KAYSERİ İLİ KAMPÜS HASTANESİ ETKİ ANALİZİ

SAĞLIK HİZMETLERİ ARAŞTIRMA RAPORU

ÇÖZÜM ARAŞTIRMA

OCAK, 2016

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER iv

TABLOLAR LİSTESİ x

1. METODOLOJİ 1

1.1. Araştırmanın Kapsamı 1

1.2. Örneklem ve Güven Aralığı 2

1.3. Güvenirlik Analizi 3

1.4. Saha Çalışmaları 4

1.5. Kalite Kontrol 4

1.6. Masabaşı Çalışmalar 4

2. GİRİŞ 5

3. ETKİ ANALİZİ KAVRAMI 7

4. DEMOGRAFİ 8

4.1. Cinsiyet 8

4.2. Yaş 8

4.3. Eğitim Durumu 9

4.4. Hane Halkı Büyüklüğü 10

4.5. Gelir Durumu 11

4.6. Meslek 12

4.7. Sosyoekonomik Statü 13

4.8. İkamet Edilen İlçe 14

5. BULGULAR 15

5.1. Hastane Kavramının Çağrıştırdıkları 15

5.2. Aile Bireylerinin Bilinen Bir Rahatsızlıklarının Olma Durumu 16

5.3. Aile Bireylerinin Rahatsızlık Durumu 16

5.4. Aile Bireyinin Sahip Olduğu Rahatsızlık 17

5.5. Sağlık Güvencesi 18

5.6. Ne Tür Hastanelerin Tercih Edildiği 19

5.7. Özel Sağlık Kuruluşlarının Tercih Edilme Nedenleri 20

5.8. Hizmet Alınan Hastaneler 21

5.9. En Sık Hizmet Alınan Hastane 22

5.10. En Sık Hizmet Alınan Hastaneye En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Gidildiği 23

5.11. Mevcut Sağlık Şikâyeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı 24

5.12. En Son Gidilen Hastaneye Göre İşlemlerin Başladığı Andan İşlemlerin Bittiği Ana Kadar Geçen Süre İçindeki Memnuniyet Durumu 25

5.12.1. Sağlık Hizmetinden Duyulan Genel Memnuniyet İle Farklı Konular Arasındaki Korelasyon İlişkisi 27

5.12.2. Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde) 32

5.12.3. “Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi” İfadesine Katılmama Nedenleri 35

5.12.4. “Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim” İfadesine Katılmama Nedenleri 36

5.12.5. “Bekleme Salonu Temizdi” İfadesine Katılmama Nedenleri 36

5.12.6. “Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim” İfadesine Katılmama Nedenleri 37

5.12.7. “Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu” İfadesine Katılmama Nedenleri 37

5.12.8. “Muayene Odasında Bekletilmedim” İfadesine Katılmama Nedenleri 38

5.12.9. “Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi” İfadesine Katılmama Nedenleri 38

5.12.10. “Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi” İfadesine Katılmama Nedenleri 39

5.12.11. “Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi” İfadesine Katılmama Nedenleri 40

5.12.12. “Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi” İfadesine Katılmama Nedenleri 41

5.12.13. “Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi” İfadesine Katılmama Nedenleri 42

5.12.14. “Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi” İfadesine Katılmama Nedenleri 43

5.12.15. “Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum” İfadesine Katılmama Nedenleri 43

5.12.16. Memnuniyeti Daha Çok Sağlamış Hastanelerin Genel Memnuniyete Katkısı 44

5.13. En Sık Gidilen Hastanede Karşılaşılan Sorunlar 46

5.14. Hastanede Açılması İstenen Bölüm/Branş 47

5.15. Kayseri’nin Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Durumu 48

5.16. Kayseri’de Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Duyulmasının Nedenleri 49

5.17. Açılmasına İhtiyaç Duyulan Hastanenin, Hangi Semte Açılması Gerektiği 50

5.18. Bir Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler 52

5.19. Hastanelerin Hizmet Konuları Arasında Olmayıp Olması İstenen Hizmet Konuları 53

5.20. Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezi 54

5.21. Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezinin Tercih Edilme Nedeni 56

5.22. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Algısı 57

5.23. Yaş Gruplarına Göre Hastane Kavramı Çağrışımı 59

5.24. Cinsiyete ve Sosyo Ekonomik Statüye Göre Hizmet Alınan Hastaneler 60

5.25. Yaş Gruplarına Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler 61

5.26. Demografik Özelliklere ve Sosyoekonomik Statüye Göre Mevcut Sağlık Şikayeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı 63

5.27. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunu 64

5.28. Kayseri Merkez ve İlçeler Hane Halkı Hastalık Oranları 65

5.29. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler ... 67

5.30. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerden Gelenlerin En Çok Tercih Ettiği Hastane 69

5.31. En Çok Tercih Edilen Hastanelere Göre Yaş Dağılımı 71

5.32. Yaş Dağılımına Göre Hizmet Alınan Hastaneler..... 72

5.33. Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Sahip Olunan Sosyal Güvence Dağılımı 73

5.34. Özel ve Kamu Hastanelerine Başvuranların Sahip Oldukları Sosyal Güvence Dağılımı 74

5.35. Kayseri Merkez/Merkez Dışı Özel ve Kamu Hastanelerine Göre Sosyal Güvence Dağılımı 75

5.36. Cinsiyete, Tercih Edilen Hastanenin Niteliğine (Özel/Kamu Hastaneleri Ayrımı) Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunları..... 76

5.37. Yaş Aralığına ve Cinsiyete Göre En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Sağlık Kuruluşuna Gittiği 77

5.38. Kamu ve Özel Hastanelere Göre Bir Sağlık Kuruluşundan Beklentiler 79

5.39. Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelerde Cinsiyete Göre Özel ve Kamu Hastanelerinden Beklentiler..... 82

5.40. SGK'lı Olup Özel/Kamu Hastanelerine Gidenlerin Hizmet Aldıkları Hastaneler... 84

5.41. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi 86

5.42. Yaş Dağılımına Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi..... 89

5.43. Eğitim Seviyesine Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi . 91

5.44. Hastaneyi Ziyaret Etme Sayısına Göre Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi..... 93

5.45. Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları 95

5.46. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları 98

5.47. Merkez ve Merkez Dışı Yerleşim Yerlerine Göre Önem Verilen Konuların Farklılaşıp Farklılaşmadığı..... 99

5.48. Yaşanan Sağlık Sorunu Nedeniyle Hastaneye Başvurma Sıklığı 101

5.49. Kayseri Merkez/Merkez Dışı Katılımcıların En Son Yaşanan Sağlık Sorunları Nedeniyle Sağlık Kuruluşuna Başvurma Sıklığı 102

5.50. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Sorunlar 103

5.51. Acil Durumda Tercih Edilen Hastanelerin Kayseri Merkez ve Merkez Dışı Dağılımı 105

5.52. Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerde Açılması İstenen Bölümler/Branşlar 107

5.53. Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Hizmetleri Arasında Olmayıp Olması İstenilen Hizmet Konuları 109

5.54. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verdikleri Cevaplar 110

5.55. Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verilen Cevapların Cinsiyet, Yaş ve Sosyoekonomik Statüye Göre Dağılımı 111

5.56. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Başvurdukları Hastaneleri Tercih Etme Nedenleri 113

5.57. Hastanelerin Tercih Edilme Nedenleri 114

5.58. Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler 115

6. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER 117

6.1. NE YAPILMALI? 122

6.2. NEDEN YAPILMALI? 125

6.3. NASIL YAPILMALI? 126

6.4. NEREYE YAPILMALI? 126

6.5. NE ZAMAN YAPILMALI? 126

6.6. KİM YAPMALI? 127

KAYNAKÇA 128

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 4-1: Cinsiyet 8
Tablo 4-2: Yaş 8
Tablo 4-3: Eğitim Durumu 9
Tablo 4-4: Hane Halkı Büyüklüğü 10
Tablo 4-5: Gelir Durumu 11
Tablo 4-6: Meslek 12
Tablo 4-7: Sosyoekonomik Statü 13
Tablo 4-8: İkamet Edilen İlçe 14
Tablo 5-1: Hastane Kavramının Çağrıştırdıkları 15
Tablo 5-2: Aile Bireylerinin Bilinen Bir Rahatsızlıklarının Olma Durumu 16
Tablo 5-3: Aile Bireylerinin Rahatsızlık Durumu 16
Tablo 5-4:Aile Bireyinin Sahip Olduğu Rahatsızlık 17
Tablo 5-5: Sağlık Güvencesi 18
Tablo 5-6:Ne Tür Hastanelerin Tercih Edildiği 19
Tablo 5-7:Özel Sağlık Kuruluşlarının Tercih Edilme Nedenleri 20
Tablo 5-8:Hizmet Alınan Hastaneler 21
Tablo 5-9:En Sık Hizmet Alınan Hastane 22
Tablo 5-10:En Sık Hizmet Alınan Hastaneye En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Gidildiği 23
Tablo 5-11:Mevcut Sağlık Şikâyeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı 24
Tablo 5-12:En Son Gidilen Hastaneye Göre İşlemlerin Başladığı Andan İşlemlerin Bittiği Ana Kadar Geçen Süre İçindeki Memnuniyet Durumu 25
Tablo 5-13: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 1 28
Tablo 5-14: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 2 29
Tablo 5-15: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 3 30
Tablo 5-16: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 4 31
Tablo 5-17: Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde) 32

Tablo 5-18: Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması Testi (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde) - 1..... 33
Tablo 5-19: Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması Testi (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde) - 2..... 34
Tablo 5-20:"Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi" İfadesine Katılmama Nedenleri 35
Tablo 5-21:"Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim" İfadesine Katılmama Nedenleri..... 36
Tablo 5-22:"Bekleme Salonu Temizdi" İfadesine Katılmama Nedenleri..... 36
Tablo 5-23:"Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim" İfadesine Katılmama Nedenleri..... 37
Tablo 5-24:"Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu" İfadesine Katılmama Nedenleri..... 37
Tablo 5-25:"Muayene Odasında Bekletilmedim" İfadesine Katılmama Nedenleri 38
Tablo 5-26: "Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri 38
Tablo 5-27:"Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri 39
Tablo 5-28:"Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri 40
Tablo 5-29:"Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri 41
Tablo 5-30:"Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri..... 42
Tablo 5-31:"Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri..... 43
Tablo 5-32:"Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum" İfadesine Katılmama Nedenleri 43
Tablo 5-33:Memnuniyeti Daha Çok Sağlamış Hastanelerin Genel Memnuniyete Katkısı 45
Tablo 5-34:En Sık Gidilen Hastanede Karşılaşılan Sorunlar..... 46
Tablo 5-35:Hastanede Açılması İstenen Bölüm/Branş..... 47
Tablo 5-36:Kayseri'nin Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Durumu 48
Tablo 5-37:Kayseri'de Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Duyulmasının Nedenleri..... 49
Tablo 5-38:Açılmasına İhtiyaç Duyulan Hastanenin, Hangi Semte Açılması Gerektiği 50
Tablo 5-39:Bir Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler 52

Tablo 5-40:Hastanelerin Hizmet Konuları Arasında Olmayıp Olması İstenen Hizmet Konuları 53
Tablo 5-41:Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezi 54
Tablo 5-42: Merkezde veya Merkez Dışında İkamet Etme Durumunun Sağlık Sorunu Yaşandığında Tercih Edilen Hastanenin Niteliği İle İlişkili Olup Olmadığı 55
Tablo 5-43: Merkezde veya Merkez Dışında İkamet Etme Durumunun Sağlık Sorunu Yaşandığında Tercih Edilen Hastanenin Niteliği İle İlişkili Olup Olmadığı Testi..... 55
Tablo 5-44:Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezinin Tercih Edilme Nedeni56
Tablo 5-45:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Algısı..... 57
Tablo 5-46:Yaş Gruplarına Göre Hastane Kavramı Çağrışımı..... 59
Tablo 5-47:Cinsiyete ve Sosyo Ekonomik Statüye Göre Hizmet Alınan Hastaneler..... 60
Tablo 5-48:Yaş Gruplarına Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler 61
Tablo 5-49:Demografik Özelliklere ve Sosyoekonomik Statüye Göre Mevcut Sağlık Şikayeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı..... 63
Tablo 5-50:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunu..... 64
Tablo 5-51:Kayseri Merkez ve İlçeler Hane Halkı Hastalık Oranları..... 65
Tablo 5-52:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler .. 67
Tablo 5-53:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerden Gelenlerin En Çok Tercih Ettiği Hastane 69
Tablo 5-54:En Çok Tercih Edilen Hastanelere Göre Yaş Dağılımı..... 71
Tablo 5-55:Yaş Dağılımına Göre Hizmet Alınan Hastaneler..... 72
Tablo 5-56:Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Sahip Olunan Sosyal Güvence Dağılımı..... 73
Tablo 5-57:Özel ve Kamu Hastanelerine Başvuranların Sahip Oldukları Sosyal Güvence Dağılımı..... 74
Tablo 5-58:Kayseri Merkez/Merkez Dışı Özel ve Kamu Hastanelerine Göre Sosyal Güvence Dağılımı..... 75
Tablo 5-59:Cinsiyete, Tercih Edilen Hastanenin Niteliğine (Özel/Kamu Hastaneleri Ayrımı) Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunları..... 76
Tablo 5-60:Yaş Aralığına ve Cinsiyete Göre En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Sağlık Kuruluşuna Gittiği..... 77
Tablo 5-61:Kamu ve Özel Hastanelere Göre Bir Sağlık Kuruluşundan Beklentiler-1 79
Tablo 5-62:Kamu ve Özel Hastanelere Göre Bir Sağlık Kuruluşundan Beklentiler-2 80

Tablo 5-63:Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelerde Cinsiyete Göre Özel ve Kamu Hastanelerinden Beklentiler-1 82
Tablo 5-64:Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelerde Cinsiyete Göre Özel ve Kamu Hastanelerinden Beklentiler-2 83
Tablo 5-65:Sgk'lı Olup Özel/Kamu Hastanelerine Gidenlerin Hizmet Aldıkları Hastaneler ... 84
Tablo 5-66:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-1 86
Tablo 5-67:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-2 87
Tablo 5-68:Yaş Dağılımına Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi - 1 89
Tablo 5-69: Yaş Dağılımına Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi - 2 90
Tablo 5-70:Eğitim Seviyesine Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi. 91
Tablo 5-71:Eğitim Seviyesine Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-2 92
Tablo 5-72: Hastaneyi Ziyaret Etme Sayısına Göre Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-1 93
Tablo 5-73: Hastaneyi Ziyaret Etme Sayısına Göre Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-2 94
Tablo 5-74: Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları 95
Tablo 5-75: Faktörleme Tablosu 97
Tablo 5-76:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları 98
Tablo 5-77: Merkez ve Merkez Dışı Yerleşim Yerlerine Göre Önem Verilen Konuların Farklılaşıp Farklılaşmadığı 99
Tablo 5-78:Yaşanan Sağlık Sorunu Nedeniyle Hastaneye Başvurma Sıklığı 101
Tablo 5-79:Kayseri Merkez/Merkez Dışı Katılımcıların En Son Yaşanan Sağlık Sorunları Nedeniyle Sağlık Kuruluşuna Başvurma Sıklığı 102
Tablo 5-80: Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Sorunlar - 1 103
Tablo 5-81: Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Sorunlar - 2 104
Tablo 5-82:Acil Durumda Tercih Edilen Hastanelerin Kayseri Merkez ve Merkez Dışı Dağılımı 105

Tablo 5-83:Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerde Açılması İstenen Bölümler/Branşlar 107
Tablo 5-84:Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Hizmetleri Arasında Olmayıp Olması İstenilen Hizmet Konuları 109
Tablo 5-85:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verdikleri Cevaplar 110
Tablo 5-86:Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verilen Cevapların Cinsiyet, Yaş ve Sosyoekonomik Statüye Göre Dağılımı-1 111
Tablo 5-87:Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verilen Cevapların Cinsiyet, Yaş ve Sosyoekonomik Statüye Göre Dağılımı-2 112
Tablo 5-88:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Başvurdukları Hastaneleri Tercih Etme Nedenleri 113
Tablo 5-89:Hastanelerin Tercih Edilme Nedenleri 114
Tablo 5-90:Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler 115
Tablo 6-1: İllere Göre Sağlık Turisti Sayısı (İlk 10 Şehir-2011) 123
Tablo 6-2: Ülkeler Bazında Sağlık Hizmetleri Ücret Karşılaştırması (Bin Dolar) 123
Tablo 6-3: Sağlık Turizminde Türkiye'nin Hedef Ülkeleri 124

1. METODOLOJİ

1.1. Araştırmanın Kapsamı

Söz konusu araştırmanın kapsamında;

- Demografik özellikler,
- Hastane kavramının neler çağrıştırdığı,
- Aile bireylerinin herhangi bir sağlık problemi olup olmadığı,
- Sağlık problemi olan aile bireyleri,
- Aile bireylerinin sahip olduğu sağlık problemi/problemleri,
- Hangi sağlık güvencesine sahip olunduğu,
- Sağlık problemi olduğunda özel veya kamu hastanelerinin tercih edilme durumu,
- Özel sağlık kuruluşlarının tercih edilme nedenleri (hatırlatmasız)
- Hangi hastane/hastanelerden hizmet alındığı (hatırlatmasız)
- En sık hizmet alınan hastane (hatırlatmasız)
- En sık hizmet alınan hastaneye en son hangi sağlık sorunu için gidildiği,
- Mevcut sağlık problemi için sağlık kuruluşuna gitme sıklığı,
- En son gidilen hastaneye göre hastane işlemlerinin başladığı andan, bitiş anına kadar geçen süre içerisinde verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmeler,
- En sık gidilen hastanede karşılaşılan sorunlar,
- Hastanelerde açılması istenen bölüm/branş,
- Kayseri'de yeni bir hastaneye ihtiyaç duyma durumu ve nedenleri,
- İhtiyaç duyulan hastanenin hangi semte açılması gerektiği yönünde düşünceler,
- Bir sağlık kuruluşundan sağlık hizmetlerine yönelik beklentiler (hatırlatmasız)
- Hastanelerin sahip olması gereken niteliklerinin katılımcılar tarafından önemi,
- Hastanelerin hizmet konuları arasında olmayıp, olması istenen hizmet konuları,
- Acil bir sağlık sorunu yaşandığında, hangi sağlık merkezinin tercih edildiği ve nedeni,
- Hangi ilçede ikamet edildiği,

1.2. Örneklem ve Güven Aralığı

Yapılan araştırma kapsamında, Kayseri'nin merkez ve merkez dışı toplam 16 ilçesinden, son bir yıl içerisinde Kayseri'de sağlık hizmeti alan 2888 katılımcıyla görüşülmüştür. Örneklemin ilçelere göre dağılımı aşağıdaki gibidir.

İlçe	**Sıklık**	**Oran**
Melikgazi	1075	37,2%
Kocasinan	768	26,6%
Talas	434	15,0%
Develi	130	4,5%
Tomarza	109	3,8%
Yahyalı	81	2,8%
Pınarbaşı	51	1,8%
İncesu	48	1,7%
Bünyan	45	1,6%
Yeşilhisar	35	1,2%
Sarıoğlan	31	1,1%
Hacılar	24	,8%
Sarız	20	,7%
Akkışla	15	,5%
Felahiye	13	,5%
Özvatan	9	,3%
Toplam	**2888**	**100,0%**

Anakütlenin yalnızca geçen yıl sağlık hizmeti alan tüm vatandaşlardan oluştuğu düşünülürse örneklem büyüklüğü de hizmet verilen hasta sayısına eşit olacaktır. Poliklinik sayısı, hastanın sağlık kurumuna birden fazla gittiği durumların da toplamını ifade edeceğinden burada yanıltıcı olacaktır. Hizmet alan veya potansiyel hizmet alıcıların toplamı Kayseri nüfusu olan 1.322.376'ya eşit olacaktır.

Anakütlenin bilinmediği varsayımıyla, $n = 2888\ iken$ araştırmanın güven düzeyi $\%95$ ve hata payı yaklaşık $\pm 1{,}82$ olacaktır.

1.3. Güvenirlik Analizi

Güvenilirlik analizi, toplanan verilerin ne ölçüde örnekleme hatasından arındığını belirtir. Aynı zamanda Cronbach Alpha modeli, çok maddeli bir ölçekte soruların birbiri ile olan tutarlılığını ve iç uyumunun değerlendirilmesinde en yaygın model olarak kullanılmaktadır. Hesaplanan katsayı 0 ile1 arasında pozitif bir değer alır.

Cronbach Alpha katsayısı ile;

$0 \leq \alpha < 0{,}5$ ise güvenilir değil

$0{,}5 \leq \alpha < 0{,}6$ ise düşük güvenilir

$0{,}6 \leq \alpha < 0{,}7$ ise kabul edilebilir derecede güvenilir

$0{,}7 \leq \alpha < 0{,}9$ ise iyi derecede güvenilir

$\alpha > 0{,}9$ ise çok iyi

şeklinde ölçeğin güvenilirliği yorumlanır.

Buna göre söz konusu çalışmada;

En son gidilen hastaneye göre işlemlerin başladığı andan işlemlerin bitiş anına kadar geçen süre içerisinde verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmelerin güvenilirlik sonucu:

Güvenilirlik Değeri	
Cronbach Alpha	N
,932	30

Hastane hizmetlerine yönelik önemli görülen konularla ilgili değerlendirmelerin güvenilirlik sonucu:

Güvenilirlik Değeri	
Cronbach Alpha	N
,864	18

Sonuç olarak söz konusu çalışmada; en son gidilen hastaneye göre işlemlerin başladığı andan işlemlerin bitiş anına kadar geçen süre içerisinde verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmelerin ve hastane hizmetlerine yönelik önemli görülen konularla ilgili değerlendirmelerin güvenilirlik sonucuna bakıldığında, güvenilirliğin yüksek düzeyde tatmin edici olduğu görülmektedir.

1.4. Saha Çalışmaları

Araştırmanın saha çalışmasında görev verilen saha ekibine detaylı eğitim verilmiştir. Bu eğitimde, öncelikle araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiş ve araştırmanın önemi kavratılmıştır. Daha sonra anket formunun uygulanması hakkında eğitim verilmiştir. Son olarak, anketin örnekleme yöntemi ile ilgili bilgiler aktarılmıştır.

1.5. Kalite Kontrol

Araştırmanın tüm aşamalarının rastgele seçilen %10'luk kısımları kalite standartlarımız gereği kalite kontrolünden geçmiştir.

Araştırmanın kalite kontrolü bütün iş süreçlerinde (anket saha uygulamaları, döküm kodlamalar ve veri girişleri) denetime tabi tutulmuştur.

1.6. Masabaşı Çalışmalar

Gerçekleştirilen anketlerde açık uçlu ve yarı açık uçlu soruların cevaplarının dökümü yapılmış ve dökümü yapılan soruların kodları verilerek bilgisayarla veri girişlerinin yapılabilmesi için kodlama yapılmıştır. Bilgisayar veri girişleri yapılarak SPSS ortamına aktarılmış analizleri yapılmıştır.

Kullanılan analiz yöntemleri şunlardır:

- Betimsel istatistikler (ortalama, standart sapma, sıklıklar, oransal kıyaslamaları, grafikler),
- Soru 19 (Önem verilen konular) için faktör analizi,
- Mann-Whitney U Testi,
- Pearson Chi-Square Testi,
- Spearman korelasyon analizi.

2. GİRİŞ

Topluma karşı hem sorumlu hem de hesap vermekle yükümlü olan tüm kurumlar gibi kar amacından çok toplumsal bir özellik taşıyan sağlık hizmetlerinin verildiği sağlık kurumlarının da paydaşları ile olan ilişkilerinde hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkeleri çerçevesinde hareket etmesi, aldığı kararların paydaşları üzerindeki etkisinin ne olacağına, paydaşları açısından ne gibi sonuçlar doğuracağına da dikkat etmesi gerekmektedir.

Sağlık kurumlarının yapısal karmaşıklığı sağlık kurumlarının paydaşlarının da karmaşık ve heterojen olmasına neden olmaktadır. Eskiden sağlık kurumlarının paydaşı denildiği zaman yalnızca hastalar akla gelirken, günümüzde "sağlık hizmetleri üretimi sürecine katılan tüm birey ve kurumlar" paydaş olarak kabul edilmektedir (Kavuncubaşı, 2000, s.292-293). Sağlık kurumlarının paydaşları; hastalarıyla birlikte, hastaların ailelerini ve arkadaşlarını, doktorları, diğer çalışanları, hizmetin ücretini ödeyenleri, işverenleri, hastayı sevk eden kaynakları ve başka bir sağlık kurumunu, sağlığı sürdürme ve iyileştirme sisteminin bir ögesi olarak göre genel toplumu da içermektedir (Kaya, 2005, s.61). Bu yönden, kampüs hastane gibi bir yapı, hastalardan hasta yakınlarına ve tıpçılara, eczacılardan yerel ekonomi birimlerine, birçok paydaşı olan, birçok kesimi etkileyebilecek bir oluşum halini almaktadır.

Türkiye'deki şehir hastanelerinin kamu-özel ortaklığı ile yapılması planlanmış ve Kayseri Şehir Hastanesi bu plan doğrultusunda yapılmaya başlanmıştır.

Kamu-özel ortaklığı ile yapılan bu hastanelerin tüm yapım maliyetleri ihaleyi kazanan firma tarafından karşılanacak olup yapımda Sağlık Bakanlığı'na hiçbir maliyet oluşturmayacaktır. Ancak imzalan anlaşmalara göre devlet bu firmaya 25-30 yıllığına kira ödeyecektir.

Kamu-özel ortaklığı kapsamında rol model alınan ülkeler arasında İngiltere, İtalya, Avusturalya ve Kanada gibi ülkeler yer almaktadır.

Bu yapıların en büyüğü İsveç'teki 1,5 milyar Euro maliyetli 700 yataklı Karolinska Hastanesi'dir. Yapımına 2010 yılında başlanmış ve bitmesi 2016 yılında planlanmaktadır. 8000 oda, 36 ameliyathane, 730 tek kişilik hasta odası kapasiteli olarak planlanmaktadır.

Bir diğeri İspanya'daki 395 milyon Euro maliyetli, 1465 yatak kapasiteli Vigo Hastanesi'dir.

Kanada'da British Colombia, Ontario ve Quabe (2010), McGili Hastaneleri. McGili Kuzey Amerika'nın 1,3 milyar USD maliyetli en büyük kamu-özel ortaklı hastanesidir.

Kampüs Hastaneleri

Güçlü yönler:

-Sağlık Bakanlığındaki kurumsallaşmış yapı

-Karar alma ve uygulama yetkisine sahip olunması

-Kamuoyundaki olumlu imaj ve güven,

-Ulusal ve ulusrar arası kuruluşlarla işbirliği yapabilme imkanının bulunması,

-Bütçe kaynaklarınınyanında döner sermaye kaynaklarının da bulunması

Zayıf yönler:

-Kamudaki yavaş işleyen süreç,

-Yüksek kira bedelleri,

-Sağlık personeli sayısının az olması,

-Güncel olmayan uyumsuz, karmaşık ve yetersiz mevzuat,

-Bürokrasi ve kırtasiyecilik

Fırsatlar:

-Çağdaş normlara uygun olarak bakanlığın yeniden yapılanması,

-En hızlı büyüyen ekonomilerden birisi,

-Ülkedeki istikrar ortamı,

-GSYHİ'deki sağlık harcama payının artması,

-Sağlık tuırizminin gelişmesi

Tehditler:

-Bölgesel savaşlar ve siyasi istikrarsızlıklar

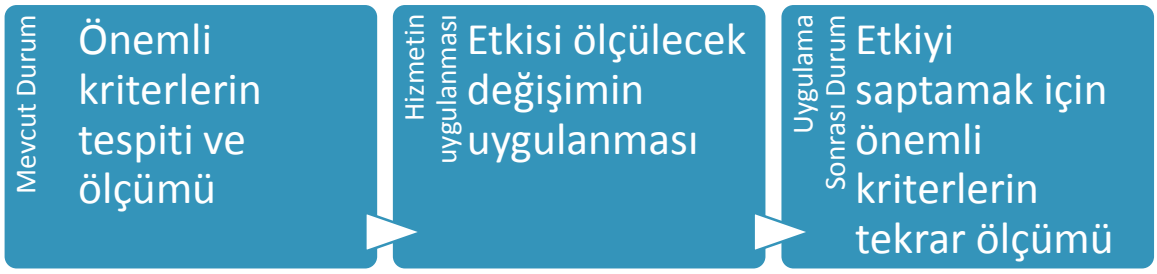
-Küresel veya bölgesel ekonomik krizler

-Açılan davalar

3. ETKİ ANALİZİ KAVRAMI

Gözlenen sonuçların, amaçlanan veya amaçlanmayan, ne kadarının program aktivitelerinden kaynaklandığının ve programın yokluğu durumunda ne kadar gözlendiğinin tahmin edilmesi için bilimsel araştırma yöntemlerinin uygulanmasıdır. Programın net etkisini ölçebilmek amacıyla, program neticeleri ile "Programın yokluğu durumunda ne olurdu?"nun tahmini değerinin karşılaştırılmasını içeren bir çeşit netice değerlendirmesidir.

