi aksattığınız oldu mu* sorusuna evet cevabı verenlerin oranı %35,2'dir. Hekime telefonla ulaşma ve telefondan öneri alabilme konusunda verilen cevapların genel olarak olumsuz boyutta olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular **ulaşılabilirlik** açısından sistemin olumlu olarak değerlendirildiğini göstermektedir
- Hastalandığında veya kontrol olmak istediğinde hekiminize muayene olabiliyor musunuz? sorusuna her zaman, hemen her zaman ve çoğu zaman cevabını verenlerin oranı % 83 olarak ve bu durumu iyi, çok iyi ve mükemmel olarak değerlendirenlerin oranı ise %72 olarak gerçekleşmiştir. Sonuçlar katılımcıların **süreklilik** alt boyutu açısından sistemi olumlu bulduklarını ortaya koymaktadır.
- Hekimin mesleki bilgisi ve yeterliliğine ilişkin cevaplar incelendiğinde iyi, çok iyi ve mükemmel cevabın verenlerin oranının genel olarak %65-%90 aralığında olduğu görülmüştür. Hekimlerinin tavsiyelerine uyan katılımcılardan %11,5'inin sigarayı, %10,8'inin alkolü bıraktığı veya bırakmaya çalıştığı, %28,6'sının egzersiz veya spora başladığı, %24'ünün kişisel temizliğe daha fazla özen gösterdiği, %24,7 sinin beslenme alışkanlıklarını değiştirdiği ve %21,3'ünün aile planlaması yöntemi kullanmaya başladığı belirlenmiştir. Hekimlerin risk faktörleri (sigara, alkol, beslenme, aile planlaması, kişisel hijyen) konusunda katılımcılar ile genel olarak konuşmadıkları ve bu konularda konuşanların oranlarının %25-%40 aralığında olduğu anlaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar sunulan hizmetin **kapsayıcılık** açısından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.
- Hekimleri hastalarına karşı **kişisel yaklaşımını** genellikle olumlu olarak değerlendirildiği tespit edilmiştir.
- Katılımcıların hekime olan **güven** sorularına genel olarak olumlu puan verdikleri görülmüştür.

- Önemli bir sağlık sorunu nedeni ile başka bir hekim önerilmesi durumunda bu uzman hekimi seçmeye yardım etme oranını çok kötü, kötü ve orta olarak tanımlayanların oranı %69, uzman hekimden randevu alma durumunu çok kötü, kötü ve orta olarak değerlendirenlerin oranı %61, başka bir hastaneye yatırıldığında hekimin ilgisini olumsuz olarak değerlendirenlerin oranı %65 olarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgular aile hekimlerinin **eşgüdüm** konusunda olumsuz şekilde değerlendirildiğini göstermektedir.
- Tüm soruları dikkate aldığınızda hekiminizden memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?" sorusuna katılımcılardan 39 kişi (%13.6) fazlasıyla memnunum daha iyisi olamazdı, 107 kişi (%37.3) çok memnunum, 70 kişi (% 24.4) biraz memnunum, 51 kişi (%17.8) ne memnunum ne de değilim, 10 kişi (%3.5) biraz memnunum ve 10 kişi (%3.5) tamamen memnuniyetsizim daha kötüsü olamazdı cevabını vermiştir. Bu sonuçlar katılımcıların aldıkları hizmetten genel olarak **memnun** olduğunu ortaya koymaktadır.

Ülkemizde şimdiye kadar aile hekimliği sisteminden memnuniyet düzeyinin belirlenmesine yönelik hem ülke geneline yönelik hem de il bazında yapılmış çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Örneğin Sağlık Bakanlığı tarafından 2010 yılında EUROPEP ölçeği (European Patients Evaluate General/Family Practice) kullanılarak Türkiye genelinde toplam 34.472 üzerinde yapılan bir çalışmada birinci basamak sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin tüm ülke genelinde %81.2 olduğu bulunmuştur (Sağlık bakanlığı 2010: 35). Baltacı ve ark (2011) Düzce’de yaptıkları bir çalışmada aile hekimliği hizmetlerinden memnuniyet oranını %94,5 olarak, Bostan ve Havvatoğlu (2014) ise Gümüşhane’de yaptıkları çalışmada memnuniyet aile hekimliği sisteminden oranını %87.5 bulunmuştur. Bu çalışmada elden edilen sonuçlar literatür bulguları ile paralellik göstermektedir.