Mevcut durumun süreçten ne ölçüde etkilendiğinin ortaya konulmasıdır. Bireylerin iyi olma hayallerindeki bir proje, program ya da politikaya atfedilebilecek değişimleri değerlendirir.



Kalkınma plan ve politikaları genellikle geliri artırmak, öğrenmeyi geliştirmek veya hastalıkları azaltmak gibi sonuçlar üzerinde bir değişiklik yapmak amacı ile tasarlanırlar.

Bu değişimlerin başarılı olup olmadığını anlamak önemli bir kamu politikası sorunudur. Bu sorunun aşılması için tasarlanan araştırma türlerinden biri olarak etki analizi çalışmaları yapılmaktadır.

Etki analizi kanıta dayalı politika yapmanın geniş çerçeve içerisindeki bir bölümüdür.

Etki analizi değerlendirme yapılmasının nedenleri olarak şu kavramlar hatırlanmalıdır:

- Sorumluluk
- Öğrenme
- Politik sürdürülebilirlik
- İyileştirilmiş kaynak dağıtımı

Etki analiziyle ilgili kullanılan standart bir istatistiksel analiz türü olmadığından, etki analizi çalışmalarında, "etki"yi ölçebilecek nitelikte uygun analizler kullanılmaktadır.

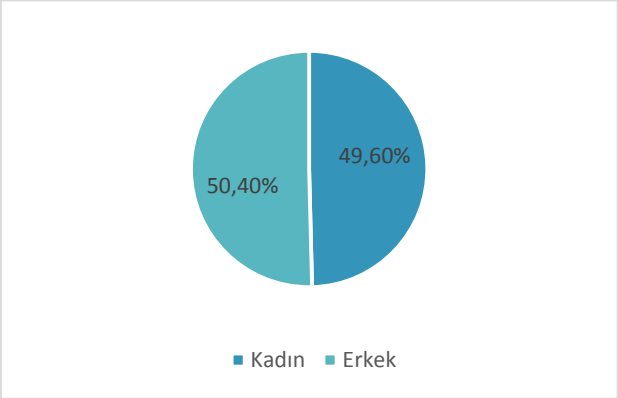
Yapılan analizler, belirlenen soru formundan elde edilebilecek verilerden hareketle yapılması gerektiği için, etkinin ölçüleceği alternatif istatistiksel yaklaşımlardan en amaca uygun olanları belirlenmeye çalışılmıştır.

4. DEMOGRAFİ

4.1. Cinsiyet

Tablo 4-1: Cinsiyet

	Sıklık	Oran
Kadın	1433	49,6%
Erkek	1455	50,4%
Toplam	**2888**	**100,0%**

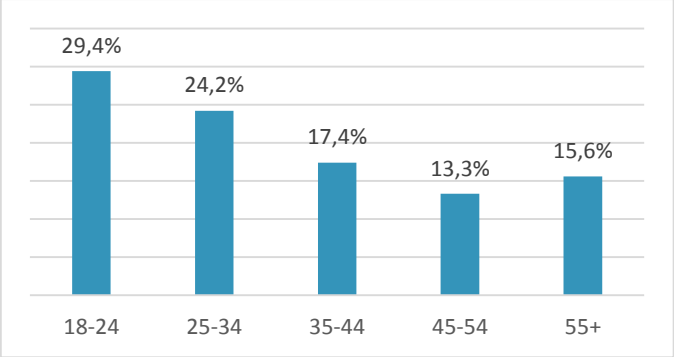


Katılımcıların cinsiyetleri itibariyle dağılımları gösterilmektedir. Buna göre, katılımcıların %50,4'ü erkek ve %49,6'sı kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların kadın erkek oranlarının birbirine çok yakın olduğu söylenebilir.

4.2. Yaş

Tablo 4-2: Yaş

	Sıklık	Oran
18-24	850	29,4%
25-34	700	24,2%
35-44	502	17,4%
45-54	385	13,3%
55+	451	15,6%
Toplam	**2888**	**100,0%**



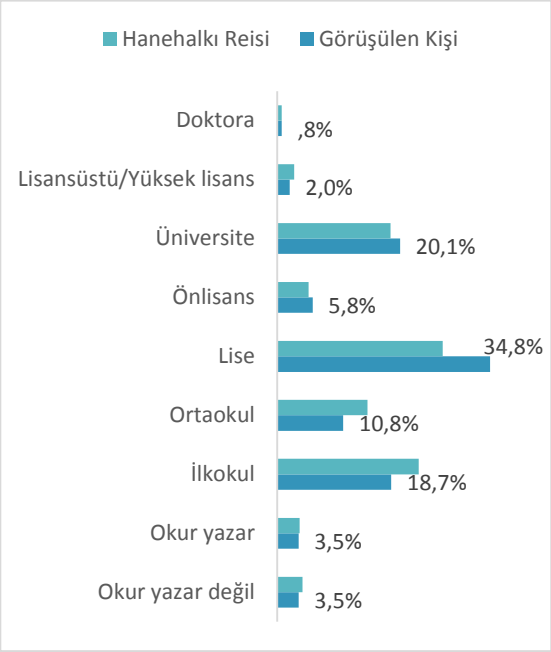
Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde, 18-24 yaş arasındaki katılımcıların %29,4'lük oranla en fazla katılımcı grubu olduğu görülmektedir. 25-34 yaş aralığındaki katılımcılar ise %24,2 oranıyla en çok katılım gösteren ikinci grubu oluşturmaktadır. Katılımcılar, yaşları itibariyle genç, orta yaşlı

ve yaşlı olmak üzere tüm yaş gruplarını temsil etmektedir. Ancak katılımcıların büyük çoğunluğunun 18-54 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

4.3. Eğitim Durumu

Tablo 4-3: Eğitim Durumu

	Görüşülen Kişi		Hanehalkı Reisi	
	Sıklık	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**
Okuryazar değil	102	3,5%	120	4,2%
Okuryazar	101	3,5%	107	3,7%
İlkokul	539	18,7%	668	23,1%
Ortaokul	312	10,8%	426	14,8%
Lise	1005	34,8%	781	27,0%
Önlisans	168	5,8%	149	5,2%
Üniversite	580	20,1%	536	18,6%
Lisansüstü/ Yüksek lisans	59	2,0%	80	2,8%
Doktora	22	,8%	21	,7%
Toplam	**2888**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**

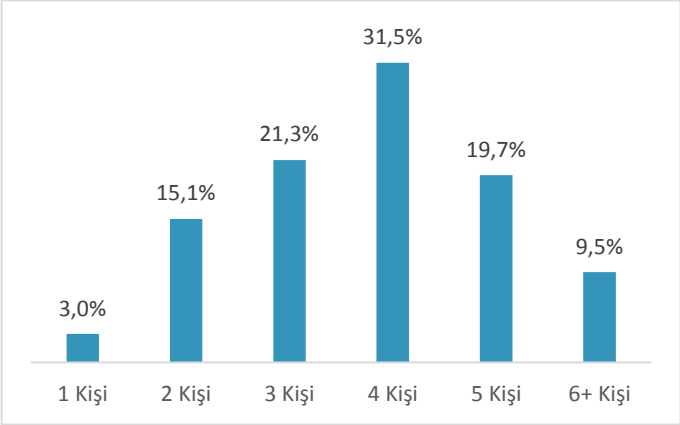


Katılımcıların, %36,5'i ortaokul ve altı eğitim durumunda olduğu, %3,5'inin okuryazar, yine %3,5'sinin okuryazar olmadığı görülmektedir. Üniversite ve lisansüstü mezunlar ise katılımcıların %28,7'sini oluşturmaktadır.

4.4. Hane Halkı Büyüklüğü

Tablo 4-4: Hane Halkı Büyüklüğü

	Sıklık	Oran
1 Kişi	86	3,0%
2 Kişi	437	15,1%
3 Kişi	614	21,3%
4 Kişi	909	31,5%
5 Kişi	568	19,7%
6+ Kişi	274	9,5%
Toplam	**2888**	**100,0%**

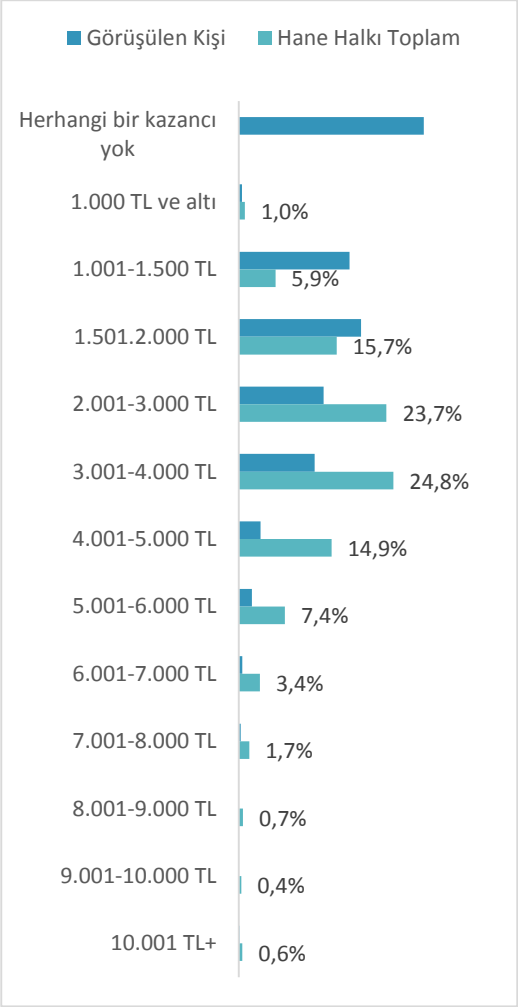


Katılımcıların %31,5'inin hane halkı 4 kişiden oluşmakta olup, %21,3'ü 3 kişi, %19,7'si 5 kişi, %15,1'i 2 kişi ve %9,5'inin 6 ve daha fazla kişiden oluştuğu görülmektedir.

4.5. Gelir Durumu

Tablo 4-5: Gelir Durumu

	Görüşülen Kişi		Hane Halkı	
	Sıklık	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**
Herhangi bir kazancı yok	858	29,7%	0	,0%
1.000 TL ve altı	15	,5%	28	1,0%
1.001-1.500 TL	515	17,8%	169	5,9%
1.501.2.000 TL	567	19,6%	452	15,7%
2.001-3.000 TL	392	13,6%	684	23,7%
3.001-4.000 TL	351	12,2%	716	24,8%
4.001-5.000 TL	100	3,5%	429	14,9%
5.001-6.000 TL	60	2,1%	213	7,4%
6.001-7.000 TL	16	,6%	97	3,4%
7.001-8.000 TL	9	,3%	50	1,7%
8.001-9.000 TL	1	,0%	21	,7%
9.001-10.000 TL	0	0,0%	12	,4%
10.001 TL+	4	,1%	17	,6%
Toplam	**2888**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**

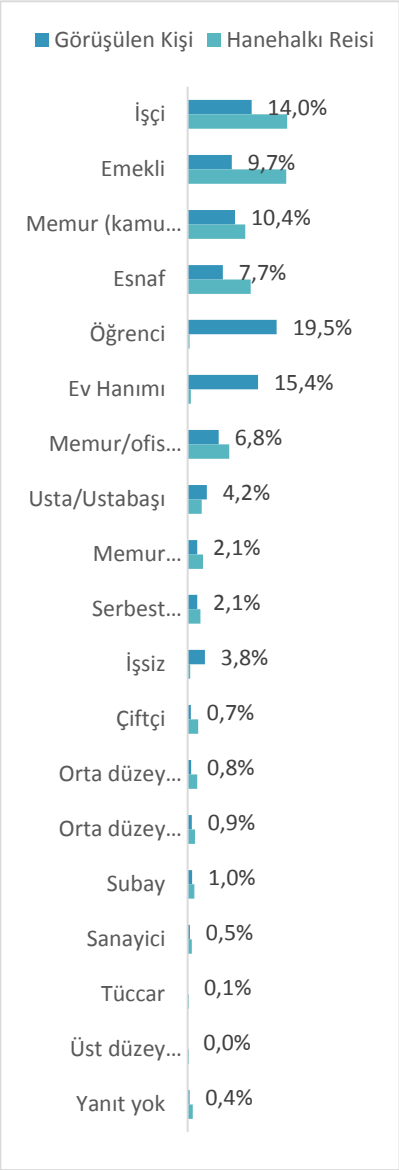


Katılımcıların aylık toplam hane geliri itibariyle dağılımları %21,6 ile 1001-2000 TL aralığında olup, %48,5 ile 2001-4.000 TL aralığında gelire sahip olanlar çoğunluğu oluşturmaktadır. Katılımcıların %22,3'ünün aylık toplam hane geliri 4001-6000 TL aralığında olup, bunu %6,8 ile 6.001 TL ve üzeri hane gelirine sahip olanlar takip etmektedir. Ayrıca katılımcıların %29,7'si herhangi bir gelire sahip olmadığını belirtmiştir.

4.6. Meslek

Tablo 4-6: Meslek

	Görüşülen Kişi		Hanehalkı Reisi	
	Sıklık	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**
İşçi	403	14,0%	630	21,8%
Emekli	281	9,7%	625	21,6%
Memur (kamu sektörü)	301	10,4%	363	12,6%
Esnaf	221	7,7%	399	13,8%
Öğrenci	564	19,5%	12	0,4%
Ev Hanımı	445	15,4%	21	0,7%
Memur/ofis elemanı (özel sektör)	195	6,8%	262	9,1%
Usta/Ustabaşı	121	4,2%	90	3,1%
Memur olmayan / Ofis elemanı olmayan çalışan (hemşire, tezgâhtar vb.)	60	2,1%	99	3,4%
Serbest meslek sahibi/profesyonel (Avukat, doktor, Ecz. Gibi	62	2,1%	81	2,8%
Çiftçi	19	0,7%	66	2,3%
Orta düzey yönetici (6+ çalıştıran)	24	0,8%	60	2,1%
Orta düzey yönetici (5- çalıştıran)	26	0,9%	46	1,6%
Subay	28	1,0%	44	1,5%
Sanayici	15	0,5%	25	0,9%
Tüccar	2	0,1%	8	0,3%
Üst düzey yönetici	0	0,0%	9	0,3%
İşsiz	109	3,8%	17	0,6%
Yanıt yok	12	0,4%	31	1,1%
Toplam	**2888**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**



Katılımcıların çoğunluğunu (%34,9) öğrenci ve ev hanımları, (%18,2) işçi statüsünde çalışanlar, (%10,4) kamu sektörü çalışanları ve (%7,7) esnaflar oluşturmaktadır.

4.7. Sosyoekonomik Statü

Tablo 4-7: Sosyoekonomik Statü

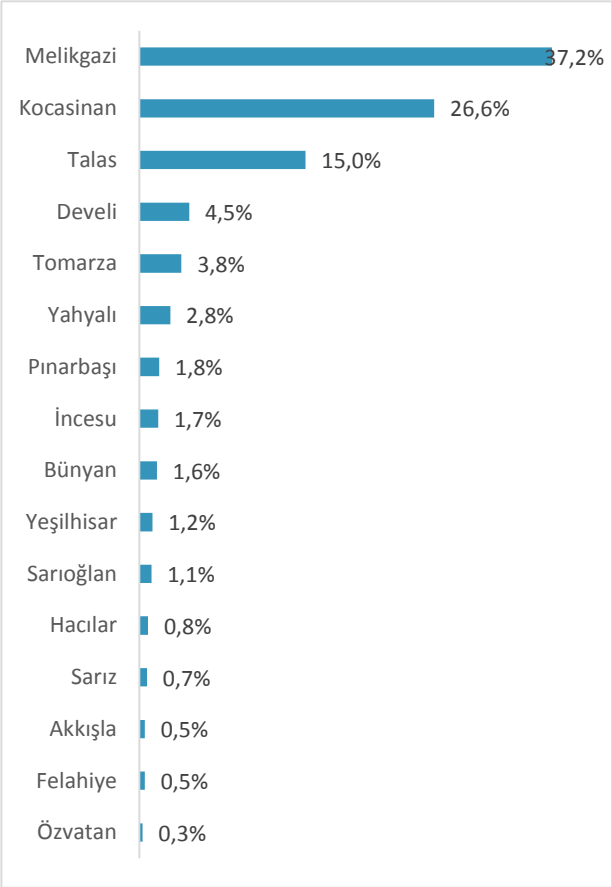
	Sıklık	Oran
A	171	5,9%
B	408	14,1%
C1	884	30,6%
C2	781	27,0%
DE	644	22,3%
Toplam	**2888**	**100,0%**

Katılımcıların %20'si yüksek, 30,6'sı orta ve %49,3'ünün düşük sosyoekonomik statüye sahip olduğu görülmektedir.

4.8. İkamet Edilen İlçe

Tablo 4-8: İkamet Edilen İlçe

İlçe	Sıklık	Oran
Melikgazi	1075	37,2%
Kocasinan	768	26,6%
Talas	434	15,0%
Develi	130	4,5%
Tomarza	109	3,8%
Yahyalı	81	2,8%
Pınarbaşı	51	1,8%
İncesu	48	1,7%
Bünyan	45	1,6%
Yeşilhisar	35	1,2%
Sarıoğlan	31	1,1%
Hacılar	24	,8%
Sarız	20	,7%
Akkışla	15	,5%
Felahiye	13	,5%
Özvatan	9	,3%
Toplam	**2888**	**100,0%**



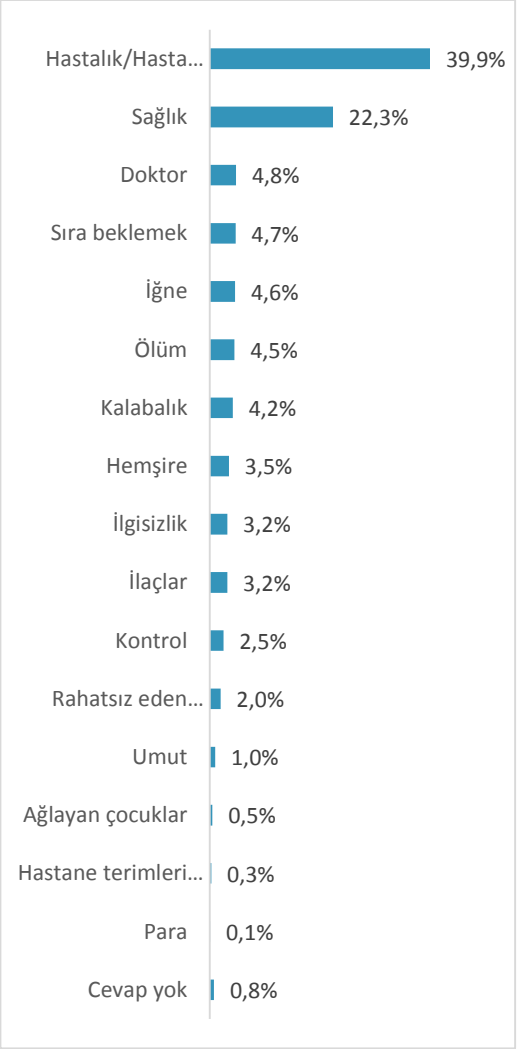
Katılımcıların %37,2'si Melikgazi, %26,6'sı Kocasinan, %15'i Talas, %4,5'i Develi, %3,8'i Tomarza, %2,8'i Yahyalı, %1,8'i Pınarbaşı %1,7'si İncesu, %1,6'sı Bünyan, %1,2'si Yeşilhisar, %1,1'i Sarıoğlan ilçelerinde ikamet etmektedir.

5. BULGULAR

5.1. Hastane Kavramının Çağrıştırdıkları

Tablo 5-1: Hastane Kavramının Çağrıştırdıkları

	Sıklık	Oran
Hastalık/Hasta olunca gideceğimiz yer	1153	39,9%
Sağlık	644	22,3%
Doktor	140	4,8%
Sıra beklemek	137	4,7%
İğne	134	4,6%
Ölüm	131	4,5%
Kalabalık	121	4,2%
Hemşire	100	3,5%
İlgisizlik	93	3,2%
İlaçlar	92	3,2%
Kontrol	73	2,5%
Rahatsız eden hastane kokusu	59	2,0%
Umut	30	1,0%
Ağlayan çocuklar	15	,5%
Hastane terimleri (tahlil, röntgen vs.)	8	,3%
Para	2	,1%
Cevap yok	24	,8%
Cevaplayan Toplam	**2888**	**100,0%**
Cevap Toplamı	**2956**	**102,4%**

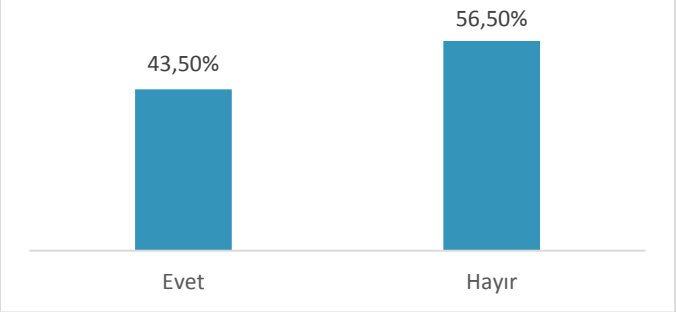


Hastane kavramının, katılımcıların %39,9'una, hastalık durumunda ve hasta olunca gidecekleri yer olarak çağrışım yaptığı görülmektedir. %22,3'üne ise Sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. Bunları %4,8 ile doktor, %4,7 sıra beklemek, %4,6 ile iğne ve %4,5 ile ölüm kavramlarını çağrıştırdığı görülmektedir.

5.2. Aile Bireylerinin Bilinen Bir Rahatsızlıklarının Olma Durumu

Tablo 5-2: Aile Bireylerinin Bilinen Bir Rahatsızlıklarının Olma Durumu

	Sıklık	Oran
Evet	1261	43,5%
Hayır	1633	56,5%
Toplam	**2888**	**100,0%**

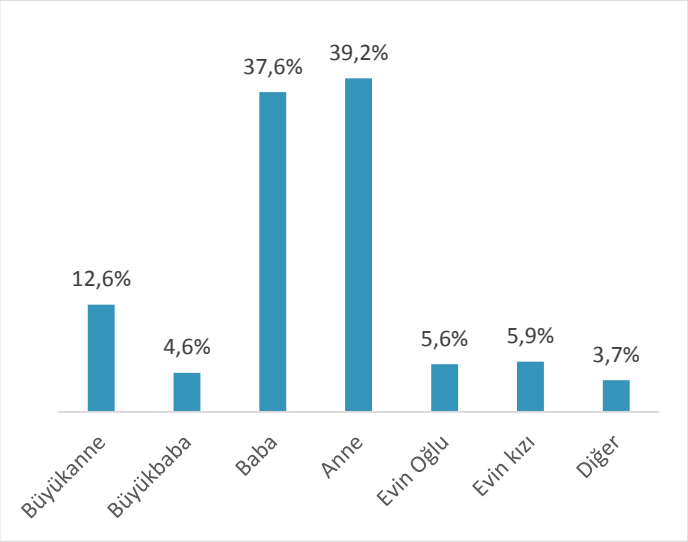


Katılımcıların %43,5'i herhangi bir rahatsızlığa sahipken, %56,5'i herhangi bir rahatsızlığa sahip değildir.

5.3. Aile Bireylerinin Rahatsızlık Durumu

Tablo 5-3: Aile Bireylerinin Rahatsızlık Durumu

	Sıklık	Oran
Büyükanne	159	12,6%
Büyükbaba	58	4,6%
Baba	474	37,6%
Anne	494	39,2%
Evin Oğlu	71	5,6%
Evin kızı	75	5,9%
Diğer	47	3,7%
Cevaplayan Toplamı	**1261**	**100,0%**
Cevap Toplamı	**1378**	**109,2%**



Katılımcıların %39,2'si annelerinin, %37,6'sı babalarının, %12,6'sı büyükannelerinin, %11,5'i evin kızı ve oğlunun, %4,6'sının ise büyükbabalarının herhangi bir rahatsızlığa sahip olduklarını belirtmiştir.

5.4. Aile Bireyinin Sahip Olduğu Rahatsızlık

Tablo 5-4:Aile Bireyinin Sahip Olduğu Rahatsızlık

	Babaannenin rahatsızlıkları (n=173)	Büyükbabanın rahatsızlıkları (n=91)	Babanın Rahatsızlığı (n=501)	Annenin Rahatsızlığı (n=662)	Evin oğlunun rahatsızlıkları (n=124)	Evin kızının rahatsızlıkları (n=111)	Diğer mensupların rahatsızlıkları (n=10)
İç Hastalıkları	45,7%	50,5%	33,7%	26,6%	23,4%	9,9%	0,0%
Romatoloji	20,8%	7,7%	5,6%	10,7%	1,6%	4,5%	20,0%
Göğüs Hastalıkları	13,9%	7,7%	8,8%	7,9%	12,9%	20,7%	0,0%
Ortopedik Hastalıklar	4,0%	2,2%	15,8%	13,4%	14,5%	1,8%	0,0%
Nöroloji Hastalıkları	6,9%	11,0%	4,6%	9,5%	16,9%	27,0%	20,0%
Hormonel Hastalıklar	12,7%	4,4%	1,2%	8,5%	4,0%	3,6%	20,0%
Cilt Hastalıkları	0,0%	1,1%	2,6%	,8%	4,0%	9,9%	0,0%
Onkoloji	1,7%	0,0%	1,6%	2,7%	0,0%	3,6%	0,0%
Kalp-Damar Hastalıkları	14,5%	25,3%	24,4%	20,8%	4,8%	5,4%	40,0%
Göz Hastalıkları	,6%	0,0%	,4%	1,2%	2,4%	1,8%	0,0%
Üroloji	0,0%	2,2%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psikolojik Hastalıklar	0,0%	0,0%	3,2%	1,7%	3,2%	9,0%	0,0%
Enfeksiyon Hastalıkları	0,0%	0,0%	,6%	,6%	3,2%	,9%	0,0%
K.B.B.	0,0%	0,0%	1,8%	,8%	2,4%	0,0%	0,0%
Diğer	0,0%	0,0%	2,6%	4,2%	6,5%	6,3%	0,0%
Cevaplayan Toplamı	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Cevap Toplamı	**120,8%**	**112,1%**	**108,0%**	**109,4%**	**100,0%**	**104,5%**	**100,0%**

Ailede devam eden rahatsızlıkları sorduğumuzda aldığımız yanıtlara göre yapılan analizde durum şu şekilde özetlenebilir:

Kadınlar

1. İç hastalıkları (%28,1)
2. Kalp damar (%17,7)
3. Ramotoloji (%11,8)

4. Nöroloji (%11)
5. Göğüs hastalıkları (%10,4)
6. Ortopedi (%10,3) konularında;

Erkekler ise

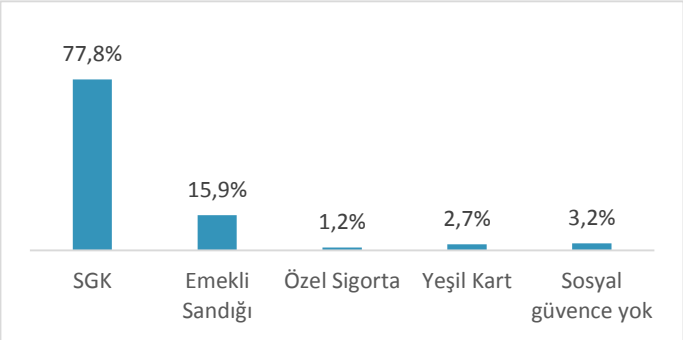
1. İç hastalıkları (%34)
2. Kalp damar (%21)
3. Ortopedi (%13,8)
4. Göğüs hastalıkları (%9,3)
5. Nöroloji (%7,5)
6. Ramotoloji (%5,1)

Görüldüğü üzere hem kadınlarda hem de erkeklerde ilk iki sırayı iç hastalıkları ve kalp damar hastalıkları almaktadır.

5.5. Sağlık Güvencesi

Tablo 5-5: Sağlık Güvencesi

	Sıklık	Oran
SGK	2247	77,8%
Emekli Sandığı	459	15,9%
Özel Sigorta	34	1,2%
Yeşil Kart	77	2,7%
Sosyal güvence yok	91	3,2%
Toplam	**2888**	**100,0%**



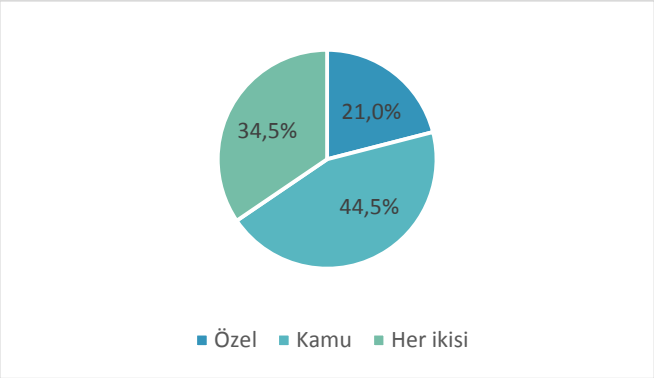
Katılımcıların %77,8'sinin SGK, %15,9'unun Emekli Sandığı, %2,7'sinin Yeşil kart, %1,2'sinin Özel Sigorta sağlık güvencesi bulunurken, %3,2'sinin herhangi bir sağlık güvencesine sahip olmadığı görülmektedir.

Sağlık güvencesi sorusunun cevabından hareketle dağılımı çok çok düşük olan özel sağlık sigortası yüzdesine baktığımızda Kayseri ilinde sigortacılar için müşteri potansiyelin yüksek olduğu söylenebilir.

5.6. Ne Tür Hastanelerin Tercih Edildiği

Tablo 5-6:Ne Tür Hastanelerin Tercih Edildiği

	Sıklık	Oran
Özel	606	21,0%
Kamu	1286	44,5%
Her ikisi	996	34,5%
Toplam	**2888**	**100,0%**



Katılımcıların %44,5 oranıyla en fazla Kamu Hastanelerini tercih ettikleri görülmektedir. Bunun yanında Özel Hastanelerin tercih edilme oranı %21'dir. Hem kamu hem özel hastanelerin tercih edilme oranının ise %34,5 olduğu görülmektedir.

5.7. Özel Sağlık Kuruluşlarının Tercih Edilme Nedenleri

Tablo 5-7:Özel Sağlık Kuruluşlarının Tercih Edilme Nedenleri

	Sıklık	Oran
Devlet Hastanelerinde sıranın çok olması	526	32,8%
Özel sağlık kurumlarında hasta ile özel ilgilenilmesi	495	30,9%
Tavsiye edildiği için	184	11,5%
Yakın olduğu için	145	9,1%
Devlet Hastanelerine güvenilmemesi	137	8,6%
Devlet Hastanelerinde hizmetlerin yetersiz olması	125	7,8%
Özel sağlık kurumlarının daha hijyenik olması	102	6,4%
Özel sağlık kurumlarında hastaya yeterli bilgi verilmesi	79	4,9%
Doktorun güvenilir olması	23	1,4%
İşlemlerin hızlı olması	10	0,6%
Kapsamlı/detaylı kontrol olduğu için	2	0,1%
Doğru teşhis konduğu için	1	0,1%
Toplam	**1602**	**100,0%**

Katılımcıların %32,8'inin Özel Sağlık Kuruluşlarını tercih sebebi olarak, Devlet Hastanelerinde sıranın çok olmasını belirtmişlerdir. %30,9'u özel sağlık kurumlarında hasta ile özel ilgilenilmesini, %11,5'i ise tavsiye üzerine, %9,1'i yakın olduğu için, %8,6'sı devlet hastanelerine güvenmemesi, %7,8'i devlet hastanelerinde hizmetlerin yetersiz olması, %6,4'ü özel sağlık kurumlarını daha hijyenik buldukları ve %4,9'unun özel sağlık kurumlarının hastaya daha fazla yeterli bilgi sunabilmesini, özel sağlık kuruluşlarını tercih etme sebebi olarak belirtmişlerdir.

Özel hastanelerin kamu hastanelerine kıyasla tercih edilme sebeplerine baktığımızda Kayseri ilindeki kamu hastanelerinin yoğunluğunun azaltılmasına bağlı olarak hastanelerdeki sıranın çok olması, hastaya ayrılan zamanın azlığı ve gösterilen ilginin yetersiz kalması, tıbbi bilgilendirilmelerin az olması, devlete ait kurumlara güvenin az olması, hijyenikliğin az olması gibi dile getirilen sorunların en aza indirgeneceği öngörülmektedir.

5.8. Hizmet Alınan Hastaneler

Tablo 5-8:Hizmet Alınan Hastaneler

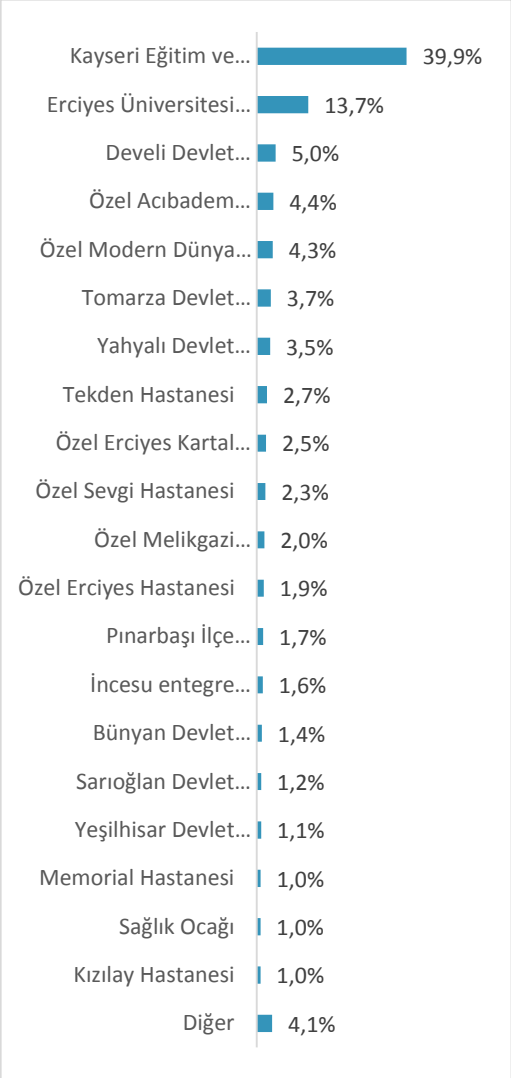
Hizmet Alınan Hastaneler	**Sıklık**	**Oran**	**Hizmet Alınan Hastaneler**	**Sıklık**	**Oran**
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	1702	58,9%	İncesu Entegre hastanesi	38	1,3%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	996	34,5%	Özel İbn-i Sina Hastanesi	37	1,3%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	293	10,1%	Ana kalp	37	1,3%
Özel Modern Dünyam Hastanesi	293	10,1%	Sarıoğlan Devlet hastanesi	29	1,0%
Özel Erciyes Hastanesi	228	7,9%	Yeşilhisar Devlet hastanesi	27	0,9%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	205	7,1%	Özel Oral Diş Polikliniği	19	0,7%
Özel Melikgazi Hastanesi	179	6,2%	Özel Ömür Hastanesi	19	0,7%
Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	172	6,0%	Magnet Hastanesi	17	0,6%
Develi Devlet Hastanesi	169	5,9%	Sarız Devlet Hastanesi	14	0,5%
Kayseri Özel Sevgi Hastanesi	176	6,1%	Felahiye Devlet hastanesi	13	0,5%
Tekden Hastanesi	150	5,2%	Özel Dermis Polikliniği	12	0,4%
Özel Avrupa Hastanesi	122	4,2%	Özel Kayseri Polikliniği	11	0,4%
Yahyalı Devlet Hastanesi	102	3,5%	Özel Dr. Nilay Öztürk Polikliniği	10	0,3%
Tomarza Devlet Hastanesi	83	2,9%	Dedeman Onkoloji Hastanesi	9	0,3%
Kızılay Hastanesi	62	2,1%	Emel Mehmet Tarman Çocuk hastanesi	7	0,2%
Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	61	2,1%	Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi	7	0,2%
Bünyan Devlet Hastanesi	48	1,7%	Özvatan Devlet hastanesi	6	0,2%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	44	1,5%	Askeri Hastanesi	5	0,2%
Sağlık ocağı	42	1,5%	Gevher Nesibe Hastanesi	1	0,0%
Memorial Hastanesi	40	1,4%	Uzman Diş Hastanesi	1	0,0%
Özel Güneş Hastanesi	38	1,3%	**Cevaplayan Toplamı**	**2888**	**100,0%**
			Cevap Toplamı	**5524**	**191,2%**

Katılımcıların %58,9'unun Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni, %34,5'inin Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni, %10,1'inin Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi ile Modern Dünyam Hastanesini tercih ettikleri görülmektedir. %7,9'u Özel Erciyes Hastanesini, %7,1'i Özel Erciyes Kartal Hastanesi ve %6,2'si Özel Melikgazi Hastanesi'ni tercih ettiği görülmektedir.

5.9. En Sık Hizmet Alınan Hastane

Tablo 5-9:En Sık Hizmet Alınan Hastane

En Sık Hizmet Alınan Hastane	**Sıklık**	**Oran**
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	1151	39,9%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	396	13,7%
Develi Devlet Hastanesi	145	5,0%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	127	4,4%
Özel Modern Dünya Hastanesi	123	4,3%
Tomarza Devlet Hastanesi	108	3,7%
Yahyalı Devlet Hastanesi	102	3,5%
Tekden Hastanesi	79	2,7%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	71	2,5%
Özel Sevgi Hastanesi	66	2,3%
Özel Melikgazi Hastanesi	58	2,0%
Özel Erciyes Hastanesi	55	1,9%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	49	1,7%
İncesu Entegre hastanesi	46	1,6%
Bünyan Devlet Hastanesi	39	1,4%
Sarıoğlan Devlet hastanesi	34	1,2%
Yeşilhisar Devlet hastanesi	33	1,1%
Memorial	30	1,0%
Sağlık Ocağı	29	1,0%
Kızılay Hastanesi	29	1,0%
Diğer[1]	118	4,1%
Toplam	**2888**	**100,0%**



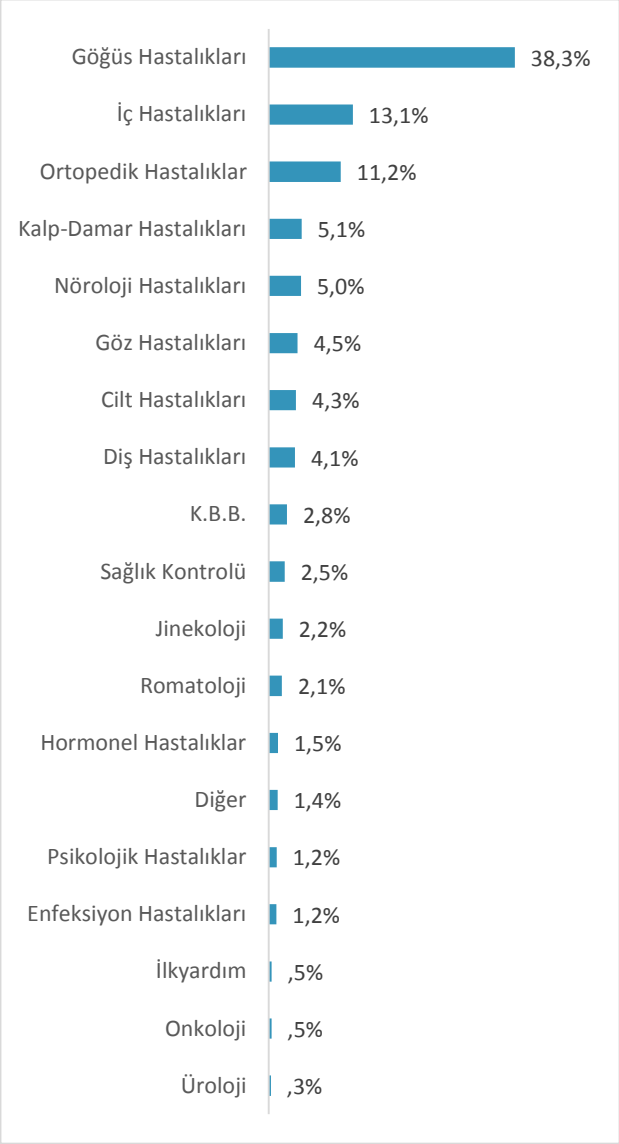
[1] Özel Avrupa Hastanesi, Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, Felahiye Devlet Hastanesi, Magnet Hastanesi, Sarız Devlet Hastanesi, Özvatan Devlet Hastanesi, Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi, Özel Güneş Hastanesi, Özel İbn-i Sina Hastanesi, Özel Dr.Nilay Öztürk Polikliniği, Askeri Hastanesi, Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi, Özel Kayseri Polikliniği, Özel Dermis Polikliniği.

Katılımcıların %39,9'u Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni, %13,7'si Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni en sık hizmet aldıkları hastane olarak belirtmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların %5'i Develi Devlet Hastanesi'ni, %4,4'ü Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, % 4,3'ü Modern Dünyam Hastanesi'ni, %3,7'si Tomarza Devlet Hastanesi'ni, %3,5'i Yahyalı Devlet Hastanesi'ni en sık hizmet aldıkları hastane olarak belirtmiştir.

5.10. En Sık Hizmet Alınan Hastaneye En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Gidildiği

Tablo 5-10:En Sık Hizmet Alınan Hastaneye En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Gidildiği

	Sıklık	Oran
Göğüs Hastalıkları	1105	38,3%
İç Hastalıkları	378	13,1%
Ortopedik Hastalıklar	324	11,2%
Kalp-Damar Hastalıkları	148	5,1%
Nöroloji Hastalıkları	145	5,0%
Göz Hastalıkları	130	4,5%
Cilt Hastalıkları	123	4,3%
Diş Hastalıkları	118	4,1%
K.B.B.	82	2,8%
Sağlık Kontrolü	72	2,5%
Jinekoloji	63	2,2%
Romatoloji	60	2,1%
Hormonel Hastalıklar	42	1,5%
Diğer	40	1,4%
Psikolojik Hastalıklar	36	1,2%
Enfeksiyon Hastalıkları	35	1,2%
İlkyardım	14	,5%
Onkoloji	13	,5%
Üroloji	10	,3%
Toplam	**2888**	**101,7%**

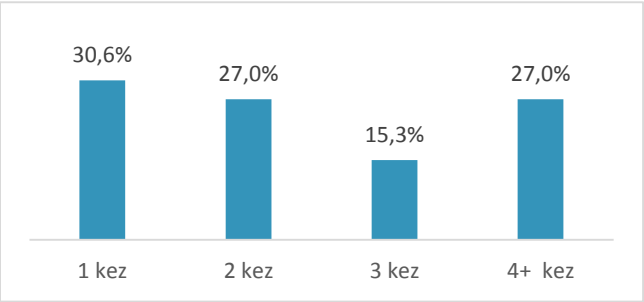


Katılımcıların %33,9'u en sık hizmet aldığı hastaneye, en fazla Gribal Enfeksiyon/Akut Bronşit şikayeti ile gitmiştir. %6,3'ü bel ağrısı, %4,3'ü göz rahatsızlığı, %4,1 diş rahatsızlığı için gittiği görülmektedir.

5.11. Mevcut Sağlık Şikâyeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı

Tablo 5-11:Mevcut Sağlık Şikâyeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı

	Sıklık	Oran
1 kez	885	30,6%
2 kez	781	27,0%
3 kez	443	15,3%
4+ kez	779	27,0%
Toplam	**2888**	**100,0%**



Katılımcıların %30,6'sı mevcut sağlık şikayeti için 1 defa, %27'sinin 2 defa, %27'sinin 4 defa ve daha fazla ve %15,3'ünün 3 defa herhangi bir sağlık kuruluşuna gittiği görülmektedir.

5.12. En Son Gidilen Hastaneye Göre İşlemlerin Başladığı Andan İşlemlerin Bittiği Ana Kadar Geçen Süre İçindeki Memnuniyet Durumu

Tablo 5-12:En Son Gidilen Hastaneye Göre İşlemlerin Başladığı Andan İşlemlerin Bittiği Ana Kadar Geçen Süre İçindeki Memnuniyet Durumu

	Ortalama	Std. Sapma
Kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi	4,01	,95
Hastane personeli tarafından olacak tedavimle ilgili doğru birime yönlendirildim	4,14	,81
Bekleme salonu temizdi	3,99	,90
Randevu saatinde bekletilmeden muayene edildim	3,98	,97
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	3,79	1,10
Muayene odasında bekletilmedim	4,13	,84
Muayene odası temiz ve düzenliydi	4,16	,79
Muayene odasındaki hemşirenin ilgisi yeterliydi	3,97	,95
Muayene odasındaki görevlinin ilgisi yeterliydi	4,00	,90
Muayene odasındaki doktor ilgili ve yeterliydi	4,14	,88
Muayene odasındaki doktor tarafından verilen tıbbi hizmet yeterliydi	4,14	,85
Muayene odasındaki doktor tarafından verilen bilgilendirmeler yeterliydi	4,05	,93
Muayene doktorunun yönlendirmesi sonucunda diğer birimlerden alınan hizmetlerden memnunum.	4,10	,80
Tekrar geldiğimde verilen hizmetler yeterli oldu	4,08	,76
Hastalığımın doğru teşhis edildiğini düşünüyorum	4,01	1,02
Hastalığım hakkında yeterli düzeyde bilgilendirildiğimi düşünüyorum	3,95	1,06
Doktorlar bilgilidir	4,04	,96
Doktorlar anlayışlı ve alakalıdır	3,91	1,03
Sağlık çalışanları ilgili ve naziktir	3,78	1,06
Sağlık çalışanı dışındaki personel ilgili ve naziktir	3,71	1,05
Hastanenin temiz ve hijyenik olduğunu düşünüyorum	3,79	1,08
Yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir.	3,48	1,01
Sorunlarınızla derhal ilgilenilmektedir	3,75	1,06
Reçete edilen ilaç talimatları açık ve anlaşılır	3,85	1,03
Sağlık personeli hastanın iyileşmesi için her türlü önlemi almaktadır	3,84	,98
Sağlık çalışanı dışındaki personel hastanın iyileşmesi için her türlü çabayı göstermektedir	3,76	1,02
Tıbbi hizmetleri (röntgen, MR vb. görüntüleme) kaliteli ve hızlıdır.	3,75	1,18
İl merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir.	2,77	1,41
İl merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir.	2,94	1,39
Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir	2,97	1,40
Ortalama	**3,83**	**1,01**

En son gidilen hastaneye göre işlemlerin başladığı andan işlemlerin bittiği ana kadar geçen süre içerisinde memnuniyet ortalamaları ele alındığımızda, genel olarak orta dereceli bir memnuniyet söz konusudur. Katılımcılar yüksek derecede memnun oldukları hizmet konuları olarak; muayene odasının temiz ve düzenli olmasını, personel tarafından tedavi ile ilgili doğru birime yönlendirilmesini, doktorun ilgili olduğunu, doktor tarafından verilen tıbbi hizmetin yeterli olduğunu ve muayene odasında bekletilmediğini belirtmiştir. Yemekler uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir ifadesine orta derecede katılım gösterilmiştir. Katılımcıların düşük derecede memnuniyet duydukları konular olarak; il merkezindeki devlet hastanesi sayılarını, poliklinik ve acil servis sayılarını yeterli bulmadıklarını söyleyebiliriz.

En son gidilen hastaneye duyulan memnuniyet düzeylerine baktığımızda son 3 maddenin ortalamasının çok düşük olduğunu görmekteyiz. Yani Kayseri'deki devlet hastanesi sayısı, il merkezindeki devlete ait hastanelerin poliklinikleri ve acil servis sayıları yetersiz görülmektedir.

Kayseri'nin poliklinik sayısı yeterli olan, acil konusunda talebe cevap verebilecek yeni bir hastaneye ihtiyaç duyulmaktadır.

5.12.1. Sağlık Hizmetinden Duyulan Genel Memnuniyet İle Farklı Konular Arasındaki Korelasyon İlişkisi

İşlemlerle ilgili tüm memnuniyet puanları dikkate alınarak hesaplanan Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile tüm memnuniyet konularının ortalama puanları arasındaki korelasyon ilişkisi incelendiğinde, en küçük korelasyonlu değişkenin dahi genel memnuniyet ortalaması ile anlamlı bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Sağlık Hizmetinden Duyulan Genel Memnuniyet ortalaması ile en yüksek ilişkili olan ifadenin "Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır" ifadesi olması dikkat çekicidir.

Sağlık Hizmetinden Duyulan Genel Memnuniyet Ortalaması ile arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkisi en çok olan konular sırasıyla şöyledir:

- Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır
- Sağlık Personeli Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Önlemi Alır
- Sağlık Çalışanları İlgili ve Naziktir
- Sorunlarınızla Derhal İlgilenilmektedir
- Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Çabayı Gösterir

Sağlık Hizmetinden Duyulan Genel Memnuniyet Ortalaması ile arasındaki ilişki en AZ olan ifadeler sırasıyla şöyledir:

- İl Merkezindeki Devlet Hastanesi Sayısı Yeterlidir
- Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi
- Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim
- Muayene Odasında Bekletilmedim
- Yemekleri Uygun Sıcaklıkta ve Hijyeniktir
- İl Merkezindeki Poliklinik Sayısı Yeterlidir
- Kayseri İlindeki Acil Servis Sayısı Yeterlidir

Söz konusu korelasyon ilişkilerinin listesi:

Tablo 5-13: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 1

Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla)		
Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır	Correlation Coefficient	*,707***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Sağlık Personeli Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Önlemi Alır	Correlation Coefficient	*,700***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması	Correlation Coefficient	*1,000*
	Sig. (2-tailed)	
	N	*2888*
Sağlık Çalışanları İlgili ve Naziktir	Correlation Coefficient	*,697***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Sorunlarınızla Derhal İlgilenilmektedir	Correlation Coefficient	*,682***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Çabayı Gösterir	Correlation Coefficient	*,662***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel İlgili ve Naziktir	Correlation Coefficient	*,654***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*

Tablo 5-14: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 2

Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla)		
Tekrar Geldiğimde Verilen Hizmetler Yeterli Oldu	Correlation Coefficient	*,648***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Doktorlar Bilgilidir	Correlation Coefficient	*,646***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi	Correlation Coefficient	*,632***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Hastalığım Hakkında Yeterli Düzeyde Bilgilendirildiğimi Düşünüyorum	Correlation Coefficient	*,627***
	Sig. (2-tailed)	*0,000*
	N	*2888*
Tıbbi Görüntüleme Hizmetleri Kaliteli ve Hızlıdır	Correlation Coefficient	*,616***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi	Correlation Coefficient	*,610***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Hastanenin Temiz ve Hijyenik Olduğunu Düşünüyorum	Correlation Coefficient	*,609***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Bekleme Salonu Temizdi	Correlation Coefficient	*,601***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*

Tablo 5-15: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 3

Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla)		
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi	Correlation Coefficient	*,600***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Hastalığımın Doğru Teşhis Edildiğini Düşünüyorum	Correlation Coefficient	*,591***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum.	Correlation Coefficient	*,590***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi	Correlation Coefficient	*,588***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	Correlation Coefficient	*,586***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi	Correlation Coefficient	*,585***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi	Correlation Coefficient	*,575***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Reçete Edilen İlaç Talimatları Açık ve Anlaşılır	Correlation Coefficient	*,571***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*

Tablo 5-16: Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla) - 4

Sağlık Hizmetinden Duyulan Memnuniyet Ortalaması ile İlgili İfade Arasındaki Korelasyonel İlişki (Sırasıyla)		
Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim	Correlation Coefficient	*,566***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi	Correlation Coefficient	*,552***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim	Correlation Coefficient	*,549***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Muayene Odasında Bekletilmedim	Correlation Coefficient	*,525***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Yemekleri Uygun Sıcaklıkta ve Hijyeniktir	Correlation Coefficient	*,503***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
İl Merkezindeki Poliklinik Sayısı Yeterlidir	Correlation Coefficient	*,439***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
Kayseri İlindeki Acil Servis Sayısı Yeterlidir	Correlation Coefficient	*,428***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
İl Merkezindeki Devlet Hastanesi Sayısı Yeterlidir	Correlation Coefficient	*,402***
	Sig. (2-tailed)	*,000*
	N	*2888*
***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*		

5.12.2. Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde)

Tablo 5-17: Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde)

	Merkez	Merkez dışı
Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi	3,94	3,94
Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim	4,05	4,16
Bekleme Salonu Temizdi	3,88	3,76
Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim	3,90	3,98
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	3,62	3,60
Muayene Odasında Bekletilmedim	4,03	4,07
Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi	4,06	4,13
Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi	3,88	3,95
Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi	3,88	4,05
Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi	4,02	4,27
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi	4,05	4,19
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi	3,93	4,16
Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan	4,03	4,15
Tekrar Geldiğimde Verilen Hizmetler Yeterli Oldu	3,97	4,12
Hastalığımın Doğru Teşhis Edildiğini Düşünüyorum	3,91	4,01
Hastalığım Hakkında Yeterli Düzeyde Bilgilendirildiğimi Düşünüyorum	3,85	3,95
Doktorlar Bilgilidir	3,89	4,20
Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır	3,75	3,99
Sağlık Çalışanları İlgili ve Naziktir	3,67	3,72
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel İlgili ve Naziktir	3,58	3,62
Hastanenin Temiz ve Hijyenik Olduğunu Düşünüyorum	3,61	3,69
Yemekleri Uygun Sıcaklıkta ve Hijyeniktir	3,39	3,43
Sorunlarınızla Derhal İlgilenilmektedir	3,61	3,69
Reçete Edilen İlaç Talimatları Açık ve Anlaşılır	3,72	3,99
Sağlık Personeli Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Önlemi Alır	3,73	3,90
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Çabayı	3,66	3,69
Tıbbi Görüntüleme Hizmetleri Kaliteli ve Hızlıdır	3,58	4,01
İl Merkezindeki Devlet Hastanesi Sayısı Yeterlidir	2,66	2,52
İl Merkezindeki Poliklinik Sayısı Yeterlidir	2,82	2,75
Kayseri İlindeki Acil Servis Sayısı Yeterlidir	2,83	2,83

Son gidilen hastane olarak Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesini seçenlerin ortalaması yukarıda görülmektedir. Sadece Kayseri eğitim ve Araştırma hastanesine gidenlerin merkez içi ve

merkez dışında ikamet etmelerine göre memnuniyetleri arasında bir fark olup olmadığı test edilmiştir.

Son gidilen hastane olarak Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi seçilmesinin nedeni, gözlem birimine en fazla sahip olan hastane olması sebebiyle, merkez içi ve merkez dışında oturan çoğu katılımcının görüşlerini yansıtabiliyor olmasıdır. Aynı zamanda birden fazla hastane seçildiğinde farklı hastanelerde verilen farklı kalitedeki hizmetleri de birbirinden ayıramamış, zaten farklı olan hizmet kaliteleri olan hastanelere gidenlerin ortalamanın test edilmesi gibi lüzumsuz bir riske maruz kalınmış olunacaktır.

Tablo 5-18: Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması Testi (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde) - 1

	Mann-Whitney U	**Wilcoxon W**	**Z**	**Asymp. Sig. (2-tailed)**
Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi	90468,000	108423,0	-,114	,909
Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim	83741,000	546944,0	-1,894	,058
Bekleme Salonu Temizdi	84395,000	102350,0	-1,682	,093
Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim	85606,000	548809,0	-1,358	,174
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	90715,500	108670,5	-,049	,961
Muayene Odasında Bekletilmedim	87741,000	550944,0	-,829	,407
Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi	86288,500	549491,5	-1,209	,226
Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi	83896,000	547099,0	-1,809	,070
Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi	79536,000	542739,0	-2,922	,003
Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi	75225,000	538428,0	-4,092	,000
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi	80594,500	543797,5	-2,684	,007
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi	77290,500	540493,5	-3,536	,000
Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum.	82805,000	546008,0	-2,144	,032
Tekrar Geldiğimde Verilen Hizmetler Yeterli Oldu	82512,000	545715,0	-2,185	,029
Hastalığımın Doğru Teşhis Edildiğini Düşünüyorum	87163,000	550366,0	-,958	,338

Tablo 5-19: Merkez İçi ve Merkez Dışında İkamet Etme Durumuna Göre Gittiği Hastaneden Memnuniyet Ortalaması Testi (Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi Temelinde) - 2

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Hastalığım Hakkında Yeterli Düzeyde Bilgilendirildiğimi Düşünüyorum	85812,000	549015,0	-1,299	,194
Doktorlar Bilgilidir	75483,500	538686,5	-3,923	,000
Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır	78800,500	542003,5	-3,052	,002
Sağlık Çalışanları İlgili ve Naziktir	86647,000	549850,0	-1,069	,285
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel İlgili ve Naziktir	87614,000	550817,0	-,831	,406
Hastanenin Temiz ve Hijyenik Olduğunu Düşünüyorum	87055,000	550258,0	-,973	,331
Yemekleri Uygun Sıcaklıkta ve Hijyeniktir	89347,500	552550,5	-,392	,695
Sorunlarınızla Derhal İlgilenilmektedir	85762,500	548965,5	-1,291	,197
Reçete Edilen İlaç Talimatları Açık ve Anlaşılır	75972,500	539175,5	-3,773	,000
Sağlık Personeli Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Önlemi Alır	81911,000	545114,0	-2,285	,022
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Çabayı Gösterir	88428,500	551631,5	-,625	,532
Tıbbi Görüntüleme Hizmetleri Kaliteli ve Hızlıdır	73873,000	537076,0	-4,277	,000
İl Merkezindeki Devlet Hastanesi Sayısı Yeterlidir	84494,000	102449,0	-1,577	,115
İl Merkezindeki Poliklinik Sayısı Yeterlidir	87782,500	105737,5	-,767	,443
Kayseri İlindeki Acil Servis Sayısı Yeterlidir	90324,500	108279,5	-,143	,886
a. En Sık Hizmet Alınan Hastane = Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi				
b. Grouping Variable: Merkez ve Merkez Dışı				

$$H_0: Kayseri\ Eğitim\ ve\ Araştırma\ Hastanesinden\ hizmet\ alan\ ve\ merkezde\ yaşayan\ katılımcılarla\ merkez\ dışında\ yaşayan\ katılımcıların\ ilgili\ konulardaki\ memnuniyet\ ortalaması\ birbirine\ eşittir.$$

Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesinden hizmet alan katılımcılardan merkezde ikamet edenler ile merkez dışında ikamet edenler arasında aşağıdaki konularda %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir:

- Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim

- Bekleme Salonu Temizdi
- Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi
- Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi
- Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi
- Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi
- Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi
- Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum.
- Tekrar Geldiğimde Verilen Hizmetler Yeterli Oldu
- Doktorlar Bilgilidir
- Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır
- Reçete Edilen İlaç Talimatları Açık ve Anlaşılır
- Sağlık Personeli Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Önlemi Alır
- Tıbbi Görüntüleme Hizmetleri Kaliteli ve Hızlıdır

5.12.3. "Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-20:"Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Katılmama nedenini söyler misiniz?	**Sıklık**	**Oran**
İşlemlerin çok yavaş olması	111	3,84%
Yanlış kayıt yaptıkları için	33	1,14%
Yoğunluğun çok fazla olması	86	2,98%
İlgisiz olmaları	16	0,55%
Toplam	**246**	**8,52%**

2888 katılımcıdan 111 (%3,8) kişi "Kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi" ifadesine katılmama nedenlerini "İşlemlerin Çok Yavaş Olmasına" bağlamaktadır. 86(%2,9) kişi yoğunluğun çok fazla olmasına, 33 (%1,1) kişi yanlış kayıt yapılmasına ve 16(%0,5) kişi çalışanların ilgisiz olmasına bağlamaktadır.

''Kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi'' ifadesine 246 kişi olumsuz yanıt vermişlerdir. Bunun nedenlerine baktığımızda ise hastanelerin olması istendiği, arzu edildiği gibi hizmet verecek durumda olmadığı için talebi karşılamada yetersiz kaldıkları ve dolayısıyla her hastayı memnun edemedikleri sonucuna ulaşabiliriz.

5.12.4. "Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-21:"Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim" İfadesine Katılmama Nedenleri

Katılmama nedenini söyler misiniz?	**Sıklık**	**Oran**
Yanlış birime yönlendiriyorlar	33	1,14%
Bilgilendirmenin yapılmaması	12	0,42%
Yönlendirme yapmıyorlar	44	1,52%
İlgisiz olmaları	27	0,93%
Toplam	**116**	**4,02%**

2888 katılımcıdan 44(%1,5) kişi "Hastane personeli tarafından olacak tedavimle ilgili doğru birime yönlendirildim" ifadesine katılmama nedenlerini, çalışanların yönlendirme yapmamalarına bağlamaktadır. 33(%1,1) kişi yanlış birime yönlendirilmelerine, 27(%0,9) kişi çalışanların ilgisiz olmalarına ve 12 (%0,4) kişi yeterli bilgilendirmenin yapılmamasına bağlamaktadır.

5.12.5. "Bekleme Salonu Temizdi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-22:"Bekleme Salonu Temizdi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Katılmama nedenini söyler misiniz?	**Sıklık**	**Oran**
Havalandırma yok/Havasız	25	0,87%
Yerler çok kirli	117	4,05%
Bakımsız	16	0,55%
Yerlerde kağıt/yara bandı/pamuk parçaları var	31	1,07%
Toplam	**189**	**6,54%**

2888 katılımcıdan 117(%4) çoğunluğu, "Bekleme salonu temizdi" ifadesine katılmama nedenlerini, yerlerin çok kirli olmasına bağladığı görülmektedir. 31(%1) kişi yerlerde kağıt/yara bandı/pamuk parçaları gibi atıkların olmasına, 25(%0,8) kişi havalandırma olmamasına ve mekanın havasız olmasına, 16(%0,5) bekleme salonunu bakımsız bulmalarına bağlamaktadır.

5.12.6. "Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-23:"Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim" İfadesine Katılmama Nedenleri

Katılmama nedenini söyler misiniz?	**Sıklık**	**Oran**
Randevu almama rağmen çok bekletiliyoruz	213	7,38%
Sorumlu doktor geç geliyor	12	0,42%
Hemşireler ilgisizler	17	0,59%
Toplam	**242**	**8,38%**

2888 katılımcıdan 213(%7,3) kişi çoğunlukla "Randevu saatinde bekletilmeden muayene edildim" ifadesine katılmama nedenlerini randevu almalarına rağmen çok bekletildiklerine bağlamaktadır.

''Muayene saatinde bekletilmedim'' ifadesinde memnuniyetsiz olma nedenlerine baktığımızda 242 memnuniyetsiz katılımcının %88'i randevu almasına rağmen bekletildiğini öne sürmektedir. Bu memnuniyetsizliğin temel kaynağının hastane yoğunluğunu olduğunu yapılan araştırma neticesinde çok net ortaya çıkmıştır.

5.12.7. "Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-24:"Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu" İfadesine Katılmama Nedenleri

Katılmama nedenini söyler misiniz?	**Sıklık**	**Oran**
Çok kalabalık	226	7,83%
Oturulacak alan yetersiz	137	4,74%
Havalandırma yetersiz	34	1,18%
Yerler çok kirli	23	0,80%
Toplam	**420**	**14,54%**

2888 katılımcıdan 226 (%7,8) kişi çoğunluğu, "Bekleme salonu, randevu saatini beklerken oturmak için uygundu" ifadesine katılmama nedenlerini bekleme salonunun çok kalabalık olmasına

bağlamaktadır. 137(%4,7) oturulacak alanın yetersiz olmasına, 34(%1,1) kişi bekleme salonunda havalandırmanın yetersiz olmasına ve 23 (%0,7) kişi yerlerin çok kirli olmasına bağlamaktadır.

Bekleme salonunun oturmak için uygun olup olmadığı hususunda verilen yanıtlardan 420 tanesi olumsuz olmakla birlikte bir kez daha ortaya çıkmıştır ki temel sebep hastanelerin talebi karşılayamamasıdır.

5.12.8. "Muayene Odasında Bekletilmedim" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-25:"Muayene Odasında Bekletilmedim" İfadesine Katılmama Nedenleri

Katılmama nedenini söyler misiniz?	**Sıklık**	**Oran**
Çok bekletildim	98	3,39%
Doktor/Hemşire yoktu	21	0,73%
İçerde hasta varken hasta alıyor	6	0,21%
Toplam	**125**	**4,33%**

2888 katılımcının çoğunluğu (%3,39), "Muayene odasında bekletilmedim" ifadesine katılmama nedenlerini, aksine çok bekletilmelerine, %0,73'ü Dr/Hemşire'nin olmamasına bağlamaktadır.

Bunun yanında, katılımcıların %0,21'i doktor/hemşirenin muayene odasında hasta varken başka bir hastanın alındığını söylemiştir. Bu aynı zamanda, Hasta Hakları Yönetmeliği'nde Mahremiyete Saygı Gösterilmesi hususunda 21. Maddeye aykırı bir durumdur.

5.12.9. "Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-26: "Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Katılmama nedenini söyler misiniz?	**Sıklık**	**Oran**
Sedye çok kirli	39	1,35%
Oda kirli	50	1,73%
Toplam	**89**	**3,08%**

Katılımcıların %1,35'inin "Muayene odası temiz ve düzenliydi" ifadesine katılmama nedenlerini muayene odasının kirli olmasına, %43,8'i muayene sedyesini çok kirli bulmalarına bağladığı görülmektedir.

5.12.10. "Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-27:"Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

	Sıklık	**Oran**
İlgilenmiyorlar	110	3,81%
Azarlayıp ters davranıyorlar	23	0,80%
Asık suratlılar	16	0,55%
Yetersizler	12	0,42%
Ukalalıklarından	7	0,24%
İş yoğunluğundan	7	0,24%
İletişimi iyi olan personel yok	3	0,10%
İnsana yakışır bir saygınlıkta hizmet vermiyorlar	2	0,07%
Hepsinin burnu havada	2	0,07%
İşini yapmış olmak için yapıyorlar	2	0,07%
Baştan savmacı davranıyorlar	1	0,03%
Personel yetersizliği	1	0,03%
Diğer	4	0,14%
Toplam	**190**	**6,58%**

"Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi" ifadesine katılmama nedeni olarak katılımcıların 3,81'i hemşirelerin ilgisinin yetersizliğini %0,80'i ise hemşirelerin azarlar ve ters bir tavır takındıkları nedenini ifade etmiştir.

5.12.11. "Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-28:"Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

	Oran	Sıklık
İlgisizler	79	2,74%
Kötü davranıyorlar	11	0,38%
Ukalalar	7	0,24%
Taşeronların bilgisi yetersiz	5	0,17%
Muayene etmeden ilaç yazıyorlar	4	0,14%
Baştan savma muayene	3	0,10%
İletişimsizlik	3	0,10%
Bıkkınlık	2	0,07%
Asık suratlılar	2	0,07%
Diğer	7	0,24%
Toplam	**123**	**100,0%**

"Muayene odasındaki görevlinin ilgisi yeterliydi" ifadesine katılmama nedeni olarak katılımcıların %2,74'ü ilgisiz olduğunu, %0,38'i kötü davranıldığını ifade etmiştir.

5.12.12. "Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-29:"Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

	Oran	**Sıklık**
İlgisiz	51	1,77%
Açıklamalar yetersiz	34	1,18%
Saygısız	9	0,31%
Baştan savma hizmet veriyor	9	0,31%
Doğru yapmadı	7	0,24%
Dinlemiyor	6	0,21%
Azarlıyor, kötü davranıyor	5	0,17%
İş yoğunluğu	4	0,14%
Diğer	4	0,14%
Toplam	**129**	**4,47%**

"Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi" ifadesine katılmama nedeni olarak başta %1,77 oranla ilgisizlik, %1,18'i açıklamalar yetersiz.

5.12.13. "Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-30:"Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

	Oran	**Sıklık**
Yeterince açıklamıyor	30	1,04%
İlgisiz	28	0,97%
Sonuç başarılı değil	13	0,45%
Baştan savıyor	12	0,42%
Kendini beğenmiş	8	0,28%
İş yoğunluğu	8	0,28%
Bazen yanlış tedavi yöntemleri uygulanıyor	6	0,21%
Asistan oldukları için yetersizler	5	0,17%
İşini düzgün yapmadığından bilgi vermiyor	4	0,14%
Araç-gereç kalitesizliği	2	0,07%
Diğer	5	0,17%
Toplam	**121**	**4,19%**

"Muayene odasındaki doktor tarafından verilen tıbbi hizmet yeterliydi" ifadesine katılmama nedenlerinin başında %1,04 ile doktorun verdiği tıbbi hizmeti anlatması ve açıklayıcı olması konusunda yetersizlik hissedilmesi gelmiştir.

5.12.14. "Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-31:"Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi" İfadesine Katılmama Nedenleri

	Oran	Sıklık
Yeterince bilgilendirmiyorlar	78	2,70%
Açık ve net değiller	16	0,55%
Muayene etmeden ilaç yazıyorlar	14	0,48%
Başlarından savma	9	0,31%
Yanlış tedavi ediyorlar	8	0,28%
Hastasını dinlemiyor	8	0,28%
İlgisiz	8	0,28%
Azarlayıcı tavırlar	6	0,21%
Kendini beğenmiş	4	0,14%
Kalabalık / iş yoğunluğu	4	0,14%
İşini düzgün yamadığından bilgi vermiyorlar	2	0,07%
Birimler çözüme değil birbirine yönlendiriyor	2	0,07%
Diğer	4	0,14%
Toplam	**163**	**5,64%**

"Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi" ifadesine katılmama nedenlerinin başında %2,7 oranla yeterince bilgilendirilmemek nedeni gelmiştir.

5.12.15. "Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum" İfadesine Katılmama Nedenleri

Tablo 5-32:"Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum" İfadesine Katılmama Nedenleri

	Oran	Sıklık
Bilgilendirme yapmıyorlar	39	1,35%
Davranış/ilgi/karşılama çok kötü	32	1,11%
İleri tarihe gün veriyor	12	0,42%
Bekleme süresi uzun/sıra çok	12	0,42%
Toplam	**95**	**3,29%**

"Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum" ifadesine katılmama nedenleri olarak en çok "Bilgilendirme yapmıyorlar" ve "Davranış/ilgi/karşılama çok kötü" ifadeleri kullanılmıştır.

5.12.16. Memnuniyeti Daha Çok Sağlamış Hastanelerin Genel Memnuniyete Katkısı

Son gidilen hastanedeki süreçlere yönelik memnuniyet durumu dikkate alındığında, seçilen göstergelerde memnuniyeti daha çok sağlamış hastaneler şunlardır:

- Özel Sevgi Hastanesi
- Magnet Hastanesi
- Özel Modern Dünya Hastanesi
- Tekden Hastanesi
- Memorial Hastanesi
- Özel Melikgazi Hastanesi
- Sağlık Ocağı
- Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi
- Sarız Devlet Hastanesi
- Özel Avrupa Hastanesi
- Bünyan Devlet Hastanesi
- Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi

Tablo 5-33:Memnuniyeti Daha Çok Sağlamış Hastanelerin Genel Memnuniyete Katkısı

	Üst Düzey Memnuniyet Hastaneleri		
	Memnuniyeti Daha Çok Sağlamış Hastaneler	**Diğer Hastaneler**	**Genel**
Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi	4,15	3,94	3,97
Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi	4,18	3,96	4,00
Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi	4,32	4,10	4,14
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi	4,30	4,10	4,14
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi	4,22	4,02	4,05
Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum.	4,23	4,07	4,10
Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır	4,13	3,86	3,91
Sağlık Çalışanları İlgili ve Naziktir	4,01	3,74	3,78
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel İlgili ve Naziktir	3,90	3,67	3,71
Hastanenin Temiz ve Hijyenik Olduğunu Düşünüyorum	3,96	3,75	3,79
Tıbbi Görüntüleme Hizmetleri Kaliteli ve Hızlıdır	4,01	3,70	3,75

Memnuniyeti daha çok sağlamış hastanelerde "Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi" ifadesine katılma ortalaması 4,3 iken diğer hastanelerde bu ortalama 4,1'e gerilemektedir. Hastane ayırt etmeksizin hesaplanan memnuniyet ortalaması ise 4,14'tür. Dolayısıyla, memnuniyeti daha çok sağlamış hastanelerin önceki memnuniyet ortalamasını küçük de olsa artırdığı görülecektir.

Bu artışın küçük olmasının nedeni, yüksek memnuniyet sağlamış hastaneleri ziyaret eden hasta sayılarının nispeten daha küçük olmasındandır. Sözgelimi, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi gibi hasta sayısı çok olan bir hastanede yakalanacak yüksek memnuniyet ortalaması, Kayseri'lilerin yukarıdaki konularda aldıkları hizmetten duydukları memnuniyet ortalamasını da daha bariz şekilde artıracaktır.

5.13. En Sık Gidilen Hastanede Karşılaşılan Sorunlar

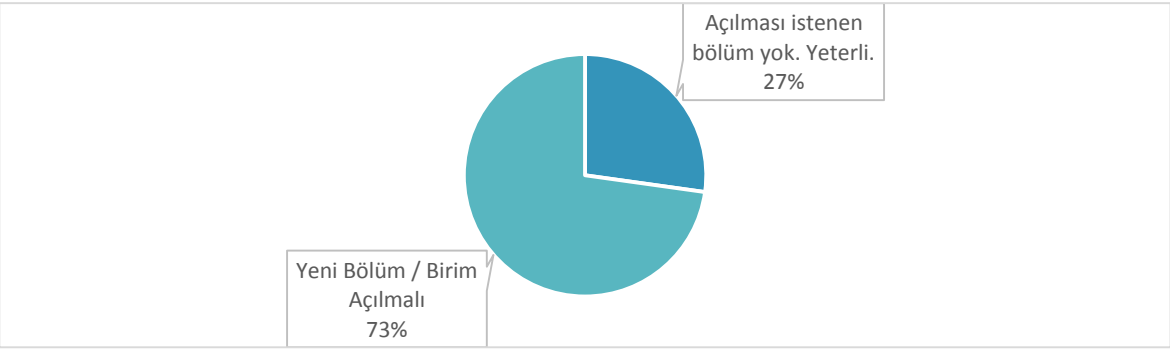
Tablo 5-34:En Sık Gidilen Hastanede Karşılaşılan Sorunlar

	Sıklık	Oran
Çok fazla sıra var/yoğun	1200	41,6%
Doktorlar iyi muayene etmiyor/ilgisizler	316	10,9%
Çalışanların tutumu/ilgisi çok kötü	279	9,7%
Hastanenin genel temizliği çok kötü	157	5,4%
Diğer	152	5,3%
Acil doktorları yetersiz	131	4,5%
Hemşirelerin tutumu çok kötü	126	4,4%
Bilgilendirme yok	69	2,4%
Koridorlar çok havasız	61	2,1%
Tahlil MR, röntgen çok geç veriliyor	52	1,8%
Verilen hizmet yetersiz	51	1,8%
Randevunun ileri tarihe verilmesi	50	1,7%
Personel yetersiz	48	1,7%
Bekleme salonlar yetersiz	45	1,6%
Ücretin yüksek olması	39	1,4%
Lavabolar hijyenik değil	39	1,4%
Park sorunu	39	1,4%
Teşhis/tedavi araç gereç eksikliğin	37	1,3%
İşlemlerin çok yavaş olması	31	1,1%
Yemekler kaliteli/hijyenik olmalı	22	,8%
Yatakların az olması	22	,8%
Randevu sistemi	15	,5%
Herhangi bir sorun yaşamadım	871	30,2%
Toplam	**2888**	**100,0%**

2888 katılımcıdan 1200 (%41,6) kişi hastanede çok fazla sıra ve yoğunluğun olduğundan şikayet etmektedir. 316(%10,9) kişi doktor tarafından iyi muayene edilmediğinden ve ilginin düşük olmasından, 279(%9,7) kişi çalışanların tutumu ve yaklaşımından, 157(%5,4) kişi hastanenin genel temizliğinden şikayet ettikleri görülmektedir.

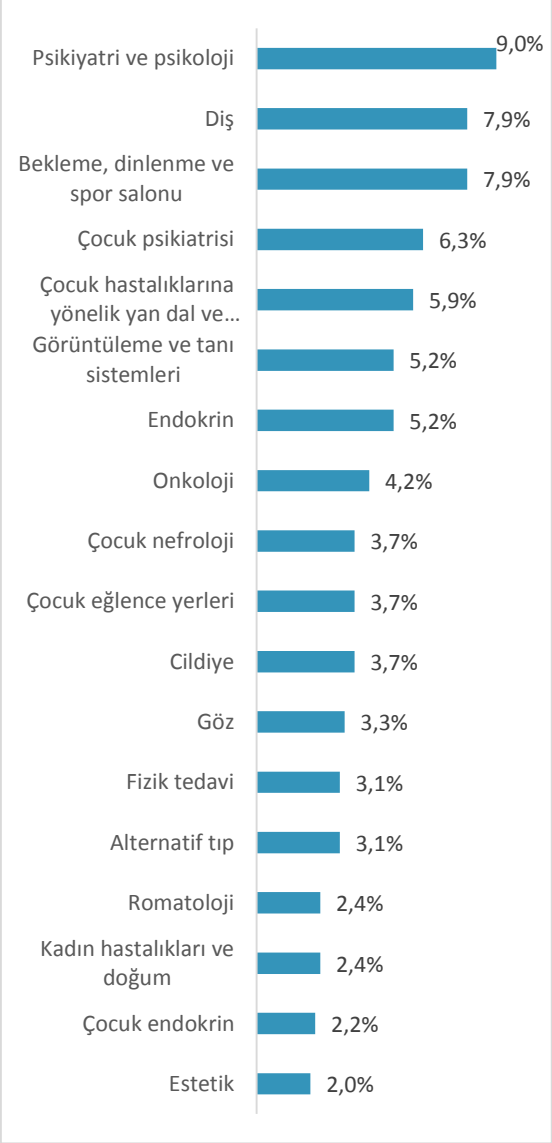
Katılımcıların %30,2'lik bir kısmı ise herhangi bir sorun yaşamadığını belirtmiştir.

5.14. Hastanede Açılması İstenen Bölüm/Branş



Tablo 5-35:Hastanede Açılması İstenen Bölüm/Branş

	Sıklık	Oran
Psikiyatri ve psikoloji	49	9,0%
Diş	43	7,9%
Bekleme, dinlenme ve spor salonu	43	7,9%
Çocuk psikiyatrisi	34	6,3%
Çocuk hastalıklarına yönelik yan dal ve branşlar	32	5,9%
Görüntüleme ve tanı sistemleri	28	5,2%
Endokrin	28	5,2%
Onkoloji	23	4,2%
Çocuk nefroloji	20	3,7%
Çocuk eğlence yerleri	20	3,7%
Cildiye	20	3,7%
Göz	18	3,3%
Fizik tedavi	17	3,1%
Alternatif tıp	17	3,1%
Romatoloji	13	2,4%
Kadın hastalıkları ve doğum	13	2,4%
Çocuk endokrin	12	2,2%
Estetik	11	2,0%
Diğer Birimler	102	18,8%
Toplam	**543**	**100,0%**



Bu konuda görüş belirten katılımcıların %27,2'si açılması gereken bir bölüm olmadığını ifade ederken %72,8'i hastanelerde bazı bölümlere ihtiyaç olduğunu düşündüğünü belirtmiştir.

Açılması gereken bir bölüm olduğunu söyleyen katılımcıların %9'u Psikiyatri ve Psikoloji polikliniklerinin hastanelerde açılması gerektiği yönünde görüş bildirmiştir. %9'u Diş polikliniğinin, ve bekleme, dinleme ve spor salonlarının, %6,3'ü çocuk psikiyatrisi bölümlerinin açılmasını istemektedir. Açılması en çok istenen bölümler sırayla; çocuk hastanesi, görüntüleme ve tanı sistemleri, endokrin bölümleri takip etmektedir.

Çocuklarla ilgili talepler tüm talepler içerisinde öncelikli bir grubun varlığını işaret ediyor olabilir. Çocuklarla ilgili açılması gereken bölümlerin oranlarının toplamı yaklaşık %21,7 olmuştur.

Hastanelerde açılması istenilen branşı sorduğumuzda 2888 katılımcının2171'i bu soruyu fikri olmadıklarını belirterek yanıtsız bırakmışlardır. 203 katılımcı ise herhangi bir branşın açılmasına gerek olmadığını belirtmiş, 514'ü ise çeşitli cevaplar vererek açılmasını istedikleri branşları belirtmişlerdir. Bu branşlardan 514 katılımcının %49'u yetişkin psikiyatrisi/psikolojisi, %43'ü diş polikliniği, %34'ü çocuk psikiyatrisi, %32'si çocuk hastanesi vb. cevaplardır.

Tabloda asıl dikkat edilmesi gereken hususun katılımcıların yaklaşık %25'i çocuklarla alakalı branşların açılması gerektiğini vurgulamışlardır.

5.15. Kayseri'nin Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Durumu

Tablo 5-36:Kayseri'nin Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Durumu

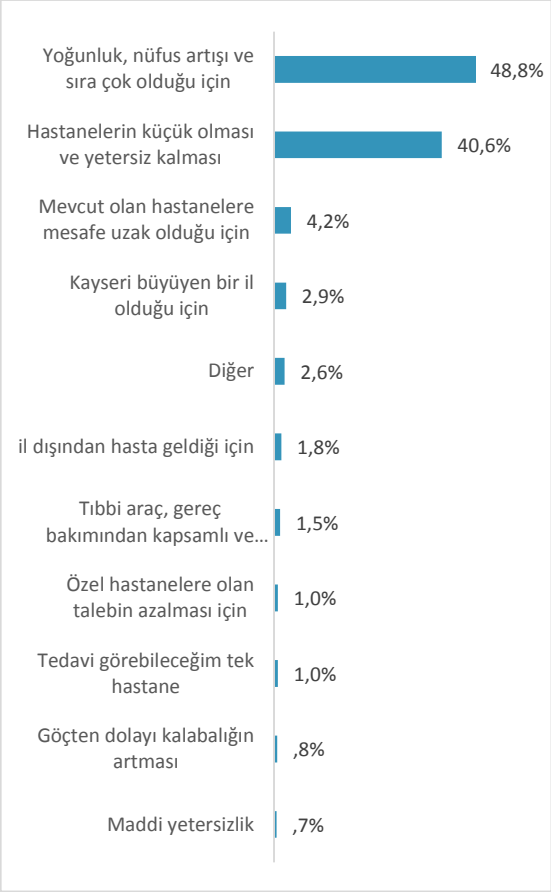
	Sıklık	Oran
Evet, var	2113	73,2%
Hayır, yok	775	26,8%
Toplam	**2888**	**100,0%**

Katılımcıların çoğunluğu (%73,2) Kayseri'de yeni bir devlet hastanesine ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir.

5.16. Kayseri'de Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Duyulmasının Nedenleri

Tablo 5-37:Kayseri'de Yeni Bir Devlet Hastanesine İhtiyaç Duyulmasının Nedenleri

	Sıklık	Oran
Yoğunluk, nüfus artış ve sıra çok olduğu için	1032	48,8%
Hastanelerin küçük olması ve yetersiz kalması	857	40,6%
Mevcut olan hastanelere mesafe uzak olduğu için	88	4,2%
Kayseri büyüyen bir il olduğu için	62	2,9%
İl dışından hasta geldiği için	38	1,8%
Tıbbi araç, gereç bakımından kapsamlı ve yeterli olmaması	32	1,5%
Özel hastanelere olan talebin azalması için	21	1,0%
Tedavi görebileceğim tek hastane	21	1,0%
Göçten dolayı kalabalığın artması	17	,8%
Maddi yetersizlik	14	,7%
Diğer	55	2,6%
Toplam	**2113**	**100,0%**



Katılımcıların %48,8'i Kayseri'de yeni bir devlet hastanesine ihtiyaç duyulmasına neden olarak hastanelerde yaşanan yoğunluğu, Kayseri ilinin nüfus artışı ve hastanelerde yaşanan sıranın çok olmasını, %40,6'sı hastanelerin küçük olması ve yetersiz kalmasını göstermektedir.

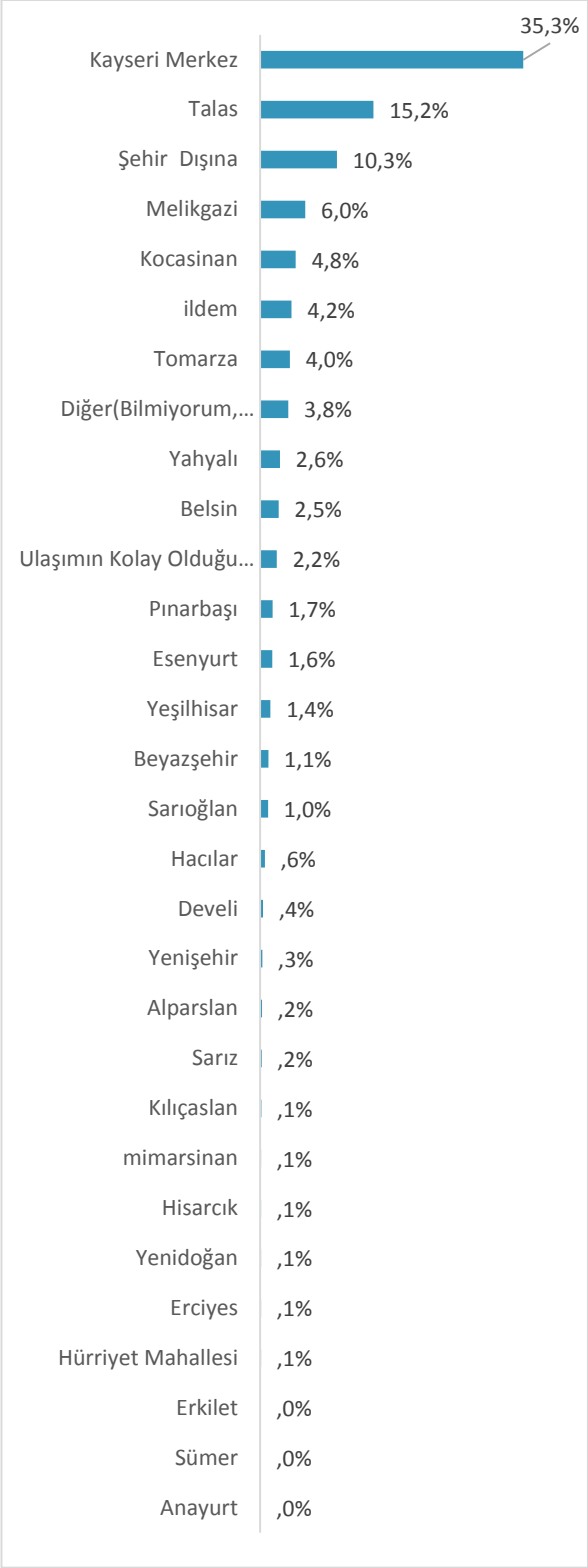
Genel olarak insanların hastaneyle ilgili düşüncelerini belirtirken şehrin nüfus artışından çok hastanelerin yeterliliğiyle ilgileneceği gözönüne alınırsa, yeni hastaneye ihtiyacının da hastane sayısının yetersizliği ve hasta yoğunluğu sonucunda doğduğu söylenebilecektir.