#### Kaynakça

- Algin, K.& Şahin, İ., Top M (2004) *Türkiye’de Aile Hekimlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerileri*, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7, Sayı:3 (2004) Ss.249-275
- Baltacı, D.& Kara İH, Bahçebacı T, Sayın S (2011) *Düzce ilinde Birinci Basamakta Sağlık Hizmeti Alan Hastaların Aile Hekimi ve Muayenehanesi Hakkındaki Görüşlerinin Belirlenmesi: Pilot Çalışma*, Konuralp Tıp Dergisi 2011;3(2):9-15.
- Bostan, S.& Havvatoğlu K. (2014) *Europep Aile Hekimliği Memnuniyeti Ölçeğine Göre Gümüşhane Aile Hekimliği Memnuniyet Araştırması*, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi , 2014;3(4).
- Dikici, MF. & Kartal M, Alptekin S, Çubukçu M, Ayanoğlu AS, Yarı F. (2007) *Aile Hekimliğinde Kavramlar, Görev Tanımı Ve Disiplininin Tarihçesi*. Türkiye Klinikleri J Med Sci 2007;27:412-418.
- Görpelioglu S. ve Ark. (2002) *Sağlık Reformu Ve Aile Doktorluğu: Edirne Raporu*. Trakya Üniversitesi. Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Edirne (Http://Aile.Trakya.Edu.Tr/Belgeler/Rapor.Doc - Erişim Tarihi: 10.01.2004).
- Görpelioglu, S. & Tüzer T.T. (1998) *Tıp Fakültesi Öğretim Elemanlarının Aile Hekimliğine Yaklaşımları*. Aile Hekimliği Dergisi 1(2).
- Lağarlı T. ve Ark. (2007) *Birinci Basamak Değerlendirme Ölçeğinin (Pcas; Primary Care Assessment Survey) Bazı Aile Hekimliği Pilot Uygulama Birimlerine Ayaktan Tanı Tedavi İçin Başvuranlardaki Psikometrik Özellikleri*. Yayınlanmamış Makale, 6. Saykad Kongresi 2007.
- Lağarlı T., Eser E., Akdeniz M., Vd. (2011) *Bazı Aile Hekimliği Pilot Uygulama Birimlerinde Birinci Basamak Değerlendirme Ölçeği (Bdö) (Primary Care Assessment Survey) İle Sağlık Hizmet Özelliklerinin Değerlendirilmesi, Türkiye Halk Sağlığı Dergisi 2011;9(1)*
- Muştu F. (2009) *Türkiye’de Aile Hekimliği Alanında Yapılan Yayınların Kalitatif Değerlendirilmesi*, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, 2009.
- Robert E. Rakel MD , David Rakel MD (2016) *Textbook of Family Medicine*, 9e 9th Edition, Philadelphia, PA : Elsevier/ Saunders, 2016. NLM ID: 101645489
- Safran, D.G.& Kosinski M, Tarlov Ar. (1998) *The Primary Care Assessment Survey Tests Of Data Quality And Measurement Performance Medical Care*, 1998;36(5):728-739.
- Sağlık Bakanlığı (2004) *Aile Hekimliği Türkiye Modeli*. 1.Baskı. Ankara. Mavi Ofset Yayınları, 2004:35-40.

Sağlık Bakanlığı (2010) Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti, Hıfzısıhha Mektebi Müdürlüğü, Araştırma Serisi 4. Ankara.

Sağlık Bakanlığı (2013) Aile Hekimliği Uygulama Yönetmeliği. Erişim20.03.2013,

Wonca (2002) The European Definition Of General Practice/Family Medicine. Wonca Europe Office Publication; 2002.

<http://www.sbn.gov.tr/icerik.aspx?id=17472#sthash.1h2dTUD0.dpuf>

<http://ailehekimligi.gov.tr/aile-hekimlii/tuerkiyedeki-aile-hekimlii.html>

<http://www.saglik.gov.tr/tr/belge/1-10376/ailehekimligi-uygulama-yonetmeliği.html>