Kayseri'de yeni devlet hastanesinin açılması gerektiğini düşünen katılımcıların gerekçelerine bakıldığında %95'e yakın bir kısmın yine hastanelerin talebi karşılayamamasından kaynaklı olduğu görülmekle birlikte bunun dışındaki birkaç maddeye dikkat edecek olursak mevcuttaki hastanelere mesafenin uzak olması, özel hastanelere olan talebin azalmasının istenmesi, Kayseri'nin göçler, yatırımlar vs. sebeplerle büyüyen bir il olması maddeleri de katılımcılar tarafından dile getirilmiştir.

5.17. Açılmasına İhtiyaç Duyulan Hastanenin, Hangi Semte Açılması Gerektiği

Tablo 5-38:Açılmasına İhtiyaç Duyulan Hastanenin, Hangi Semte Açılması Gerektiği

	Sıklık	Oran
Kayseri Merkez	748	35,3%
Talas	322	15,2%
Şehir Dışına	218	10,3%
Melikgazi	128	6,0%
Kocasinan	101	4,8%
İldem	89	4,2%
Tomarza	84	4,0%
Yahyalı	56	2,6%
Belsin	52	2,5%
Ulaşımın Kolay Olduğu Bir Yer	47	2,2%
Pınarbaşı	35	1,7%
Esenyurt	34	1,6%
Yeşilhisar	29	1,4%
Beyazşehir	23	1,1%
Sarıoğlan	22	1,0%
Hacılar	13	,6%
Develi	8	,4%
Yenişehir	6	,3%
Alparslan	5	,2%
Sarız	4	,2%
Kılıçaslan	3	,1%
Hürriyet Mahallesi	2	,1%
Erciyes	2	,1%
Yenidoğan	2	,1%
Hisarcık	2	,1%
Mimarsinan	2	,1%
Anayurt	1	,0%
Sümer	1	,0%
Erkilet	1	,0%
Diğer (Bilmiyorum, fark etmez)	80	3,8%
Toplam	**2120**	**100,0%**



Katılımcıların (%35,3) çoğunluğu ihtiyaç duyulan hastanenin Kayseri (merkez), %15,2'si Talas ilçesinde, %10,3'ü şehir dışında herhangi bir semte, %6'sı Melikgazi ilçesine, %4,8'i Kocasinan ilçesine, %4,2'si İldem ilçesine açılmasını belirtmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların %3,8'i bu yönde herhangi bir görüş belirtmemiştir ve fark etmeyeceğini düşünmektedir.

Tomarza'da yeni tamamlanmış bir devlet hastanesi bulunmasına rağmen, katılımcıların %4'ü hastanenin Tomarza ilçesine yapılması gerektiğini ifade etmiştir.

Yeni hastanenin açılması istenen yer sorusunun cevabında Kocasinan ve Melikgazi ilçelerini ve bunlara ait olan semtleri Kayseri merkez olarak düşündüğümüzde genel olarak 2113 katılımcımızın %56,4'ü Kayseri merkez yanıtını vermişlerdir.

5.18. Bir Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler

Tablo 5-39:Bir Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler

	Sıklık	Oran
Çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmalı	1339	46,4%
Sağlık kuruluşu, modern araç-gereç ve donanıma sahip olmalı	1058	36,6%
Çalışanları hastalara yardım etmeli	1004	34,8%
Tıbbi çalışanları(doktor,hemşire vb) temiz ve düzenli olmalı	932	32,3%
Lavabo vb. birimlerin temizliğine önem verilmeli	917	31,8%
Tıbbi olmayan çalışanları (hasta bakıcı, temizlikçi, güvenlik görevlisi vb) temiz ve düzenli olmalı	848	29,4%
Fiziksel ortamları uygun olmalı (bekleme salonları, muayene odası vb)	777	26,9%
Çalışanları hastaları doğru yönlendirmeli	590	20,4%
Çocuklar için hastane içi bekleme ve oyun alanları olmalı	519	18,0%
Refakatçilerin hasta yanında kalacağı ortamın rahat olmalı	506	17,5%
Yaşlı hastaların hastane içinde dolaşımını sağlayacak donanım olmalı	499	17,3%
Çalışanları tahlil kayıtlarını hatasız tutmalı	488	16,9%
Engelli hastaların hizmet alacağı ortamlar oluşturulmalı	488	16,9%
Yaşlı, kronik hastalığı olan ve ağır hastalara yönelik hizmet aracı sağlanmalı	458	15,9%
Sağlık merkezi, örnek bir eğitim ve araştırma merkezi olmalı	430	14,9%
Yönlendirme tabelaları olmalı	424	14,7%
Hasta ve yakınlarının güvenliği en üst düzeyde tutulmalı	421	14,6%
İhtiyaçların giderileceği kantin, restoran, vb. altyapı bulunmalı	405	14,0%
Hasta odalarında banyo vb. hizmetler sunulmalı	401	13,9%
Hastane kampüsünde hasta yakınlarının ve gerekirse hastaların konaklayacağı misafirhane bulunmalı	389	13,5%
Hastanelerde işlemler hızlandırılmalı, sıra bekleme olmamalı	49	1,7%
Doktorların hızlı teşhis ortaya koymaları	34	1,2%
Bütçe giderleri düşürülmeli	15	,5%
Hastanenin ulaşımı kolay olması	10	,3%
Toplam	**2888**	**450,2%**

Katılımcıların %46,4'ü sağlık çalışanlarının hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmaları gerektiği yönünde görüş bildirmişlerdir. %36,6'sı bir sağlık kuruluşunun modern araç-gereç ve donanıma sahip olması gerektiğini belirtmiştir. %34,8'i çalışanların hastalara yardım

etmesinin, %29,4'ü Tıbbi çalışanların (doktor, hemşire vb) temiz ve düzenli olmaları gerektiğini belirtmiştir. %31,7'si Lavabo vb. birimlerin temizliğine önem verilmesi gerektiği, %29,4'ünün Tıbbi olmayan çalışanların (hasta bakıcı, temizlikçi, güvenlik görevlisi vb.) temiz ve düzenli olmalarının gerektiği ve %26,9'unun Fiziksel ortamlarının (Bekleme salonları, muayene odası vb.) uygun olması beklenmektedir.

5.19. Hastanelerin Hizmet Konuları Arasında Olmayıp Olması İstenen Hizmet Konuları

Tablo 5-40:Hastanelerin Hizmet Konuları Arasında Olmayıp Olması İstenen Hizmet Konuları

	Sıklık	Oran
Uzman doktorlar olması	89	3,1%
Servis araçları olmalı	80	2,8%
Bekleme salonları	79	2,7%
İlgili personel olması	56	1,9%
Sıra bekleme olmaması	56	1,9%
Çocuklara oyun alanı/oyun parkı	54	1,9%
Çocuk bakım alanı/kreş	52	1,8%
Güler yüzlü muayene	47	1,6%
Temizlik/hijyen	40	1,4%
Otopark sorunu olmasın	37	1,3%
Yaşlılara servis	33	1,1%
Saygı/hoşgörü	30	1,0%
Lokanta/kafeterya	29	1,0%
Danışman/yönlendirme	29	1,0%
Psikiyatri	27	,9%
Refakatçı odaları/misafirhane	24	,8%
Hastane içinde eczane olması	24	,8%
İnternet üzerinden randevu alınması	22	,8%
Tahlil sonuçları çabuk çıkmalı	22	,8%
Hemşirelerin ilgili/anlayışlı olması	20	,7%
Engellilere özel servis	18	,6%
Diğer	23	,8%
Yok	730	25,3%
Fikri yok	1267	43,9%
Toplam	**2888**	**100,0%**

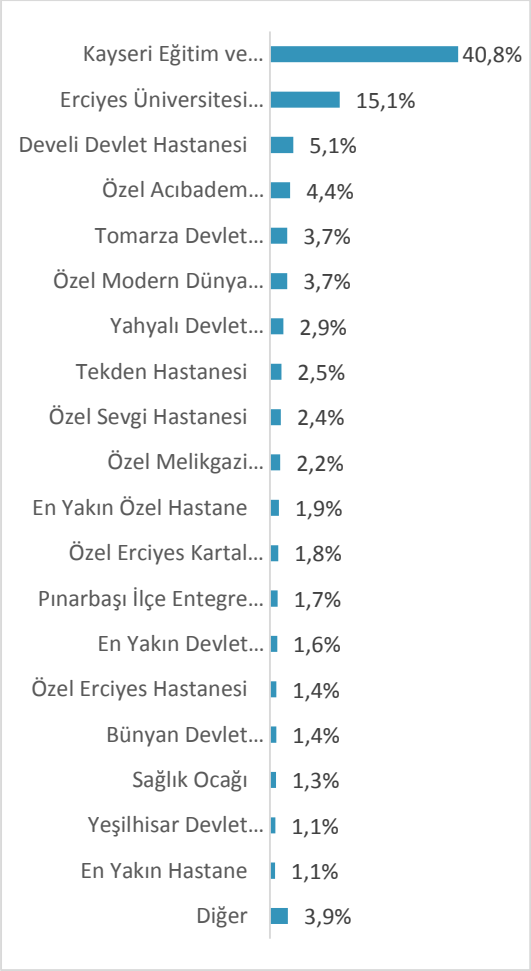
Hastanelerin hizmet konuları arasında olmayıp, olması İstenen hizmet konuları arasında sırasıyla; katılımcıların %3,1'i daha güvenilir uzman doktorlar olmasını, %2,8'i servis araçları olmasını, %2,7'si bekleme salonlarının olmasını, %1,9'u personelin daha ilgili olmasını, %1,9'u ise sıra bekleme sorunun olmamasını istemektedir.

Ayıca, görüşülenlerin %25,3'ünün talep ettiği bir bölüm yoktur. %43,9'u ise bu konuda bir fikre sahip olmadığını söylemişlerdir.

5.20. Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezi

Tablo 5-41:Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezi

	Sıklık	Oran
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	1177	40,8%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	436	15,1%
Develi Devlet Hastanesi	147	5,1%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	127	4,4%
Tomarza Devlet Hastanesi	108	3,7%
Özel Modern Dünya Hastanesi	108	3,7%
Yahyalı Devlet Hastanesi	84	2,9%
Tekden Hastanesi	72	2,5%
Özel Sevgi Hastanesi	69	2,4%
Özel Melikgazi Hastanesi	64	2,2%
En Yakın Özel Hastane	56	1,9%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	52	1,8%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	48	1,7%
En Yakın Devlet Hastanesi	45	1,6%
Özel Erciyes Hastanesi	40	1,4%
Bünyan Devlet Hastanesi	40	1,4%
Sağlık Ocağı	37	1,3%
Yeşilhisar Devlet hastanesi	33	1,1%
En Yakın Hastane	32	1,1%
Diğer•	113	3,9%
Toplam	**2888**	**100,0%**



• Kızılay Hastanesi, Özel Avrupa Hastanesi, Sarız Devlet Hastanesi, Memorial Hastanesi, Magnet Hastanesi, Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, Özvatan Devlet Hastanesi, Özel İbn-i Sina Hastanesi, Özel Güneş Hastanesi, Askeri Hastanesi, Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi, Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi, Özel Ömür Hastanesi, Özel Oral Diş Polikliniği, Özel Dr.Nilay Öztürk Polikliniği.

Görüşülen kişiler, acil bir sağlık sorununda; katılımcıların %40,8'i Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni, %15,1'i Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni, %5,1'i Develi Devlet Hastanesi'ni, %4,4'ü Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni tercih edeceğini belirtmiştir.

Hastane ismi belirtmeksizin en yakın hastaneyi tercih edeceğini söyleyen katılımcılar görüşülenlerin ancak %1,1'ini oluşturmaktadır.

Acil durumda tercih edilen hastanelere bakıldığında ilk sıraları çok yüksek bir yüzde ile Sağlık Bakanlığı hastaneleri almaktadır.

Tablo 5-42: Merkezde veya Merkez Dışında İkamet Etme Durumunun Sağlık Sorunu Yaşandığında Tercih Edilen Hastanenin Niteliği İle İlişkili Olup Olmadığı

Sağlık Sorunu Yaşandığında Tercih Edilen Hastanenin Niteliği * Merkez ve Merkez Dışı Crosstabulation

Count

		Merkez ve Merkez Dışı		Total
		Merkez	Merkez dışı	
Sağlık Sorunu Yaşandığında Tercih Edilen Hastanenin Niteliği	Özel	368[a]	238[a]	606
	Kamu	824[a]	462[a]	1286
	Her İkisi	651[a]	345[a]	996
	Total	1843	1045	2888

Each subscript letter denotes a subset of Merkez ve Merkez Dışı categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.

Tablo 5-43: Merkezde veya Merkez Dışında İkamet Etme Durumunun Sağlık Sorunu Yaşandığında Tercih Edilen Hastanenin Niteliği İle İlişkili Olup Olmadığı Testi

	Value	**df**	**Asymptotic Significance (2-sided)**
Pearson Chi-Square	3,573[a]	2	,168
Likelihood Ratio	3,551	2	,169
Linear-by-Linear Association	3,253	1	,071
N of Valid Cases	2888		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 219,28.

Sağlık sorunu yaşandığında kamu, özel veya herhangi birini tercih etme ile merkezde yahut merkez dışında oturma dururumu ilişkisizdir.

5.21. Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezinin Tercih Edilme Nedeni

Tablo 5-44:Acil Bir Sağlık Sorununda Tercih Edilen Sağlık Merkezinin Tercih Edilme Nedeni

Neden	**Sıklık**	**Oran**
Yakın konumda bulunması	851	29,5%
Güvenilir, Uzman bir kadrosu olduğu için	565	19,6%
İlgi ve hizmetin iyi olması	457	15,8%
Ekonomik olması sebebiyle	366	12,7%
Kamu kuruluşu olduğu için	154	5,3%
Tedavimi gerçekleştirebileceğim tek hastane	133	4,6%
Hastanenin kapsamlı, donanımlı olması	122	4,2%
Tanıdık ve tavsiyeler üzerine	119	4,1%
Sıra sorunu yok ve İşlemler hızlı	93	3,2%
Hastanenin hijyenik olması	28	1,0%
Toplam	**2888**	**100,0%**

Katılımcıların acil bir sağlık sorununda başvurduğu sağlık merkezini tercih etme nedeni olarak katılımcıların %29,5'i sağlık kurumunun yakın konumda olmasını, %19,6'sı güvenilir ve uzman bir kadroya sahip olması, %15,8'i görülen ilgi ve hizmetten duyulan memnuniyet, %12,7'si ekonomik olmasını belirtmiştir.

Acil durumlarda tercih edilen hastanelerin tercih edilme sebeplerinde insanlar özellikle hastanelerin günlük mesaide olduğu saatler dışında en küçük sıkıntılarında bile kendilerine yakın oldukları için acillere başvurmaktadırlar.

5.22. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Algısı

Tablo 5-45:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Algısı

	Kadın (%)					Erkek (%)				
	A	B	C1	C2	DE	A	B	C1	C2	DE
Hastalık/Hasta olunca gideceğimiz yer	29,8%	28,3%	36,3%	43,9%	52,0%	33,3%	35,3%	36,5%	44,2%	40,1%
Sağlık	28,6%	20,3%	17,5%	20,7%	21,0%	24,1%	20,4%	20,0%	26,8%	31,4%
Ölüm	2,4%	7,0%	6,1%	4,5%	2,7%	5,7%	2,3%	5,5%	2,9%	5,8%
Doktor	2,4%	3,7%	4,3%	4,7%	5,7%	8,0%	7,2%	5,7%	3,4%	3,6%
Sıra beklemek	11,9%	8,0%	6,9%	4,2%	3,8%	3,4%	3,6%	4,9%	3,9%	1,4%
Hemşire	6,0%	5,3%	3,6%	2,5%	1,9%	2,3%	5,9%	3,5%	4,5%	1,8%
İlgisizlik	3,6%	3,2%	1,8%	4,5%	3,3%	2,3%	4,1%	4,3%	2,6%	1,8%
Umut	1,2%	0,5%	1,5%	1,0%	1,1%	2,3%	1,8%	0,4%	0,0%	2,2%
Kontrol	0,0%	7,5%	1,5%	2,2%	2,5%	3,4%	0,9%	3,5%	2,4%	1,4%
İğne	2,4%	3,7%	8,1%	5,5%	4,1%	0,0%	5,4%	5,1%	3,2%	2,5%
Ağlayan çocuklar	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,5%	0,0%	0,9%	0,4%	1,6%	0,0%
Hastane terimleri (tahlil, röntgen vs)	0,0%	0,0%	1,0%	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
İlaçlar	1,2%	6,4%	6,1%	4,7%	1,9%	2,3%	2,3%	1,8%	1,1%	3,2%
Rahatsız eden hastane kokusu	4,8%	4,3%	2,5%	1,0%	0,0%	3,4%	5,4%	3,1%	0,8%	0,0%
Kalabalık	7,1%	4,8%	5,1%	0,7%	1,1%	9,2%	9,0%	5,3%	2,9%	5,1%
Para	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%
Cevap Yok	1,2%	2,1%	0,8%	2,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,3%	0,4%
Toplam	**102,6**	**105,1**	**103,4**	**103,3**	**102,4**	**100,0**	**104,5**	**101,0**	**100,9**	**100,7**

Hastane kavramı, DE grubu sosyoekonomik statüye mensup kadınların %52'sine hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %21'ine ise sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. C2 grubu sosyo ekonomik statüye mensup kadınların %43,9'una hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %20,7'sine sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. C1 grubu sosyo ekonomik statüye mensup kadınların %36,3'üne hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %17,5'ine sağlık kavramını çağrıştırmaktadır.

A grubu sosyo ekonomik statüye mensup kadınların %29,8'ine hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %28,6'sına sağlık kavramını, %11,9'una sıra beklemeyi, %7,1'ine kalabalığı çağrıştırmaktadır. B grubu sosyo ekonomik statüye mensup kadınların %28,3'üne hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %20,3'üne sağlık kavramını, %8'ine sıra beklemeyi, %7,5'ine kontrol kavramlarını çağrıştırmaktadır.

Hastane kavramı, C2 grubu sosyo ekonomik statüye sahip erkeklerin %44,2'sine hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer,%26,8'ine sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. DE grubu sosyo ekonomik statüye sahip erkeklerin %40,1'ine hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %31,4'üne sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. C1 grubu sosyo ekonomik statüye mensup erkeklerin %36,5'ine hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %20'sine sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. B grubu sosyo ekonomik statüye sahip erkeklerin %35,3'üne hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %20,4'üne sağlık, %9'una kalabalık kavramını çağrıştırmaktadır. A grubu sosyo ekonomik statüye mensup erkeklerin %33,3'ü hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %24'1'ine sağlık , %9,2'sine kalabalık kavramını çağrıştırmaktadır.

Genel olarak olumlu olarak nitelendirebileceğimiz "sağlık" ve "hasta olarak gidilen yer" çağrışımları çok daha fazla kabul görmekte olduğu söylenebilir. "Sıra beklemek" ve "kalabalık" ile ilgili olumsuz çağrışımların ise yeni bir hastane ile çözümlenebileceği söylenebilir.

Kayseri'deki özel hastanelerin SGK ile anlaşmalı olmasından kaynaklanarak "para" çağrışımı hiç de yaygın görülmemektedir.

5.23. Yaş Gruplarına Göre Hastane Kavramı Çağrışımı

Tablo 5-46:Yaş Gruplarına Göre Hastane Kavramı Çağrışımı

	18-24 (n=850)	25-34 (n=700)	35-44 (n=502)	45-54 (n=385)	55+ (n=451)
Hastalık/Hasta olunca gideceğimiz yer	37,10%	36,00%	37,30%	43,60%	51,20%
Sağlık	16,20%	20,10%	24,90%	27,30%	29,90%
Doktor	4,70%	5,30%	6,00%	4,20%	3,80%
Ölüm	5,20%	5,10%	2,80%	7,50%	1,80%
Sıra beklemek	6,90%	6,60%	4,00%	1,80%	1,10%
Kalabalık	4,60%	4,70%	5,00%	3,60%	2,20%
İğne	8,50%	5,10%	4,60%	0,00%	0,70%
İlgisizlik	2,70%	3,70%	3,60%	4,90%	1,60%
İlaçlar	4,40%	2,90%	2,80%	1,60%	3,30%
Hemşire	6,20%	3,00%	3,20%	1,60%	0,90%
Kontrol	2,40%	2,30%	4,40%	1,60%	2,00%
Rahatsız eden hastane kokusu	2,70%	3,10%	2,00%	1,00%	0,00%
Umut	0,20%	1,70%	1,00%	1,30%	1,30%
Ağlayan çocuklar	0,00%	1,90%	0,00%	0,50%	0,00%
Hastane terimleri (tahlil, röntgen vs)	0,60%	0,10%	0,00%	0,00%	0,40%
Para	0,00%	0,00%	0,40%	0,00%	0,00%
Cevap Yok	1,60%	0,40%	0,40%	0,50%	0,70%
Toplam	**104,00%**	**102,00%**	**102,40%**	**101,00%**	**100,90%**

Katılımcıların yaş gruplarına göre hastane çağrışımı; 55 yaş ve üzerindeki katılımcıların %51,2'sine hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %29,9'una sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. 45-54 yaş grubundaki katılımcıların %43,6'sına hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %27,3'üne sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. 35-44 yaş grubundaki katılımcıların %37,3'üne hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %24,9'una sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. 25-34 yaş grubundaki katılımcıların %36'sına hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %20,1'ine sağlık kavramını çağrıştırmaktadır. 18-24 yaş grubundaki katılımcıların %37,1'ine hastalık/hasta olunca gidilecek olan bir yer, %16,2'sine sağlık kavramını çağrıştırmaktadır.

Genel olarak, sıra bekleme algısının gençlerde yaşlılardan çok daha yaygın olduğu da göze çarpmaktadır.

5.24. Cinsiyete ve Sosyo Ekonomik Statüye Göre Hizmet Alınan Hastaneler

Tablo 5-47:Cinsiyete ve Sosyo Ekonomik Statüye Göre Hizmet Alınan Hastaneler

	Kadın					Erkek				
	A	**B**	**C1**	**C2**	**DE**	**A**	**B**	**C1**	**C2**	**DE**
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	56,0%	62,0%	60,4%	59,6%	58,6%	56,3%	45,7%	59,0%	57,9%	67,9%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	35,7%	34,2%	38,6%	35,4%	38,1%	28,7%	42,1%	30,8%	31,3%	29,6%
Özel Modern Dünya Hastanesi	9,5%	16,0%	10,2%	9,7%	7,4%	9,2%	13,1%	9,6%	10,8%	8,7%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	7,1%	13,9%	11,7%	9,0%	6,8%	21,8%	14,9%	9,6%	9,2%	7,2%
Özel Erciyes Hastanesi	15,5%	10,7%	8,6%	9,7%	6,8%	4,6%	4,5%	11,0%	4,7%	4,0%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	9,5%	10,7%	8,9%	6,2%	5,2%	14,9%	7,2%	7,6%	5,5%	4,0%
Özel Melikgazi Hastanesi	4,8%	2,7%	5,3%	7,2%	6,5%	6,9%	7,7%	8,4%	4,5%	5,4%
Özel Sevgi Hastanesi	6,0%	7,5%	5,8%	5,2%	6,0%	6,9%	4,5%	5,7%	6,8%	7,6%
Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	11,9%	12,3%	6,3%	6,2%	4,9%	5,7%	5,9%	6,7%	3,7%	2,2%
Develi Devlet Hastanesi	1,2%	5,3%	3,8%	9,5%	6,3%	4,6%	4,1%	4,3%	8,7%	5,4%
Tekden Hastanesi	4,8%	5,9%	3,8%	5,2%	5,2%	3,4%	2,7%	4,9%	7,1%	7,2%
Özel Avrupa Hastanesi	0,0%	5,3%	4,8%	4,5%	4,4%	1,1%	4,1%	5,9%	2,4%	4,0%
Yahyalı Devlet Hastanesi	3,6%	3,2%	3,3%	5,0%	2,5%	2,3%	3,6%	2,7%	5,5%	2,5%
Tomarza Devlet Hastanesi	1,2%	1,6%	4,3%	3,2%	3,0%	3,4%	5,0%	2,2%	1,3%	2,9%
Kızılay Hastanesi	2,4%	2,1%	,8%	2,7%	2,5%	1,1%	1,4%	2,4%	2,1%	3,2%
Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	1,2%	6,4%	3,6%	3,2%	,3%	2,3%	1,4%	2,7%	,5%	0,0%
Bünyan Devlet Hastanesi	0,0%	1,6%	2,3%	,7%	2,7%	1,1%	,5%	,8%	1,1%	4,7%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	1,2%	,5%	,8%	1,0%	1,9%	0,0%	1,4%	2,4%	2,1%	1,8%
Sağlık Ocağı	0,0%	2,1%	,3%	2,2%	3,5%	1,1%	,5%	,4%	,8%	2,9%
Diğer	16,7%	12,3%	15,0%	19,2%	10,4%	14,9%	11,3%	13,1%	10,5%	12,6%
Toplam	**188,1%**	**216,6%**	**198,5%**	**205,0%**	**182,8%**	**190,8%**	**181,4%**	**190,2%**	**176,6%**	**183,8%**

Cinsiyete ve sosyoekonomik statüye göre Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi en fazla hizmet alınan birinci hastane, Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi ikinci hastane olarak belirtilmiştir. A grubu sosyoekonomik statüye sahip erkek katılımcılar Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nden, Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'nden, Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'nden ve Özel Erciyes Kartal Hastanesi'nden hizmet aldıklarını belirtmiştir.

A ve B sosyoekonomik statüye sahip kadınların, erkeklere göre Özel Modern Dünya Hastanesi ve Özel Erciyes Hastanesi'nden daha fazla hizmet aldığı görülmektedir. Özel Acıbadem Hastanesi'ni ise A ve B sosyoekonomik statüye sahip erkeklerin daha fazla tercih ettiği görülmektedir.

5.25. Yaş Gruplarına Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler

Tablo 5-48:Yaş Gruplarına Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler

	18-24		25-34		35-44		45-54		55+	
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	547	64,4%	383	54,7%	279	55,6%	230	59,7%	263	58,3%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	263	30,9%	237	33,9%	186	37,1%	147	38,2%	163	36,1%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	94	11,1%	82	11,7%	51	10,2%	36	9,4%	30	6,7%
Özel Modern Dünya Hastanesi	85	10,0%	74	10,6%	40	8,0%	26	6,8%	27	6,0%
Özel Erciyes Hastanesi	69	8,1%	72	10,3%	41	8,2%	16	4,2%	30	6,7%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	49	5,8%	67	9,6%	48	9,6%	26	6,8%	15	3,3%
Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	42	4,9%	50	7,1%	39	7,8%	26	6,8%	15	3,3%
Develi Devlet Hastanesi	62	7,3%	34	4,9%	16	3,2%	30	7,8%	27	6,0%
Özel Melikgazi Hastanesi	78	9,2%	38	5,4%	24	4,8%	16	4,2%	23	5,1%
Kayseri Özel Sevgi Hastanesi	60	7,1%	36	5,1%	36	7,2%	14	3,6%	22	4,9%
Tekden Hastanesi	28	3,3%	41	5,9%	29	5,8%	29	7,5%	23	5,1%
Özel Avrupa Hastanesi	51	6,0%	28	4,0%	18	3,6%	13	3,4%	12	2,7%
Yahyalı Devlet Hastanesi	32	3,8%	23	3,3%	18	3,6%	17	4,4%	12	2,7%
Tomarza Devlet Hastanesi	41	4,8%	18	2,6%	11	2,2%	8	2,1%	5	1,1%
Kızılay Hastanesi	7	0,8%	12	1,7%	15	3,0%	8	2,1%	20	4,4%
Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	10	1,2%	25	3,6%	16	3,2%	7	1,8%	3	0,7%
Bünyan Devlet Hastanesi	6	0,7%	14	2,0%	4	0,8%	4	1,0%	20	4,4%

18-24 yaş grubunda katılımcıların %64,4'ü en sık hizmet aldıkları hastaneler olarak, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve %30,9'u Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni belirtmiştir. %11,1'i Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, %10'u Özel Modern Dünya Hastanesi'ni, %9,2'si Özel Melikgazi Hastanesi'ni, %8,1'i Özel Erciyes Hastanesi'ni, %7,3'ü Develi Devlet Hastanesi'ni en sık hizmet aldıkları hastane olarak belirtmiştir.

25-34 yaş grubunda katılımcıların, %54,7'si en sık hizmet aldıkları hastaneler olarak Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve %33,9'u Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni belirtmiştir. %11,7'si Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, %10,6'sı Özel Modern Dünya Hastanesi'ni, %10,3'ü Özel Erciyes Hastanesi'ni, %9,6'sı Özel Erciyes Kartal Hastanesi'ni, %7,1'i Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ni en sık hizmet aldıkları hastane olarak belirtmiştir.

35-44 yaş grubunda katılımcıların, %55,6'sı en sık hizmet aldıkları hastaneler olarak Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve %37,1'i Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni belirtmiştir. %10,2'si Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, %9,6'sı Özel Erciyes Kartal Hastanesi'ni, %8,2'si Özel Erciyes Hastanesi'ni, %8'i Özel Modern Dünya Hastanesi'ni, %7,8'i Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ni, %7,2'si Özel Sevgi Hastanesi'ni en sık hizmet aldıkları hastane olarak belirtmiştir.

45-54 yaş grubunda katılımcıların, %59,7'si en sık hizmet aldıkları hastaneler olarak Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve %38,2'si Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni belirtmiştir. %9,4'ü Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, %7,8'i Develi Devlet Hastanesi'ni, %7,5'i Tekden Hastanesi'ni en sık hizmet aldıkları hastaneler olarak belirtmiştir. Bunun yanında Özel Modern Dünya Hastanesi, Özel Erciyes Kartal Hastanesi ve Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nin tercih edilme oranı %6,8 olarak görülmektedir.

55 yaş ve üzeri katılımcıların, %58,3'ü en sık hizmet aldıkları hastaneler olarak Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve %36,1'i Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni belirtmiştir. Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi ve Özel Erciyes Hastanelerinin (%6,7) aynı oranda tercih edildikleri görülmektedir. Bunun yanında Özel Modern Dünya Hastanesi ve Develi Devlet Hastanelerinin de (%6) aynı oranda tercih edildikleri görülmektedir.

Genel olarak bütün yaş gruplarında, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi katılımcıların en sık hizmet aldıkları hastaneler olarak görülmektedir.

Yaş gruplarına göre hizmet alınan diğer hastanelere bakıldığında, 18-24 yaş grubunun %2,2'si Özel İbn-i Sina Hastanesi'ni, %1,5'si Özel Güneş Hastanesi'ni, %1,30'u Özel Oral Diş Polikliniği'ni, %1,2'sinin Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi'ni ve %1,1'inin Memorial Hastanesi'ni tercih ettikleri görülmektedir. 25-34 yaş grubunun %2,6'sı Özel Güneş Hastanesi'ni, %2,4'ü Memorial, %1,7'si Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi'ni, %1,4'ü Dünyam Hastanesi'ni tercih ettiği görülmektedir. 35-44 yaş grubunun %2,4'ünün İncesu Entegre Hastanesi'ni %1,6'sı Yeşilhisar Devlet Hastanesi ve Özel Ömür Hastanesi'ni tercih ettikleri görülmektedir. 45-54 yaş grubunun %3,6'sı Ana Kalp Hastanesi'ni, %3,1'i Sağlık Ocağı'nı ve %2,1'i Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi'ni tercih ettikleri görülmektedir. 55 yaş ve üzeri yaş grubunda Sağlık Ocağı ve Dünyam Hastanesi'ni tercih edenlerin oranı %2,9 ile aynı oranda olduğu görülmektedir. %2,2'si Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi'ni, %2'si İncesu Entegre Hastanesi'ni, %1,6'sı Ana Kalp Hastanesi'ni tercih ettikleri görülmektedir.

5.26. Demografik Özelliklere ve Sosyoekonomik Statüye Göre Mevcut Sağlık Şikayeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı

Tablo 5-49:Demografik Özelliklere ve Sosyoekonomik Statüye Göre Mevcut Sağlık Şikayeti İçin Sağlık Kuruluşuna Gitme Sıklığı

	Yaş Aralığı					**Cinsiyet**		**Sosyo ekonomik Statü**				
	18-24	**25-34**	**35-44**	**45-54**	**55+**	**Kadın**	**Erkek**	**A**	**B**	**C1**	**C2**	**DE**
1 kez	272	228	175	101	109	385	500	49	136	277	249	174
	30,7%	25,8%	19,8%	11,4%	12,3%	43,5%	56,5%	5,5%	15,4%	31,3%	28,1%	19,7%
2 kez	235	205	141	89	111	377	404	59	109	240	191	182
	30,1%	26,2%	18,1%	11,4%	14,2%	48,3%	51,7%	7,6%	14,0%	30,7%	24,5%	23,3%
3 kez	132	91	71	60	89	244	199	23	63	116	142	99
	29,8%	20,5%	16,0%	13,5%	20,1%	55,1%	44,9%	5,2%	14,2%	26,2%	32,1%	22,3%
4+ kez	211	176	115	135	142	427	352	40	100	251	199	189
	27,1%	22,6%	14,8%	17,3%	18,2%	54,8%	45,2%	5,1%	12,8%	32,2%	25,5%	24,3%
Toplam	**850**	**700**	**502**	**385**	**451**	**1433**	**1455**	**171**	**408**	**884**	**781**	**644**
	29,4%	**24,2%**	**17,4%**	**13,3%**	**15,6%**	**49,6%**	**50,4%**	**5,9%**	**14,1%**	**30,6%**	**27,0%**	**22,3%**

Mevcut sağlık problemi için sağlık kuruluşuna gidenlerin %30,7'si 18-24 yaş aralığında olup, bir kez ve daha fazla sağlık kuruluşuna gidenlerin çoğunluğunu, yine 1-24 yaş grubu gençlerin ve C1-C2 ve DE grubu sosyoekonomik statüye sahip kişilerin oluşturduğu görülmektedir.

5.27. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunu

Tablo 5-50:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunu

	Kadın (n=1466)	Erkek (n=1472)	A (n=171)	B (n=410)	C1 (n=905)	C2 (n=795)	DE (n=657)
Göğüs Hastalıkları	37,9%	38,6%	32,7%	42,2%	46,3%	35,7%	29,3%
İç Hastalıkları	12,8%	13,4%	14,0%	10,8%	9,6%	16,4%	15,1%
Ortopedik Hastalıklar	9,1%	13,3%	9,9%	9,6%	9,8%	11,3%	14,4%
Kalp-Damar Hastalıkları	5,2%	5,0%	2,9%	1,5%	5,7%	3,7%	9,0%
Nöroloji Hastalıkları	6,7%	3,4%	5,3%	6,1%	5,0%	5,0%	4,3%
Göz Hastalıkları	4,0%	4,9%	8,2%	5,4%	2,8%	5,6%	3,9%
Cilt Hastalıkları	4,0%	4,5%	4,1%	3,2%	3,7%	5,5%	4,2%
Diş Hastalıkları	3,9%	4,3%	4,1%	7,8%	2,8%	4,1%	3,4%
K.B.B.	2,9%	2,7%	5,3%	2,2%	3,1%	2,0%	3,3%
Sağlık Kontrolü	2,4%	2,5%	5,3%	2,5%	2,4%	1,9%	2,6%
Jinekoloji	3,7%	,7%	2,9%	3,2%	2,8%	2,2%	,5%
Romatoloji	2,2%	1,9%	0,0%	1,5%	2,6%	1,9%	2,5%
Hormonel Hastalıklar	1,7%	1,2%	1,8%	1,2%	1,0%	1,4%	2,2%
Psikolojik Hastalıklar	1,7%	,8%	,6%	2,0%	1,5%	,8%	1,2%
Enfeksiyon Hastalıkları	1,4%	1,0%	1,2%	1,0%	1,2%	1,0%	1,6%
İlkyardım	,1%	,8%	0,0%	,5%	,7%	,3%	,6%
Onkoloji	,4%	,5%	1,2%	0,0%	0,0%	,3%	1,4%
Üroloji	,3%	,4%	0,0%	0,0%	,3%	,1%	,9%
Diğer	1,6%	1,2%	,6%	0,0%	1,0%	2,6%	1,6%
Toplam	**102,3%**	**101,2%**	**100,0%**	**100,5%**	**102,4%**	**101,8%**	**102,0%**

5.28. Kayseri Merkez ve İlçeler Hane Halkı Hastalık Oranları

Tablo 5-51:Kayseri Merkez ve İlçeler Hane Halkı Hastalık Oranları

(%)	**Büyükanne**		**Büyükbaba**		**Baba**		**Anne**		**Evin Oğlu**		**Evin Kızı**		**Diğer Mensuplar**	
	Merk	Merk. dışı	Merk	Merk. dışı	Merk	Merk. dışı	Merk	Merk. dışı	Merk	Merk. dışı	Merk	Merk. dışı	Merk	Merk. dışı
İç Hastalıkları	47,4	42,4	54,9	45,0	30,8	38,9	24,8	29,7	25,4	20,8	13,4	0,0	0,0	4,5
Romatoloji	18,4	25,4	7,8	7,5	6,2	4,4	12,1	8,4	1,4	1,9	1,5	0,0	33,3	9,1
Göğüs Hastalıkları	8,8	23,7	9,8	5,0	7,8	10,6	8,3	7,1	8,5	18,9	29,9	0,0	0,0	6,8
Ortopedik	5,3	1,7	2,0	2,5	18,4	11,1	15,4	10,0	12,7	17,0	3,0	0,0	0,0	0,0
Nörolojik	7,9	5,1	15,7	5,0	4,0	5,6	9,7	9,2	14,1	20,8	25,4	25,0	16,7	29,5
Hormonel	14,9	8,5	7,8	0,0	1,2	1,1	7,6	10,0	5,6	1,9	0,0	50,0	0,0	9,1
Cilt Hastalıkları	0,0	0,0	2,0	0,0	3,7	,6	,7	,8	1,4	7,5	10,4	0,0	0,0	9,1
Onkoloji	2,6	0,0	0,0	0,0	,6	3,3	3,1	2,1	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	6,8
Kalp-Damar	17,5	8,5	13,7	40,0	25,2	22,8	20,6	21,3	5,6	3,8	7,5	25,0	50,0	2,3
Göz Hastalıkları	0,0	1,7	0,0	0,0	,6	0,0	1,2	1,3	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5
Üroloji	0,0	0,0	3,9	0,0	1,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Psikolojik	0,0	0,0	0,0	0,0	3,4	2,8	1,7	1,7	4,2	1,9	13,4	0,0	0,0	2,3
Enfeksiyonel	0,0	0,0	0,0	0,0	,6	,6	,5	,8	4,2	1,9	0,0	0,0	0,0	2,3
K.B.B.	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	1,1	1,2	0,0	2,8	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Diğer	0,0	0,0	0,0	0,0	3,4	1,1	3,8	5,0	9,9	1,9	1,5	0,0	0,0	13,6
Toplam	**122,8**	**116,9**	**117,6**	**105,0**	**109,7**	**105,0**	**110,4**	**107,5**	**100,0**	**100,0**	**107,5**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Kayseri merkezde hane halkında şeker/diyabet rahatsızlığı yaşayan büyükannelerin oranı %36,8'dir. Aynı zamanda büyükannelerin %18,4'ünün romatizma, %11,4'ünün tansiyon rahatsızlığı yaşadığını belirtilmiştir. Hane halkında şeker/diyabet rahatsızlığı yaşayan büyükbabaların oranı %51'dir. Hane halkında şeker/diyabet rahatsızlığı yaşayan babaların oranı %19,3'dür. Babaların %18,1'inin kalp rahatsızlığı ve %14'ünün bel ağrısı şikayetlerinin olduğu belirtilmiştir. Hane halkında şeker/diyabet rahatsızlığı yaşayan annelerin oranı %18,2'dir. Annelerin %12,5'inin tansiyon hastası, %12,1'inin romatizma hastası, %12,3'ünün bel ağrısı şikayetlerinin olduğu belirtilmiştir. Aynı zamanda erkek çocuklarının; %8,5'inin böbrek rahatsızlığı, %7'sinin ülser rahatsızlığı yaşadığı belirtilmiştir. Kız çocuklarının; %13,4'ünün psikolojik rahatsızlık, %10,4'ünün migren, %9'unun akut bronşit, %9'unun astım, %9'unun zihinsel engelli, %4,5'inin kalp hastası olduğu belirtilmiştir. Evin diğer bireylerinin %50 oranında tansiyon hastası, %33,3'ü romatizma hastası olduğu belirtilmiştir.

Kayseri merkez dışı ilçelerde hane halkında şeker/diyabet rahatsızlığı yaşayan büyükannelerin oranı %30,5'dir. Aynı zamanda büyükannelerin; %25,4'ünün romatizma hastası, %15,3'ünün astım hastası olduğu belirtilmiştir. Hane halkında şeker/diyabet rahatsızlığı yaşayan büyükbabaların oranı %30'dur. Büyükbabaların %30'u kalp hastası, %10'unun tansiyon hastası olduğu belirtilmiştir. Şeker/diyabet rahatsızlığı yaşayan annelerin oranı %19,7'dir. Aynı zamanda annelerin %18,8'inin tansiyon hastası, %8,4'ünün romatizma hastası olduğu belirtilmiştir. Erkek çocuklarının %9,1'nin romatizma, %9,1'inin guatr rahatsızlığı yaşadığı belirtilmiştir. Kız çocuklarının; %9,1'inin guatr ve %9,1'inin romatizma, %6,8'ini sara (epilepsi) rahatsızlığı yaşadığı belirtilmiştir. Evin diğer bireylerinin %50 oranında guatr hastası, %25 oranında kalp hastası, %25 oranında migren hastası olduğu belirtilmiştir.

Sonuç olarak hane halkı rahatsızlıklarında; şeker/diyabet, romatizma, kalp, guatr, tansiyon, migren ve astım rahatsızlıklarının ön planda olduğunu söyleyebiliriz.

5.29. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler

Tablo 5-52:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre En Sık Hizmet Alınan Hastaneler

	Merkez		Merkez dışı	
	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	962	52,2%	189	18,1%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	259	14,1%	137	13,1%
Develi Devlet Hastanesi	17	,9%	128	12,2%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	95	5,2%	32	3,1%
Özel Modern Dünya Hastanesi	89	4,8%	34	3,3%
Tomarza Devlet Hastanesi	1	,1%	107	10,2%
Yahyalı Devlet Hastanesi	20	1,1%	82	7,8%
Tekden Hastanesi	64	3,5%	15	1,4%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	50	2,7%	21	2,0%
Özel Sevgi Hastanesi	57	3,1%	9	,9%
Özel Melikgazi Hastanesi	42	2,3%	16	1,5%
Özel Erciyes Hastanesi	37	2,0%	18	1,7%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	0	0,0%	49	4,7%
İncesu entegre hastanesi	4	,2%	42	4,0%
Bünyan Devlet Hastanesi	3	,2%	36	3,4%
Sarıoğlan Devlet hastanesi	3	,2%	31	3,0%
Yeşilhisar Devlet hastanesi	0	0,0%	33	3,2%
Memorial Hastanesi	24	1,3%	6	,6%
Sağlık Ocağı	26	1,4%	3	,3%
Kızılay Hastanesi	13	,7%	16	1,5%
Özel Avrupa Hastanesi	24	1,3%	2	,2%
Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	17	,9%	2	,2%
Felahiye Devlet hastanesi	7	,4%	7	,7%
Magnet Hastanesi	11	,6%	3	,3%
Sarız Devlet Hastanesi	0	0,0%	13	1,2%
Özvatan Devlet Hastanesi	0	0,0%	8	,8%
Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	5	,3%	1	,1%
Özel Güneş Hastanesi	4	,2%	2	,2%
Özel İbn-i Sina Hastanesi	2	,1%	2	,2%
Özel Dr.Nilay Öztürk Polikliniği	3	,2%	0	0,0%
Askeri Hastanesi	2	,1%	0	0,0%
Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi	0	0,0%	1	,1%
Özel Kayseri Polikliniği	1	,1%	0	0,0%
Özel Dermis Polikliniği	1	,1%	0	0,0%
Toplam	**1843**	**100,0%**	**1045**	**100,0%**

Kayseri merkezde %65,1 oranı ile Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin en sık hizmet alınan hastane olduğu görülmektedir. Bunu %31,8 oranında Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi takip etmektedir. Katılımcıların; %9,2 oranında Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, %9 oranında Özel Modern Dünya Hastanesi'ni, %7,8 oranında Özel Erciyes Hastanesi'ni Kayseri merkezde en sık hizmet aldıkları hastane olarak belirtmiştir.

Kayseri merkez dışı ilçelerde %48,1 oranı ile Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin en sık hizmet alınan hastane olduğu görülmektedir. Bunu %39,2 oranında Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi takip etmektedir. Katılımcıların; %12,9 oranında Özel Develi Devlet Hastanesi'ni, %11,9'u Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, %8,2 Özel Modern Dünya Hastanesi'ni Kayseri merkez dışı ilçelerde en sık hizmet aldıkların hastane olarak belirtmiştir.

Develi Devlet Hastanesi'nin merkez dışı oranı, sağlık kurulu raporu almak için tercih edenler nedeniyle yüksek olduğu düşünülebilir.

5.30. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerden Gelenlerin En Çok Tercih Ettiği Hastane

Tablo 5-53:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerden Gelenlerin En Çok Tercih Ettiği Hastane

	Merkez		Merkez dışı		Toplam	
	Sıklık	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	999	54,2%	178	17,0%	1177	40,8%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	270	14,7%	166	15,9%	436	15,1%
Develi Devlet Hastanesi	16	,9%	131	12,5%	147	5,1%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	89	4,8%	38	3,6%	127	4,4%
Tomarza Devlet Hastanesi	1	,1%	107	10,2%	108	3,7%
Özel Modern Dünya Hastanesi	80	4,3%	28	2,7%	108	3,7%
Yahyalı Devlet Hastanesi	6	,3%	78	7,5%	84	2,9%
Tekden Hastanesi	56	3,0%	16	1,5%	72	2,5%
Özel Sevgi Hastanesi	63	3,4%	6	,6%	69	2,4%
Özel Melikgazi Hastanesi	46	2,5%	18	1,7%	64	2,2%
En Yakın Özel Hastane	10	,5%	46	4,4%	56	1,9%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	40	2,2%	12	1,1%	52	1,8%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	0	0,0%	48	4,6%	48	1,7%
En Yakın Devlet Hastanesi	8	,4%	37	3,5%	45	1,6%
Özel Erciyes Hastanesi	32	1,7%	8	,8%	40	1,4%
Bünyan Devlet Hastanesi	4	,2%	36	3,4%	40	1,4%
Sağlık Ocağı	31	1,7%	6	,6%	37	1,3%
Yeşilhisar Devlet hastanesi	0	0,0%	33	3,2%	33	1,1%
En Yakın Hastane	21	1,1%	11	1,1%	32	1,1%
Kızılay Hastanesi	16	,9%	8	,8%	24	,8%
Özel Avrupa Hastanesi	18	1,0%	1	,1%	19	,7%
Sarız Devlet Hastanesi	0	0,0%	14	1,3%	14	,5%
Memorial Hastanesi	8	,4%	6	,6%	14	,5%
Magnet Hastanesi	9	,5%	1	,1%	10	,3%
Diğer•	20	1,1%	12	1,1%	32	1,1%
Toplam	**1843**	**100,0%**	**1045**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**

• Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, Özvatan Devlet Hastanesi, Özel İbn-i Sina Hastanesi, Özel Güneş Hastanesi, Askeri Hastanesi, Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi, Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi, Özel Ömür Hastanesi, Özel Oral Diş Polikliniği, Özel Dr.Nilay Öztürk Polikliniği.

Kayseri merkez ve merkez dışı ilçelerden gelenlerin en çok tercih ettiği hastaneye baktığımızda; Kayseri merkezde %52,20 oranında en çok tercih edilen hastane olarak belirtilmiştir. Bunu %14,1 oranı ile Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi takip etmektedir.

Kayseri merkez dışı ilçelerden Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni tercih edenlerin oranı %18,1'dir. Bunu %13,1 oranı ile Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi, %12,2 oranı ile Develi Devlet Hastanesi, %10,2 ile Tomarza Devlet Hastanesi ve %7,8 oranı ile Yahyalı Devlet Hastanesi takip etmektedir.

5.31. En Çok Tercih Edilen Hastanelere Göre Yaş Dağılımı

Tablo 5-54:En Çok Tercih Edilen Hastanelere Göre Yaş Dağılımı

	18-24		25-34		35-44		45-54		55+	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	370	43,5	252	36,0	196	39,0	154	40,0	179	39,7
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	99	11,6	86	12,3	82	16,3	61	15,8	68	15,1
Develi Devlet Hastanesi	61	7,2	28	4,0	12	2,4	24	6,2	20	4,4
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	35	4,1	45	6,4	24	4,8	7	1,8	16	3,5
Özel Modern Dünya Hastanesi	35	4,1	39	5,6	18	3,6	17	4,4	14	3,1
Tomarza Devlet Hastanesi	52	6,1	26	3,7	11	2,2	12	3,1	7	1,6
Yahyalı Devlet Hastanesi	32	3,8	25	3,6	18	3,6	16	4,2	11	2,4
Tekden Hastanesi	18	2,1	21	3,0	19	3,8	15	3,9	6	1,3
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	20	2,4	22	3,1	13	2,6	14	3,6	2	,4
Özel Sevgi Hastanesi	11	1,3	17	2,4	17	3,4	5	1,3	16	3,5
Özel Melikgazi Hastanesi	26	3,1	11	1,6	7	1,4	7	1,8	7	1,6
Özel Erciyes Hastanesi	16	1,9	15	2,1	12	2,4	1	,3	11	2,4
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	9	1,1	13	1,9	7	1,4	8	2,1	12	2,7
İncesu entegre hastanesi	5	,6	10	1,4	15	3,0	6	1,6	10	2,2
Bünyan Devlet Hastanesi	6	,7	9	1,3	2	,4	4	1,0	18	4,0
Sarıoğlan Devlet hastanesi	9	1,1	10	1,4	5	1,0	3	,8	7	1,6
Yeşilhisar Devlet hastanesi	7	,8	11	1,6	9	1,8	1	,3	5	1,1
Memorial Hastanesi	5	,6	14	2,0	4	,8	7	1,8	0	0,0
Sağlık Ocağı	4	,5	4	,6	4	,8	9	2,3	8	1,8
Kızılay Hastanesi	3	,4	9	1,3	5	1,0	3	,8	9	2,0
Özel Avrupa Hastanesi	10	1,2	5	,7	5	1,0	3	,8	3	,7
Diğer	17	2,0	28	4,0	17	3,4	8	2,1	22	4,9
Toplam	**850**	**100,0**	**700**	**100,0**	**502**	**100,0**	**385**	**100,0**	**451**	**100,0**

Genel olarak baktığımızda, hastanelerden hizmet alan kesimin daha çok genç yaş (18-24 yaş) grubuna mensup olduğunu söyleyebiliriz. Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi bütün yaş gruplarında en fazla tercih edilen hastane olduğu görülmektedir. Tomarza Devlet Hastanesi'ni tercih edenlerin %48,1'i, Özel Melikgazi Hastanesi'ni tercih edenlerin %44,8'i, Develi Devlet Hastanesi'ni tercih edenlerin %42,1'i 18-24 yaş aralığında gençlerden oluşmaktadır. Memorial Hastanesi'ni tercih edenlerin %46,7'si, 25-34 yaş aralığında kişilerden oluşmaktadır.

5.32. Yaş Dağılımına Göre Hizmet Alınan Hastaneler

Tablo 5-55:Yaş Dağılımına Göre Hizmet Alınan Hastaneler

	18-24		25-34		35-44		45-54		55+	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	547	64,4	383	54,7	279	55,6	230	59,7	263	58,3
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	263	30,9	238	34,0	186	37,1	147	38,2	164	36,4
Özel Modern Dünya Hastanesi	89	10,5	84	12,0	47	9,4	33	8,6	40	8,9
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	94	11,1	82	11,7	51	10,2	36	9,4	30	6,7
Özel Erciyes Hastanesi	69	8,1	72	10,3	41	8,2	16	4,2	30	6,7
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	49	5,8	67	9,6	48	9,6	26	6,8	15	3,3
Özel Melikgazi Hastanesi	78	9,2	38	5,4	24	4,8	16	4,2	23	5,1
Özel Sevgi Hastanesi	60	7,1	36	5,1	36	7,2	15	3,9	29	6,4
Kayseri Nimet Bayrakta Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	42	4,9	50	7,1	39	7,8	26	6,8	15	3,3
Develi Devlet Hastanesi	62	7,3	34	4,9	16	3,2	30	7,8	27	6,0
Tekden Hastanesi	28	3,3	41	5,9	29	5,8	29	7,5	23	5,1
Özel Avrupa Hastanesi	51	6,0	28	4,0	18	3,6	13	3,4	12	2,7
Yahyalı Devlet Hastanesi	32	3,8	23	3,3	18	3,6	17	4,4	12	2,7
Tomarza Devlet Hastanesi	41	4,8	18	2,6	11	2,2	8	2,1	5	1,1
Kızılay Hastanesi	7	,8	12	1,7	15	3,0	8	2,1	20	4,4
Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	10	1,2	25	3,6	16	3,2	7	1,8	3	,7
Bünyan Devlet Hastanesi	6	,7	14	2,0	4	,8	4	1,0	20	4,4
Pınarbaşı İlçeEntegre Hastanesi	10	1,2	12	1,7	4	,8	8	2,1	10	2,2
Sağlık Ocağı	7	,8	5	,7	5	1,0	12	3,1	13	2,9
Memorial Hastanesi	9	1,1	17	2,4	5	1,0	7	1,8	2	,4
İncesu entegre hastanesi	5	,6	7	1,0	12	2,4	5	1,3	9	2,0
Özel Güneş Hastanesi	13	1,5	18	2,6	2	,4	0	0,0	5	1,1
Anakalp Kalp Hastanesi	8	,9	4	,6	4	,8	14	3,6	7	1,6
Özel İbn-i Sina Hastanesi	19	2,2	7	1,0	6	1,2	3	,8	2	,4
Sarıoğlan Devlet hastanesi	7	,8	10	1,4	4	,8	3	,8	5	1,1
Yeşilhisar Devlet hastanesi	5	,6	8	1,1	8	1,6	1	,3	5	1,1
Özel Ömür Hastanesi	3	,4	5	,7	8	1,6	0	0,0	3	,7
Özel Oral Diş Polikliniği	11	1,3	6	,9	1	,2	1	,3	0	0,0
Diğer	22	2,6	30	4,3	17	3,4	15	3,9	20	4,4
Cevap Toplamı	1647	193,8	1374	196,3	954	190,0	730	189,6	812	180,0
Cevaplayan Toplamı	850	100,0	700	100,0	502	100,0	385	100,0	451	100,0

Yaş dağılımına göre genel olarak hizmet alınan hastanelere baktığımızda; 18-24 yaş aralığında katılımcıların; %64,4'ü Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni tercih ettiğini belirtmiştir. %30,9 oranında Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin, %11,1 oranında Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'nin, %10 oranında Özel Modern Dünya Hastanesi'nin tercih edildiği görülmektedir.

25-34 yaş aralığında katılımcıların; %54,7'si Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni tercih ettiğini belirtmiştir. %33,9 oranında Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin, %11,7 oranında Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'nin, %10,6'sının Özel Modern Dünya Hastanesi'nin, %10,3 Özel Erciyes Hastanesi'nin tercih edildiği görülmektedir.

35-44 yaş aralığında katılımcıların; %55,6'sı Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni tercih ettiğini belirtmiştir. %37,1 oranında Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin, %10,2 oranında Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'nin tercih edildiği görülmektedir.

45-54 yaş aralığında katılımcıların; %59,7'si Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve %38,2 oranında Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'ni tercih ettiklerini belirtmiştir.

55 yaş ve üzeri katılımcıların; %58,3'ü Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve %36,1 oranında Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'ni tercih ettiklerini belirtmiştir.

5.33. Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Sahip Olunan Sosyal Güvence Dağılımı

Tablo 5-56:Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Sahip Olunan Sosyal Güvence Dağılımı

	Kadın						**Erkek**					
	Merkez		**Merkez dışı**		**Toplam**		**Merkez**		**Merkez dışı**		**Toplam**	
SGK	683	76,7%	423	77,9%	1106	77,2%	751	78,8%	390	77,7%	1141	78,4%
Emekli Sandığı	152	17,1%	87	16,0%	239	16,7%	138	14,5%	82	16,3%	220	15,1%
Özel Sigorta	20	2,2%	4	,7%	24	1,7%	8	,8%	2	,4%	10	,7%
Yeşilkart	25	2,8%	15	2,8%	40	2,8%	24	2,5%	13	2,6%	37	2,5%
Sosyal güvence yok	20	2,2%	20	3,7%	40	2,8%	36	3,8%	15	3,0%	51	3,5%
Toplam	**890**	**100,0**	**543**	**100,0**	**1433**	**100,0**	**953**	**100,0**	**502**	**100,0**	**1455**	**100,0**

Cinsiyet ve Kayseri merkeze göre sosyal güvence dağılımına bakıldığında, bayan katılımcıların; %76,7'si SGK ve %17,1'i Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu

belirtmiştir. Bu oranın erkek katılımcılarda; %78,8'inin SGK ve 14,5'inin Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğu görülmektedir.

Cinsiyet ve Kayseri merkez dışı ilçelere göre sosyal güvence dağılımına bakıldığında, bayan katılımcıların; %77'u SGK ve %16'sı Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir. Bu oranın erkek katılımcılarda; %77,7'sinin SGK ve %16,3'ünün Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğu görülmektedir.

Genel olarak katılımcıların; %78,4'ü SGK, %15,1'i Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir. Bunun yanında katılımcıların %3,5'inin herhangi bir sağlık güvencesi yoktur.

5.34. Özel ve Kamu Hastanelerine Başvuranların Sahip Oldukları Sosyal Güvence Dağılımı

Tablo 5-57:Özel ve Kamu Hastanelerine Başvuranların Sahip Oldukları Sosyal Güvence Dağılımı

	Özel		**Kamu**		**Her ikisi**		**Toplam**	
SGK	482	79,5%	957	74,4%	808	81,1%	2247	77,8%
Emekli Sandığı	97	16,0%	228	17,7%	134	13,5%	459	15,9%
Özel Sigorta	12	2,0%	2	,2%	20	2,0%	34	1,2%
Yeşilkart	1	,2%	61	4,7%	15	1,5%	77	2,7%
Sosyal güvence yok	19	3,1%	44	3,4%	28	2,8%	91	3,2%
Toplam	**606**	**100,0%**	**1286**	**100,0%**	**996**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**

Özel hastaneleri tercih eden katılımcıların %79,5'i SGK, %16'sı Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir. Kamu hastanelerini tercih eden katılımcıların %74,4'ü SGK, %17,7'si Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir. Bunun yanında hem özel hem de kamu hastanelerini tercih eden katılımcılar %81,1'i SGK, %13,5'i Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir.

Genel olarak katılımcıların; %77,8'i SGK, %15,9'u Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir. Bunun yanında katılımcıların %3,2'si herhangi bir sağlık güvencesine sahip olmadığını belirtmiştir.

5.35. Kayseri Merkez/Merkez Dışı Özel ve Kamu Hastanelerine Göre Sosyal Güvence Dağılımı

Tablo 5-58:Kayseri Merkez/Merkez Dışı Özel ve Kamu Hastanelerine Göre Sosyal Güvence Dağılımı

	Merkez				Merkez dışı			
	Özel	**Kamu**	**Her ikisi**	**Toplam**	**Özel**	**Kamu**	**Her ikisi**	**Toplam**
SGK	295	620	519	1434	187	337	289	813
	80,2%	75,2%	79,7%	77,8%	78,6%	72,9%	83,8%	77,8%
Emekli Sandığı	55	145	90	290	42	83	44	169
	14,9%	17,6%	13,8%	15,7%	17,6%	18,0%	12,8%	16,2%
Özel Sigorta	10	1	17	28	2	1	3	6
	2,7%	,1%	2,6%	1,5%	,8%	,2%	,9%	,6%
Yeşilkart	1	37	11	49	0	24	4	28
	,3%	4,5%	1,7%	2,7%	0,0%	5,2%	1,2%	2,7%
Sosyal güvence yok	12	25	19	56	7	19	9	35
	3,3%	3,0%	2,9%	3,0%	2,9%	4,1%	2,6%	3,3%
Toplam	**368**	**824**	**651**	**1843**	**238**	**462**	**345**	**1045**
	100,0%	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Kayseri merkezde bulunan özel hastanelere başvuranların %80,2'sinin SGK sosyal güvencesine sahip olduğu görülmektedir. Kamu hastanelerine başvuranların %75,2'si SGK, %17,6'sı Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir. Bunun yanında hem özel hem kamu hastanelerine başvuranların %79,7'sinin SGK sosyal güvencesine sahip olduğu görülmektedir.

Kayseri merkez dışı ilçelerde bulunan özel hastanelere başvuranların %78,6'sının SGK sosyal güvencesine sahip olduğu görülmektedir. Kamu hastanelerine başvuranların %72,9'u SGK, %18'i Emekli Sandığı sosyal güvencesine sahip olduğunu belirtmiştir. Bunun yanında hem özel hem kamu hastanelerine başvuranların %77,8'inin SGK sosyal güvencesine sahip olduğu görülmektedir.

Başka bir açıdan, merkezdeki hastanelere başvuranların özel sigortalılık oranının %1,5; merkez dışındaki hastanelere başvuranların özel sigortalılık oranınınsa %0,6 olduğu gözönüne alındığında, Sağlık Güvencesi başlığında da belirtildiği gibi, sigorta sektörü için cazip bir pazar alanı da görülmektedir.

5.36. Cinsiyete, Tercih Edilen Hastanenin Niteliğine (Özel/Kamu Hastaneleri Ayrımı) Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunları

Tablo 5-59:Cinsiyete, Tercih Edilen Hastanenin Niteliğine (Özel/Kamu Hastaneleri Ayrımı) Göre En Son Yaşanan Sağlık Sorunları

	Kadın			Erkek		
	Özel (n=264)	Kamu (n=641)	Her İkisi (n=528)	Özel (n=342)	Kamu (n=645)	Her İkisi (n=468)
Göğüs Hastalıkları	22,3%	42,5%	35,2%	28,3%	42,7%	29,0%
İç Hastalıkları	18,6%	37,2%	44,3%	21,0%	46,2%	32,8%
Ortopedik Hastalıklar	19,1%	45,0%	35,9%	21,2%	46,1%	32,6%
Kalp-Damar Hastalıkları	9,3%	53,3%	37,3%	32,9%	38,4%	28,8%
Nöroloji Hastalıkları	11,5%	46,9%	41,7%	12,2%	55,1%	32,7%
Göz Hastalıkları	6,9%	46,6%	46,6%	16,7%	47,2%	36,1%
Cilt Hastalıkları	24,1%	37,9%	37,9%	23,1%	46,2%	30,8%
Diş Hastalıkları	10,7%	57,1%	32,1%	3,2%	51,6%	45,2%
K.B.B.	21,4%	42,9%	35,7%	20,0%	57,5%	22,5%
Sağlık Kontrolü	8,6%	51,4%	40,0%	32,4%	45,9%	21,6%
Jinekoloji	30,2%	26,4%	43,4%	40,0%	0,0%	60,0%
Romatoloji	0,0%	56,3%	43,8%	14,3%	53,6%	32,1%
Hormonel Hastalıklar	8,0%	60,0%	32,0%	23,5%	17,6%	58,8%
Diğer	21,7%	52,2%	26,1%	11,8%	52,9%	35,3%
Psikolojik Hastalıklar	16,7%	54,2%	29,2%	33,3%	50,0%	16,7%
Enfeksiyon Hastalıkları	5,0%	80,0%	15,0%	26,7%	26,7%	46,7%
İlkyardım	0,0%	100,0%	0,0%	8,3%	33,3%	58,3%
Onkoloji	0,0%	66,7%	33,3%	14,3%	28,6%	57,1%
Üroloji	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	66,7%
Toplam	**18,4%**	**44,7%**	**36,8%**	**23,5%**	**44,3%**	**32,2%**

Genel olarak bakıldığında en son yaşanan sağlık sorunlarında kamu hastanelerinin tercih edilme oranının daha fazla olduğu görülmektedir.

5.37. Yaş Aralığına ve Cinsiyete Göre En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Sağlık Kuruluşuna Gittiği

Tablo 5-60:Yaş Aralığına ve Cinsiyete Göre En Son Hangi Sağlık Sorunu İçin Sağlık Kuruluşuna Gittiği

(%)	Kadın					Erkek				
	18-24 (n=463)	25-34 (n=320)	35-44 (n=245)	45-54 (n=190)	55+ n=215	18-24 (n=387)	25-34 (n=380)	35-44 (n=257)	45-54 (n=195)	55+ n=236
Göğüs Hastalıkları	55,9	42,5	28,2	21,1	18,1	49,9	42,6	37,0	32,3	20,8
İç Hastalıkları	9,3	13,1	11,4	14,2	20,0	6,5	13,7	13,2	19,5	19,5
Ortopedik Hastalıklar	4,8	3,8	13,9	15,3	15,8	11,6	17,1	8,9	14,9	13,1
Kalp-Damar Hastalıkları	1,9	2,5	4,1	11,6	12,1	,8	1,8	4,3	6,2	16,9
Nöroloji Hastalıkları	5,4	3,8	12,7	9,5	4,7	4,7	2,4	3,5	4,6	1,7
Göz Hastalıkları	4,1	2,5	4,1	6,8	3,7	4,9	3,7	8,9	2,1	5,1
Cilt Hastalıkları	5,6	6,6	2,0	,5	2,3	4,1	3,7	4,7	4,6	5,9
Diş Hastalıkları	4,1	4,1	4,9	3,2	2,8	4,7	3,4	5,4	5,1	3,0
K.B.B.	3,9	1,3	4,9	1,1	2,8	2,1	2,4	2,7	1,0	5,9
Sağlık Kontrolü	2,4	2,5	2,4	2,1	2,8	5,4	2,1	,8	0,0	2,5
Jinekoloji	,9	10,3	4,9	2,1	0,0	0,0	1,6	,8	1,0	0,0
Romatoloji	,2	2,5	3,7	3,2	3,7	,5	2,6	1,6	1,5	3,8
Hormonel Hastalıklar	,6	2,2	,4	3,2	3,7	0,0	1,6	2,7	1,0	,8
Diğer	,2	4,4	0,0	3,2	,9	1,6	0,0	1,6	2,6	,8
Psikolojik Hastalıklar	0,0	,3	4,5	1,1	4,7	0,0	,5	1,6	2,1	,8
Enfeksiyon Hastalıkları	1,9	,6	1,2	2,1	,9	,5	1,3	1,6	2,1	0,0
İlkyardım	0,0	0,0	0,0	0,0	,9	2,6	0,0	,8	0,0	0,0
Onkoloji	0,0	0,0	,8	0,0	1,9	,3	0,0	0,0	2,1	,8
Üroloji	0,0	0,0	,8	0,0	,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5
Cevap Toplamı	**101,3**	**102,8**	**104,9**	**100,0**	**102,8**	**100,0**	**100,5**	**100,0**	**102,6**	**104,2**

18-24 yaş grubu kadınların çoğunluğu (%50), herhangi bir sağlık kuruluşuna en son gribal enfeksiyon/akut bronşit şikayeti ile başvurmuştur. 25-34 yaş grubu kadınların çoğunluğu (%40) oranı ile herhangi bir sağlık kuruluşuna en son gribal enfeksiyon/akut bronşit şikayeti ve %10,3 oranında nispeten az seviyede kadın doğum şikayeti için başvurduğu görülmüştür. 35-44 yaş grubu kadınların çoğunluğu (%26) oranı ile herhangi bir sağlık kuruluşuna en son gribal enfeksiyon/akut bronşit şikayeti ile başvurmuştur. Ayrıca bu yaş grubunda kalp rahatsızlığı şikayeti ile başvuranlar da nispeten az seviyede görülmektedir. 45-54 yaş grubu kadınların çoğunluğu (%16) oranı ile herhangi bir sağlık kuruluşuna en son gribal enfeksiyon/akut bronşit şikayeti ile başvurmuştur. 55 yaş ve üzeri yaş grubu kadınların çoğunluğu (%11,2) oranı ile herhangi bir sağlık kuruluşuna en son şeker/diyabet şikayeti ile başvurduğu görülmektedir.

18-24 yaş aralığında erkeklerin %47,5'i, 24-35 yaş aralığında erkeklerin %38,4'ü, 35-44 yaş aralığında erkeklerin %%31,1'i, 45-54 yaş aralığında erkeklerin %29,7'si, gribal enfeksiyon ve akut bronşit şikayeti ile en son bir sağlık kuruluşuna gittiğini belirtmiştir. 55 yaş ve üzeri yaş aralığındaki erkek katılımcıların %16,5'i şeker/diyabet rahatsızlığı, %14,8'i gribal enfeksiyon/akut bronşit, %11,4'ü kalp rahatsızlığı şikayeti ile bir sağlık kuruluşuna gittiğini belirtmiştir. Ayrıca 55 yaş ve üzeri erkeklerde diğer yaş gruplarından farklı olarak şeker/diyabet rahatsızlığının yanısıra kalp rahatsızlığının ön plana çıktığını söyleyebiliriz.

5.38. Kamu ve Özel Hastanelere Göre Bir Sağlık Kuruluşundan Beklentiler

Tablo 5-61:Kamu ve Özel Hastanelere Göre Bir Sağlık Kuruluşundan Beklentiler-1

	Özel		Kamu		Her ikisi		Toplam	
	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran
Sağlık kuruluşu modern araç-gereç ve donanıma sahip olmalı	211	34,8%	489	38,0%	365	36,6%	1065	36,9%
Fiziksel ortamlar (bekleme salonları vb.) uygun olmalı	137	22,6%	362	28,1%	276	27,7%	775	26,8%
Lavabo vb. yerlerin temizliğine önem verilmeli	150	24,8%	448	34,8%	317	31,8%	915	31,7%
Tıbbi çalışanlar temiz ve düzenli olmalı	208	34,3%	407	31,6%	317	31,8%	932	32,3%
Tıbbi olmayan çalışanlar temiz ve düzenli olmalı	198	32,7%	363	28,2%	287	28,8%	848	29,4%
Çalışanlar hastalara yardım etmeli	198	32,7%	470	36,5%	334	33,5%	1002	34,7%
Çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmalı	299	49,3%	568	44,2%	470	47,2%	1337	46,3%
Engelli hastaların hizmet alacağı ortamlar oluşturulmalı	60	9,9%	245	19,1%	179	18,0%	484	16,8%
Yaşlı hastaların hastane içinde dolaşımını sağlayacak donanım olmalı	84	13,9%	236	18,4%	179	18,0%	499	17,3%
Refakatçilerin hasta yanında kalacağı ortam rahat olmalı	75	12,4%	248	19,3%	183	18,4%	506	17,5%
Hastane kampüsünde hasta yakınlarının ve gerekirse hastaların konaklayacağı misafirhane bulunmalı	65	10,7%	180	14,0%	144	14,5%	389	13,5%
Yönlendirme tabelaları olmalı	77	12,7%	185	14,4%	162	16,3%	424	14,7%
İhtiyaçların giderileceği kantin, restoran, vb. altyapı bulunmalı	56	9,2%	185	14,4%	164	16,5%	405	14,0%
Hasta odalarında banyo vb. hizmetler sunulmalı	68	11,2%	192	14,9%	141	14,2%	401	13,9%
Yaşlı, kronik hastalığı olan ve ağır hastalara yönelik hizmet aracı sağlanmalı	67	11,1%	205	15,9%	186	18,7%	458	15,9%
Çalışanlar tahlil kayıtlarını hatasız tutmalı	**90**	**14,9%**	**251**	**19,5%**	**147**	**14,8%**	**488**	**16,9%**

Tablo 5-62:Kamu ve Özel Hastanelere Göre Bir Sağlık Kuruluşundan Beklentiler-2

	Özel		Kamu		Her ikisi		Toplam	
	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran
Çalışanlar hastaları doğru yönlendirmeli	106	17,5%	270	21,0%	213	21,4%	589	20,4%
Bir sağlık merkezi, örnek bir eğitim ve araştırma merkezi olmalı	56	9,2%	215	16,7%	159	16,0%	430	14,9%
Hasta ve yakınlarının güvenliği en üst düzeyde tutulmalı	76	12,5%	210	16,3%	134	13,5%	420	14,5%
Çocuklar için hastane içi bekleme ve oyun alanları olmalı	61	10,1%	256	19,9%	202	20,3%	519	18,0%
Bütçe giderleri düşürülmeli	6	1,0%	4	0,3%	5	0,5%	15	,5%
Hastanelerde işlemler hızlandırılmalı, sıra bekleme olmamalı	2	0,3%	28	2,2%	19	1,9%	49	1,7%
Doktorlar hızlı teşhis ortaya koymalı	4	0,7%	11	0,9%	19	1,9%	34	1,2%
Hastaneye ulaşım kolay olmalı	7	1,2%	2	0,2%	1	0,1%	10	,3%
Toplam	**606**	**100,0%**	**1286**	**100,0%**	**996**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**

Hem kamu hem özel hastanelerden beklentilere baktığımızda katılımcıların %47,2'sinin, çalışanların hoşgörülü ve hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeleri gerektiği yönünde görüş belirtirmiştir. Kamu hastanelerinin modern araç-gerece sahip olmalı yönünde görüş bildirenlerin oranı %38 iken bu oran özel hastanelerde %34,8'dir. Kamu hastanelerinde çalışanların hastalara yardım etmeleri gerektiği yönünde görüş bildirenlerin oranı %36,5 iken özel hastanelerde %32,7'dir.

Kamu hastanelerinde lavabo vb. yerlerin temizliğine önem verilmeli görüşüne katılanların oranı %34,8 iken özel hastanelerde katılanların oranı %24,8'dir. Özel hastanelerde tıbbi çalışanlar temiz ve düzenli olmalı görüşüne katılanların oranı %34,3 iken, kamu hastanelerinde katılanların oranı %31,6'dır. Özel hastanelerde tıbbi çalışanlar haricinde diğer çalışanların temiz ve düzenli olmalı görüşüne katılanların oranı %32,7 iken, kamu hastanelerinde katılanların oranı %28,2'dir. Kamu hastanelerinde fiziksel ortamlar (bekleme salonları vb.) yerlerin uygun olmalı görüşüne katılanların oranı %28,1 iken, özel hastanelerde katılanların oranı %22,6'dır.

Sonuç olarak kamu hastanelerinde; çalışanlar hastalara yardım etmeli, modern araç-gereç ve donanıma sahip olmalı, lavabo vb. yerler temiz olmalı ve fiziksel ortamlar (bekleme salonları vb.)

uygun olmalı yönünde beklentilerin ön plana çıktığı görülmektedir. Özel hastanelerde; çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmalı, tıbbi çalışanlar temiz ve düzenli olmalı ve tıbbi olmayan çalışanları temiz ve düzenli olmalı yönünde beklentilerin ön plana çıktığı görülmektedir.

Bunların yanı sıra kamu hastanelerinde; çalışanların hastaları doğru yönlendirmesi, yaşlı hastaların hastane içinde dolaşımını sağlayacak donanım olması, çocuklar için hastane içi bekleme ve oyun alanlarının olması, refakatçilerin kalabilecekleri yer ve tahlil kayıtlarının hatasız tutulmasın yönünde beklentilerin özel hastanelere göre nispeten daha fazla olduğu görülmektedir.

5.39. Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelerde Cinsiyete Göre Özel ve Kamu Hastanelerinden Beklentiler

Tablo 5-63:Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelerde Cinsiyete Göre Özel ve Kamu Hastanelerinden Beklentiler-1

	Kadın				Erkek				Toplam	
	Merkez		Merkez dışı		Merkez		Merkez dışı			
Sağlık kuruluşu modern araç-gereç ve donanıma sahip olmalı	322	36,1%	183	33,5%	393	41,2%	167	33,3%	715	350
Fiziksel ortamlar (bekleme salonları vb.) uygun olmalı	225	25,3%	140	25,8%	282	29,6%	128	25,5%	507	268
Lavabo vb. yerlerin temizliğine önem verilmeli	300	33,7%	198	36,5%	279	29,3%	138	27,5%	579	336
Tıbbi çalışanlar temiz ve düzenli olmalı	279	31,3%	196	36,1%	297	31,2%	160	31,9%	576	356
Tıbbi olmayan çalışanlar temiz ve düzenli olmalı	257	28,9%	171	31,5%	268	28,1%	152	30,3%	525	323
Çalışanlar hastalara yardım etmeli	295	33,1%	216	39,8%	308	32,3%	183	36,5%	603	399
Çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmalı	398	44,7%	304	56,0%	409	42,9%	226	45,0%	807	530
Engelli hastaların hizmet alacağı ortamlar oluşturulmalı	174	19,6%	92	16,9%	160	16,8%	58	11,6%	334	150
Yaşlı hastaların hastane içinde dolaşımını sağlayacak donanım olmalı	171	19,2%	90	16,6%	168	17,6%	70	13,9%	339	160
Refakatçilerin hasta yanında kalacağı ortam rahat olmalı	179	20,1%	77	14,2%	182	19,1%	68	13,5%	361	145
Hastane kampüsünde hasta yakınlarının ve gerekirse hastaların konaklayacağı misafirhane bulunmalı	147	16,5%	66	12,2%	127	13,3%	49	9,8%	274	115
Yönlendirme tabelaları olmalı	156	17,5%	75	13,8%	131	13,7%	62	12,4%	287	137
İhtiyaçların giderileceği kantin, restoran, vb. altyapı bulunmalı	154	17,3%	67	12,3%	125	13,1%	59	11,8%	279	126
Hasta odalarında banyo vb. hizmetler sunulmalı	136	15,3%	63	11,6%	138	14,5%	64	12,7%	274	127

Tablo 5-64:Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelerde Cinsiyete Göre Özel ve Kamu Hastanelerinden Beklentiler-2

	Kadın				Erkek				Toplam	
	Merkez		Merkez dışı		Merkez		Merkez dışı			
Yaşlı, kronik hastalığı olan ve ağır hastalara yönelik hizmet aracı sağlanmalı	183	20,6%	87	16,0%	124	13,0%	64	12,7%	307	151
Çalışanlar tahlil kayıtlarını hatasız tutmalı	188	21,1%	86	15,8%	147	15,4%	67	13,3%	335	153
Çalışanlar hastaları doğru yönlendirmeli	189	21,2%	103	19,0%	217	22,8%	80	15,9%	406	183
Bir sağlık merkezi, örnek bir eğitim ve araştırma merkezi olmalı	174	19,6%	65	12,0%	131	13,7%	60	12,0%	305	125
Hasta ve yakınlarının güvenliği en üst düzeyde tutulmalı	185	20,8%	57	10,5%	117	12,3%	61	12,2%	302	118
Çocuklar için hastane içi bekleme ve oyun alanları olmalı	225	25,3%	73	13,4%	161	16,9%	60	12,0%	386	133
Bütçe giderleri düşürülmeli	6	0,7%	1	0,2%	3	0,3%	5	1,0%	9	6
Hastanelerde işlemler hızlandırılmalı, sıra bekleme olmamalı	18	2,0%	9	1,7%	12	1,3%	10	2,0%	30	19
Doktorlar hızlı teşhis ortaya koymalı	9	1,0%	2	0,4%	17	1,8%	6	1,2%	26	8
Hastanenin ulaşımı kolay olmalı	2	0,2%	**1**	0,2%	**5**	0,5%	**2**	0,4%	7	3
Cevaplayan Toplamı	**890**	**100,0**	**543**	**100,0%**	**953**	**100,0**	**502**	**100,0**	**1843**	**1045**

Kayseri merkezde ikamet eden kadınların %44,7'si erkeklerin %42,9'u, çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmaları gerektiği yönünde görüş bildirmiştir. Kayseri merkez dışı ilçelerde ikamet eden kadınların %56'sı erkeklerin %45'i çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmaları gerektiği yönünde görüş bildirmiştir.

Genel olarak verilen cevaplara bakıldığında, bir sağlık kuruluşundan beklentilerde öne;

- ✓ Modern araç-gereç ve donanıma sahip olmalı,
- ✓ Fiziksel ortamlar (bekleme salonları vb.) uygun olmalı,
- ✓ Lavabo vb. yerlerin temizliğine önem verilmeli,
- ✓ Tıbbi çalışanlar temiz ve düzenli olmalı,
- ✓ Sağlık çalışanları haricindeki görevliler temiz ve düzenli olmalı,
- ✓ Çalışanlar hastalara yardım etmeli gibi konular çıkmaktadır.

5.40. SGK'lı Olup Özel/Kamu Hastanelerine Gidenlerin Hizmet Aldıkları Hastaneler

Tablo 5-65:Sgk'lı Olup Özel/Kamu Hastanelerine Gidenlerin Hizmet Aldıkları Hastaneler

	Özel		Kamu		Her İkisi	
	Sıklık	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	121	25,1%	656	68,5%	533	66,0%
Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi	97	20,1%	361	37,7%	313	38,7%
Özel Modern Dünya Hastanesi	81	16,8%	39	4,1%	110	13,6%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	110	22,8%	36	3,8%	93	11,5%
Özel Erciyes Hastanesi	71	14,7%	16	1,7%	101	12,5%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	53	11,0%	20	2,1%	104	12,9%
Özel Melikgazi Hastanesi	45	9,3%	30	3,1%	77	9,5%
Özel Sevgi Hastanesi	48	10,0%	26	2,7%	74	9,2%
Kayseri Nimet Bayraktar A.D.S.M.	9	1,9%	58	6,1%	44	5,4%
Develi Devlet Hastanesi	25	5,2%	62	6,5%	44	5,4%
Tekden Hastanesi	48	10,0%	16	1,7%	61	7,5%
Özel Avrupa Hastanesi	32	6,6%	10	1,0%	57	7,1%
Yahyalı Devlet Hastanesi	10	2,1%	37	3,9%	28	3,5%
Tomarza Devlet Hastanesi	14	2,9%	29	3,0%	20	2,5%
Kızılay Hastanesi	13	2,7%	8	,8%	27	3,3%
Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	16	3,3%	9	,9%	32	4,0%
Bünyan Devlet Hastanesi	2	,4%	20	2,1%	17	2,1%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	9	1,9%	11	1,1%	13	1,6%
Sağlık Ocağı	3	,6%	21	2,2%	8	1,0%
Memorial Hastanesi	8	1,7%	9	,9%	12	1,5%
İncesu entegre hastanesi	6	1,2%	11	1,1%	6	,7%
Özel Güneş Hastanesi	6	1,2%	2	,2%	26	3,2%
Anakalp Kalp Hastanesi	7	1,5%	17	1,8%	9	1,1%
Özel İbn-i Sina Hastanesi	5	1,0%	0	0,0%	22	2,7%
Sarıoğlan Devlet hastanesi	6	1,2%	10	1,0%	5	,6%
Diğer•	41	8,5%	29	3,0%	57	7,1%
Cevap Toplamı	886	183,8%	1543	161,2%	1893	234,3%
Cevaplayan Toplamı	**482**	**100,0%**	**957**	**100,0%**	**808**	**100,0%**

• Yeşilhisar Devlet hastanesi, Özel Ömür Hastanesi, Özel Oral Diş Polikliniği, Magnet Hastanesi, Sarız Devlet Hastanesi, Felahiye Devlet hastanesi, Özel Dermis Polikliniği, Özel Kayseri Polikliniği, Özel Dr.Nilay Öztürk Polikliniği, Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi, Emel Mehmet Tarman Çocuk hastanesi, Özvatan Devlet Hastanesi, Askeri Hastanesi, Uzman Diş Hastanesi, Gevher Nesibe Hastanesi

SGK'lı olup kamu hastanelerini tercih eden kişilerin %68,5'i Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni, %37,7'si Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'ni tercih ettiğini belirtmiştir.

SGK'lı olup özel hastaneleri tercih eden kişilerin %25,1'i, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni, %24,9'u diğer hastaneleri, %22,8'i Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi'ni, %20,1'i Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni tercih ettiğini belirtmiştir. Hem özel hem kamu hastanelerini tercih eden kişilerin %66'sı, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni, %38,5'i Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni tercih ettiğini belirtmiştir. Beklendiği gibi SGK'lı olup kamu hastanelerini tercih edenlerin çoğunluğunun, Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni ve Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni tercih ettikleri görülmektedir.

Araştırma sonuçlarını çok yönlü yorumladığımızda; katılımcılarımızın muayene ücretlerinin uygun olmasını yüksek derecede önemsedikleri sonucuna ve SGK'lı olan 2247 katılımcımızın sağlık bakanlığı hastaneleri ya da tıp fakültesi yerine %22,8'inin Özel Acıbadem Hastanesini, %25,7'sinin Özel Erciyes Hastanelerini, %14,9'unun Modern Dünyam Hastanesini tercih ettiklerine bakacak olursak Kayseri'deki insanlar bu özel hastanelerdeki gibi hizmet almak istedikleri için onları tercih etmektedirler. Yeni hastanenin bu özel hastanelerin standartlarının üzerinde olması sebebiyle durum gösteriyor ki yeni şehir hastanesi Kayserililerin tercihi olacaktır.

5.41. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi

Tablo 5-66:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-1

	Kadın					Erkek				
	A	B	C1	C2	DE	A	B	C1	C2	DE
Kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi	4,08	3,96	4,00	4,02	3,88	3,98	4,13	4,04	4,06	4,04
Hastane personeli tarafından olacak tedavimle ilgili doğru birime yönlendirildim	4,19	4,14	4,16	4,10	4,06	4,18	4,24	4,17	4,13	4,10
Bekleme salonu temizdi	3,88	3,78	3,93	4,05	3,90	4,03	4,09	4,06	4,04	3,99
Randevu saatinde bekletilmeden muayene edildim	4,00	3,96	3,92	4,00	3,87	4,15	4,01	4,01	4,02	3,99
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	3,71	3,61	3,85	3,80	3,70	3,83	3,95	3,82	3,76	3,78
Muayene odasında bekletilmedim	4,27	4,07	4,09	4,14	4,12	4,23	4,16	4,12	4,19	4,07
Muayene odası temiz ve düzenliydi	4,14	4,03	4,12	4,21	4,20	4,16	4,25	4,10	4,19	4,16
Muayene odasındaki hemşirenin ilgisi yeterliydi	3,88	3,80	4,01	3,98	3,95	3,95	4,08	3,93	4,02	4,03
Muayene odasındaki görevlinin ilgisi yeterliydi	3,99	3,92	3,98	4,04	3,97	4,02	4,14	3,95	3,97	4,04
Muayene odasındaki doktor ilgili ve yeterliydi	4,21	4,13	4,08	4,17	4,15	4,18	4,18	4,12	4,14	4,10
Muayene odasındaki doktor tarafından verilen tıbbi hizmet yeterliydi	4,10	4,14	4,09	4,13	4,14	4,13	4,13	4,19	4,14	4,12
Muayene odasındaki doktor tarafından verilen bilgilendirmeler yeterliydi	4,04	3,97	4,03	4,09	3,97	4,02	4,19	4,09	4,02	4,05
Muayene doktorunun yönlendirmesi sonucunda diğer birimlerden alınan hizmetlerden memnunum.	4,11	4,08	4,09	4,12	4,01	4,14	4,15	4,17	4,07	4,08
Tekrar geldiğimde verilen hizmetler yeterli oldu	4,12	4,11	4,04	4,11	3,99	4,08	4,09	4,11	4,12	4,09

Tablo 5-67:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-2

	Kadın					Erkek				
	A	**B**	**C1**	**C2**	**DE**	**A**	**B**	**C1**	**C2**	**DE**
Hastalığımın doğru teşhis edildiğini düşünüyorum	4,10	3,95	4,03	4,03	3,85	4,14	4,11	4,07	4,01	3,92
Hastalığım hakkında yeterli düzeyde bilgilendirildiğimi düşünüyorum	4,10	3,90	4,02	3,91	3,81	4,10	4,02	4,05	3,87	3,92
Doktorlar bilgilidir	3,99	4,07	4,06	4,07	4,00	4,18	4,10	4,00	4,03	4,00
Doktorlar anlayışlı ve alakalıdır	3,88	3,92	3,89	3,89	3,84	4,09	3,93	3,92	3,90	3,94
Sağlık çalışanları ilgili ve naziktir	3,83	3,75	3,81	3,74	3,66	3,82	3,82	3,78	3,81	3,92
Sağlık çalışanı dışındaki personel ilgili ve naziktir	3,74	3,70	3,70	3,70	3,65	3,75	3,83	3,69	3,68	3,77
Hastanenin temiz ve hijyenik olduğunu düşünüyorum	3,90	3,63	3,73	3,76	3,74	4,00	3,87	3,76	3,82	3,92
Yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir.	3,49	3,34	3,45	3,35	3,40	3,49	3,66	3,57	3,53	3,54
Sorunlarınızla derhal ilgilenilmektedir	3,80	3,59	3,74	3,74	3,75	3,80	3,85	3,76	3,77	3,77
Reçete edilen ilaç talimatları açık ve anlaşılır	3,95	3,96	3,86	3,78	3,84	3,97	3,88	3,89	3,79	3,82
Sağlık personeli hastanın iyileşmesi için her türlü önlemi almaktadır	3,81	3,86	3,91	3,77	3,80	3,94	3,95	3,86	3,76	3,86
Sağlık çalışanı dışındaki personel hastanın iyileşmesi için her türlü çabayı göstermektedir	3,76	3,79	3,82	3,70	3,69	3,87	3,90	3,77	3,64	3,80
Tıbbi hizmetleri (röntgen, MR vb. görüntüleme) kaliteli ve hızlıdır.	3,82	3,75	3,80	3,70	3,68	3,71	3,93	3,72	3,77	3,71
İl merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir.	3,01	2,73	2,90	2,82	2,76	2,64	2,90	2,67	2,66	2,69
İl merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir.	3,07	2,89	3,08	3,02	2,90	3,00	3,03	2,81	2,87	2,96
Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir	3,07	2,86	3,11	3,04	3,04	2,95	3,07	2,77	2,95	2,90

Cinsiyet ve sosyoekonomik statüye göre hastanelerden alınan en son hizmetin değerlendirmesine yönelik ortalamalar esas alındığında; genel olarak memnuniyet söz konusu olduğu görülmektedir. Ancak katılımcıların; bekleme salonu, randevu saatini beklerken oturmak için uygundu, il merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir, il merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir, Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir, yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir ifadelerine düşük memnuniyet gösterdikleri gözlenmiştir.

A ve B sosyoekonomik statüye sahip bayan katılımcılar, bekleme salonu, randevu saatini beklerken oturmak için uygundu ve bekleme salonu temizdi ifadelerine düşük memnuniyet gösterdikleri gözlenmiştir.

5.42. Yaş Dağılımına Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi

Tablo 5-68:Yaş Dağılımına Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi - 1

	18-24	25-34	35-44	45-54	55+
Kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi	4,02	3,97	4,05	4,01	4,04
Hastane personeli tarafından olacak tedavimle ilgili doğru birime yönlendirildim	4,23	4,09	4,14	4,06	4,11
Bekleme salonu temizdi	3,94	3,96	3,97	4,02	4,12
Randevu saatinde bekletilmeden muayene edildim	3,99	3,96	3,96	3,89	4,08
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	3,80	3,81	3,79	3,60	3,87
Muayene odasında bekletilmedim	4,10	4,11	4,11	4,12	4,25
Muayene odası temiz ve düzenliydi	4,15	4,10	4,18	4,11	4,27
Muayene odasındaki hemşirenin ilgisi yeterliydi	4,00	3,95	3,90	3,90	4,11
Muayene odasındaki görevlinin ilgisi yeterliydi	4,02	3,98	3,99	3,88	4,10
Muayene odasındaki doktor ilgili ve yeterliydi	4,18	4,12	4,09	4,08	4,17
Muayene odasındaki doktor tarafında verilen tıbbi hizmet yeterliydi	4,18	4,11	4,13	4,05	4,16
Muayene odasındaki doktor tarafından verilen bilgilendirmeler yeterliydi	4,11	4,05	4,03	3,92	4,08
Muayene doktorunun yönlendirmesi sonucunda diğer birimlerden alınan hizmetlerden memnunum.	4,18	4,06	4,10	3,98	4,11
Tekrar geldiğimde verilen hizmetler yeterli oldu	4,10	4,07	4,09	4,03	4,12
Hastalığımın doğru teşhis edildiğini düşünüyorum	4,03	3,98	4,07	3,94	3,99
Hastalığım hakkında yeterli düzeyde bilgilendirildiğimi düşünüyorum	3,96	3,91	4,03	3,91	3,93

Tablo 5-69: Yaş Dağılımına Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi - 2

	18-24	25-34	35-44	45-54	55+
Doktorlar bilgilidir	4,06	3,96	4,04	4,03	4,12
Doktorlar anlayışlı ve alakalıdır	3,92	3,83	3,93	3,89	3,98
Sağlık çalışanları ilgili ve naziktir	3,76	3,73	3,79	3,77	3,92
Sağlık çalışanı dışındaki personel ilgili ve naziktir	3,66	3,69	3,74	3,72	3,79
Hastanenin temiz ve hijyenik olduğunu düşünüyorum	3,66	3,76	3,82	3,80	4,02
Yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir.	3,42	3,46	3,55	3,51	3,53
Sorunlarınızla derhal ilgilenilmektedir	3,71	3,70	3,76	3,74	3,93
Reçete edilen ilaç talimatları açık ve anlaşılır	3,86	3,81	3,91	3,80	3,88
Sağlık personeli hastanın iyileşmesi için her türlü önlemi almaktadır	3,85	3,78	3,83	3,84	3,92
Sağlık çalışanı dışındaki personel hastanın iyileşmesi için her türlü çabayı göstermektedir	3,71	3,70	3,84	3,71	3,88
Tıbbi hizmetleri (röntgen, MR vb. görüntüleme) kaliteli ve hızlıdır.	3,84	3,71	3,69	3,63	3,82
İl merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir.	2,78	2,86	2,75	2,63	2,73
İl merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir.	2,92	3,05	2,91	2,85	2,95
Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir	2,92	3,05	2,91	2,85	3,09

Yaş dağılımına göre hastanelerden alınan en son hizmetin değerlendirmesine yönelik ortalamalar esas alındığında; genel olarak memnuniyet söz konusu olduğu görülmektedir. Ancak katılımcıların; bekleme salonu, randevu saatini beklerken oturmak için uygundu, yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyenikti, il merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir, il merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir, Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir, ifadelerine düşük memnuniyet gösterdikleri gözlenmiştir.

5.43. Eğitim Seviyesine Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi

Tablo 5-70:Eğitim Seviyesine Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi

	Okur yazar değil	Okur yazar	İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Üniversite	Lisansüstü	Doktora
Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi	4,12	3,94	4,02	4,01	4,01	3,98	4,05	3,95	3,73
Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim	4,15	4,17	4,10	4,05	4,17	4,09	4,17	4,22	3,95
Bekleme Salonu Temizdi	4,21	4,30	3,97	4,04	3,98	4,04	3,89	3,90	3,91
Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim	4,10	4,17	3,92	3,91	3,95	3,99	4,03	4,14	4,18
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	3,98	3,91	3,75	3,71	3,77	3,95	3,79	3,69	3,82
Muayene Odasında Bekletilmedim	4,35	4,32	4,12	4,17	4,06	4,10	4,17	4,20	3,91
Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi	4,41	4,35	4,18	4,25	4,07	4,14	4,19	4,07	3,91
Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi	4,23	4,07	4,00	3,91	3,93	4,05	3,99	3,86	3,86
Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi	4,21	4,17	4,01	3,90	3,96	4,15	4,00	3,93	3,95
Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi	4,13	4,32	4,16	4,05	4,10	4,16	4,20	4,03	4,00
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi	4,16	4,26	4,11	4,10	4,13	4,17	4,16	4,08	4,05
Muayene Odasındaki Doktor Tarafında Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi	4,08	4,17	4,06	3,96	4,06	4,09	4,05	4,00	3,95
Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum.	4,18	4,11	4,02	4,02	4,15	4,16	4,10	4,17	3,91
Tekrar Geldiğimde Verilen Hizmetler Yeterli Oldu	4,18	4,09	4,05	4,12	4,09	4,04	4,08	4,20	3,91
Hastalığımın Doğru Teşhis Edildiğini Düşünüyorum	3,99	4,11	3,95	3,93	4,09	3,98	3,96	3,95	4,05
Hastalığım Hakkında Yeterli Düzeyde Bilgilendirildiğimi Düşünüyorum	3,93	3,92	3,89	3,87	4,04	4,08	3,87	3,97	3,73
Doktorlar Bilgilidir	4,25	4,25	4,04	4,05	4,05	3,90	3,97	4,22	3,50
Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır	4,07	4,21	3,92	3,78	3,91	3,88	3,87	3,98	3,50
Sağlık Çalışanları İlgili ve Naziktir	4,02	3,99	3,79	3,71	3,80	3,73	3,76	3,75	3,27
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel İlgili ve Naziktir	4,01	3,89	3,67	3,67	3,69	3,71	3,72	3,78	3,18

Tablo 5-71:Eğitim Seviyesine Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-2

	Okur yazar değil	Okur yazar	İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Üniversite	Lisansüstü	Doktora
Hastanenin Temiz ve Hijyenik Olduğunu Düşünüyorum	4,20	4,09	3,82	3,88	3,72	3,77	3,70	3,85	3,77
Yemekleri Uygun Sıcaklıkta ve Hijyeniktir	3,53	3,48	3,48	3,53	3,51	3,54	3,41	3,53	3,05
Sorunlarınızla Derhal İlgilenilmektedir	4,13	3,93	3,78	3,79	3,71	3,74	3,70	3,85	3,50
Reçete Edilen İlaç Talimatları Açık ve Anlaşılır	3,98	3,87	3,86	3,78	3,86	3,82	3,87	3,81	3,64
Sağlık Personeli Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Önlemi Alır	4,07	4,03	3,79	3,87	3,86	3,80	3,80	3,78	3,50
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Çabayı Gösterir	3,95	4,01	3,76	3,75	3,78	3,66	3,68	3,85	3,32
Tıbbi Görüntüleme Hizmetleri Kaliteli ve Hızlıdır	3,93	3,91	3,71	3,70	3,80	3,55	3,74	3,71	3,50
İl Merkezindeki Devlet Hastanesi Sayısı Yeterlidir	3,17	2,93	2,73	2,82	2,72	2,55	2,82	2,76	2,73
İl Merkezindeki Poliklinik Sayısı Yeterlidir	3,48	3,19	2,88	3,01	2,89	2,76	2,97	2,92	3,00
Kayseri İlindeki Acil Servis Sayısı Yeterlidir	3,46	3,36	2,96	3,10	2,86	2,79	2,98	3,03	2,77

Genel olarak bakıldığında, muayene odası temiz ve düzenliydi, muayene odasında bekletilmedim, muayene odasında doktor ilgili ve yeterliydi, muayene odasındaki doktor tarafından verilen tıbbi hizmet yeterliydi ve hastalığım hakkında yeterli düzeyde bilgilendirildiğimi düşünüyorum, ifadelerine katılımcıların memnuniyet gösterdikleri görülmektedir. Bunun yanı sıra katılımcıların, il merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir, il merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir ve Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir ifadelerine çok düşük memnuniyet gösterdikleri görülmektedir.

Ön lisans eğitim seviyesine sahip katılımcıların; yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir, doktorlar bilgilidir, doktorlar anlayışlı ve alakalıdır, sağlık çalışanları ilgili ve naziktir, sağlık çalışanı dışındaki personel ilgilidir, sorunlarımızla derhal ilgilenilmektedir, sağlık personeli hastanın iyileşmesi için her türlü önlemi almaktadır, sağlık çalışanı dışındaki personel hastanın iyileşmesi için her türlü çabayı göstermektedir ve tıbbi hizmetler (röntgen, MR vb.) kaliteli ve hızlıdır ifadelerine düşük memnuniyet gösterdikleri görülmektedir.

5.44. Hastaneyi Ziyaret Etme Sayısına Göre Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi

Tablo 5-72: Hastaneyi Ziyaret Etme Sayısına Göre Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-1

	Merkez				Merkez dışı			
	1	2	3	4+	1	2	3	4+
Kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi	3,92	3,99	4,06	4,06	3,97	4,04	4,1	4,07
Hastane personeli tarafından olacak tedavimle ilgili doğru birime yönlendirildim	4,1	4,12	4,08	4,13	4,23	4,13	4,17	4,22
Bekleme salonu temizdi	3,96	3,94	3,99	3,98	4,02	4,1	4,08	3,94
Randevu saatinde bekletilmeden muayene edildim	3,96	3,99	3,97	3,92	4,05	3,99	3,97	4,02
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	3,76	3,77	3,81	3,76	3,76	3,88	3,83	3,81
Muayene odasında bekletilmedim	4,08	4,15	4,07	4,1	4,2	4,12	4,16	4,23
Muayene odası temiz ve düzenliydi	4,12	4,18	4,13	4,07	4,19	4,27	4,22	4,2
Muayene odasındaki hemşirenin ilgisi yeterliydi	3,93	3,99	3,88	3,99	3,99	4,07	3,96	3,99
Muayene odasındaki görevlinin ilgisi yeterliydi	3,95	4,01	3,95	3,97	4,06	4,1	3,95	4,01
Muayene odasındaki doktor ilgili ve yeterliydi	4,08	4,13	4,06	4,1	4,18	4,26	4,08	4,28
Muayene odasındaki doktor tarafından verilen tıbbi hizmet yeterliydi	4,11	4,14	4	4,14	4,14	4,22	4,11	4,22
Muayene odasındaki doktor tarafından verilen bilgilendirmeler yeterliydi	3,98	4,04	3,95	4,04	4,12	4,16	4,04	4,16
Muayene doktorunun yönlendirmesi sonucunda diğer birimlerden alınan hizmetlerden memnunum.	4,06	4,07	4,04	4,14	4,12	4,14	4,06	4,19
Tekrar geldiğimde verilen hizmetler yeterli oldu	3,98	4,03	4,08	4,15	4,1	4,18	4,09	4,16
Hastalığımın doğru teşhis edildiğini düşünüyorum	4,01	3,97	3,92	4,03	4,04	4,01	3,92	4,13
Hastalığım hakkında yeterli düzeyde bilgilendirildiğimi düşünüyorum	3,94	3,9	3,9	3,99	3,96	3,98	3,81	4,07
Doktorlar bilgilidir	4,01	3,92	3,99	4,07	4,15	4,09	4,01	4,14
Doktorlar anlayışlı ve alakalıdır	3,83	3,89	3,87	3,92	3,98	3,97	3,9	3,94
Sağlık çalışanları ilgili ve naziktir	3,73	3,8	3,71	3,81	3,83	3,81	3,71	3,84
Sağlık çalışanı dışındaki personel ilgili ve naziktir	3,64	3,69	3,7	3,72	3,78	3,78	3,77	3,66
Hastanenin temiz ve hijyenik olduğunu düşünüyorum	3,74	3,76	3,86	3,67	3,93	3,96	3,88	3,65
Yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir.	3,48	3,58	3,63	3,39	3,51	3,64	3,39	3,19

Tablo 5-73: Hastaneyi Ziyaret Etme Sayısına Göre Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerden En Son Alınan Hizmet Değerlendirmesi-2

	Merkez				Merkez dışı			
	1	2	3	4+	1	2	3	4+
Reçete edilen ilaç talimatları açık ve anlaşılır	3,8	3,86	3,77	3,85	3,9	4,03	3,85	3,8
Sorunlarınızla derhal ilgilenilmektedir	3,72	3,75	3,84	3,69	3,8	3,86	3,72	3,7
Sağlık personeli hastanın iyileşmesi için her türlü önlemi almaktadır	3,81	3,84	3,78	3,84	3,9	3,87	3,83	3,87
Sağlık çalışanı dışındaki personel hastanın iyileşmesi için her türlü çabayı göstermektedir	3,68	3,74	3,77	3,81	3,83	3,75	3,68	3,8
Tıbbi hizmetleri (röntgen, MR vb. görüntüleme) kaliteli ve hızlıdır.	3,65	3,59	3,64	3,78	3,9	3,94	3,75	3,92
İl merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir.	2,7	2,73	2,88	2,9	2,72	2,69	2,56	2,86
İl merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir.	2,89	2,84	3	3,02	2,94	2,86	2,89	3,14
Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir	2,86	2,91	3,04	3,04	3,01	2,86	2,86	3,15

Kayseri merkez ve merkez dışı ilçelere göre en son alınan hizmet değerlendirmesine bakacak olursak, katılımcılar; bekleme salonu randevu saatini beklerken oturmak için uygundu, yemekler uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir, il merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir, il merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir ve Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir ifadelerine düşük memnuniyet gösterdikleri görülmektedir. Ayrıca Kayseri merkeze göre merkez dışı ilçelerde, sağlık kuruluşuna 3 ve daha fazla giden katılımcıların, "yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir" ifadesine nispeten daha düşük memnuniyet gösterdikleri görülmektedir.

5.45. Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları

Tablo 5-74: Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları

	Ortalama	Std. Sapma
Kayıt İşlemleri Hızlı ve Eksiksizdi	4,01	,95
Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim	4,14	,81
Bekleme Salonu Temizdi	3,99	,90
Randevu Saatinde Bekletilmeden Muayene Edildim	3,98	,97
Bekleme Salonu, Randevu Saatini Beklerken Oturmak İçin Uygundu	3,79	1,10
Muayene Odasında Bekletilmedim	4,13	,84
Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi	4,16	,79
Muayene Odasındaki Hemşirenin İlgisi Yeterliydi	3,97	,95
Muayene Odasındaki Görevlinin İlgisi Yeterliydi	4,00	,90
Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi	4,14	,88
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi	4,14	,85
Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Bilgilendirmeler Yeterliydi	4,05	,93
Muayene Doktorunun Yönlendirmesi Sonucunda Diğer Birimlerden Alınan Hizmetlerden Memnunum.	4,10	,80
Tekrar Geldiğimde Verilen Hizmetler Yeterli Oldu	4,08	,76
Hastalığımın Doğru Teşhis Edildiğini Düşünüyorum	4,01	1,02
Hastalığım Hakkında Yeterli Düzeyde Bilgilendirildiğimi Düşünüyorum	3,95	1,06
Doktorlar Bilgilidir	4,04	,96
Doktorlar Anlayışlı ve Alakalıdır	3,91	1,03
Sağlık Çalışanları İlgili ve Naziktir	3,78	1,06
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel İlgili ve Naziktir	3,71	1,05
Hastanenin Temiz ve Hijyenik Olduğunu Düşünüyorum	3,79	1,08
Yemekleri Uygun Sıcaklıkta ve Hijyeniktir	3,48	1,01
Sorunlarınızla Derhal İlgilenilmektedir	3,75	1,06
Reçete Edilen İlaç Talimatları Açık ve Anlaşılır	3,85	1,03
Sağlık Personeli Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Önlemi Alır	3,84	,98
Sağlık Çalışanı Dışındaki Personel Hastanın İyileşmesi İçin Her Türlü Çabayı Gösterir	3,76	1,02
Tıbbi Görüntüleme Hizmetleri Kaliteli ve Hızlıdır	3,75	1,18
İl Merkezindeki Devlet Hastanesi Sayısı Yeterlidir	2,77	1,41
İl Merkezindeki Poliklinik Sayısı Yeterlidir	2,94	1,39
Kayseri İlindeki Acil Servis Sayısı Yeterlidir	2,97	1,40
Ortalama	**3,83**	**1,01**

5 üzerinden düşünüldüğünde, memnuniyet ortalamaların en yüksek olduğu konular sırasıyla

- Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi
- Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim
- Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi
- Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi

Konuları olarak ortaya çıkmıştır.

Önem Verilen Benzer İfadelerin Tek Faktör Altında Toplanması

Önem verilen konuların hangilerinin birlikte değerlendirilebileceği, yani hangi konuların önemlerinin birbirleriyle ilişkili konular olduğunu ayırt etmek adına açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Faktör analizine dahil edilecek verilerin genel olarak şu varsayımlardan geçmiş olması gereklidir:

- Maddelerden sağlanan verilerin normal dağılıma sahip olmaları ve doğrusal olmaları,
- Maddeler arası korelasyon matrisinde korelasyonların genel olarak 0,3'dan büyük olması,
- Maddelerin homojen olması,
- Faktörlendirilecek verilerin arasında olası ilişkilerin varlığının önceden öngörülebilmesi

Gerekmektedir.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,910
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	15636,957
	df	153
	Sig.	0,000

Faktör analizinin en önemli koşulları olan KMO ve Bartlett's testine göre, KMO test istatistiği 0,91'dir. Bu veriler arasındaki ilişkilerin yeterliliğini işaret eder. Bartlett's küresellik testi sonucu Significant değeri yaklaşık 0 çıktığı için değişkenler arası bir ilişkinin olduğu söylenir. Korelasyon matrisinin determinantı 0,004>0,0001 olduğundan bu veri grubu, faktör analizine müsaittir.

Sağlık hizmetleriyle ilgili önem verilen konuların önem derecelerinin sorgulandığı 19. Soru'dan elde edilen veriler incelendiğinde verilerin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür.

Buna göre 19. Sorudaki maddeler şöyle gruplandırılabilir:

Tablo 5-75: Faktörleme Tablosu

Ortalama Önem	**Soru 19'daki Maddeler**	**Faktör**
4,81	Tıbbi Personelin (doktor, hemşire v.b.) Davranışları	Hizmet Yeterliliği
4,64	Muayene Öncesi ve Sonrası Zamanlama	
4,53	Tıbbi Olmayan Personelin Davranışları	
4,67	Muayene Öncesi ve Sonrası Bilgilendirme	
4,58	Muayene Ücretleri	
4,55	Hasta Yakını Refakatçının Kalabileceği Uygun Alanın Olması (yatak v.b.)	Fiziksel İmkanların Yeterliliği
4,46	Hastanın Duş Alabileceği Bölümün Olması (Banyo)	
4,56	Hastaların Kendine Özgü Odalarının Olması	
4,53	Hastane ve Bölüm İçi Sessizlik	
4,61	Hastanenin Şehir Dışında Olması Beni Çok Olumsuz Etkiler Yorumu Sizin İçin	Hastaneye Ulaşım Kolaylığı
4,66	Hastane Branş ve Hizmet Alınacak Birimler Arası Mesafenin (tahlil, MR, röntgen v.b.) Kısa Olması	
4,7	Yaşlı ve Ağır Hastalara Yönelik Hizmet Aracı Sağlanması	
4,57	Toplu Taşımanın Olması	
4,61	Eczane, Kan ve Tıbbi Malzeme Tedarik İmkanlarının Yakın Olması	
4,03	Hastalara İnternet Erişiminin Sağlanması	Çevresel ve Sosyal İmkanların Yeterliliği
4,34	Kafeterya, Büfe, Kantin v.b. Olması	
4,37	Otoparkın Olması	
4,25	Çocuklar İçin Hastane İçi Bekleme ve Oyun Alanlarının Olması	

Çevresel ve Sosyal İmkanların Yeterliliği puanının, diğer faktörlere göre düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, bu alana yönelik destekleyici çalışmaların yapılması ihtiyacının olduğunu da hissettirmektedir.

5.46. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları

Tablo 5-76:Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Alınan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Önem Puanları

	Kadın					Erkek				
	A	B	C1	C2	DE	A	B	C1	C2	DE
Tıbbi personelin (Doktor, Hemşire v.b.) davranışları	4,81	4,89	4,78	4,8	4,76	4,76	4,8	4,86	4,85	4,73
Tıbbi olmayan personelin davranışları	4,54	4,56	4,59	4,41	4,38	4,55	4,65	4,69	4,54	4,41
Muayene öncesi ve sonrası zamanlama	4,71	4,72	4,68	4,52	4,54	4,55	4,64	4,71	4,69	4,61
Muayene öncesi ve sonrası bilgilendirme	4,68	4,74	4,67	4,64	4,64	4,52	4,7	4,68	4,72	4,58
Muayene ücretleri	4,54	4,65	4,62	4,53	4,56	4,63	4,57	4,64	4,62	4,44
Hastane ve bölüm içi sessizlik	4,49	4,63	4,48	4,55	4,44	4,53	4,56	4,56	4,58	4,53
Hastaların kendine özgü odalarının olması	4,56	4,67	4,5	4,48	4,55	4,49	4,6	4,59	4,63	4,48
Hasta yakını refakatçının kalabileceği uygun alanın olması (yatak vb.)	4,55	4,7	4,47	4,5	4,5	4,55	4,63	4,58	4,62	4,5
Hastanın duş alabileceği bölümün olması (banyo)	4,52	4,61	4,32	4,46	4,4	4,51	4,5	4,46	4,51	4,47
Otoparkın olması	4,33	4,23	4,28	4,27	4,09	4,63	4,55	4,51	4,52	4,42
Eczane, kan ve tıbbi malzeme tedarik imkanlarının yakın olması	4,5	4,59	4,53	4,65	4,62	4,76	4,67	4,61	4,63	4,56
Kafeterya, büfe, kantin vb. olması	4,54	4,41	4,31	4,22	4,1	4,57	4,45	4,44	4,44	4,22
Yaşlı ve ağır hastalara yönelik hizmet aracı sağlanması	4,73	4,76	4,65	4,75	4,71	4,72	4,76	4,63	4,71	4,65
Hastanenin şehir dışında olması beni çok olumsuz etkiler yorumu sizin için.	4,68	4,6	4,64	4,69	4,63	4,62	4,63	4,67	4,46	4,5
Toplu taşımanın olması	4,51	4,66	4,47	4,55	4,53	4,48	4,62	4,61	4,61	4,56
Hastalara internet erişiminin sağlanması	4,08	4,12	4,19	3,93	3,69	4,23	4,14	4,13	4,17	3,83
Hastane branş ve hizmet alınacak birimler arası mesafenin (tahlil, MR, röntgen vb.) kısa olması	4,51	4,74	4,59	4,66	4,65	4,75	4,69	4,69	4,72	4,62
Çocuklar için hastane içi bekleme ve oyun alanlarının olması]	4,27	4,44	4,38	4,25	4,23	3,93	3,91	4,26	4,26	4,29

Tıbbi personelin davranışları, yaşlı ve ağır hastalara yönelik hizmet aracı sağlanmasının, hastane branş ve hizmet alınacak birimler arası mesafenin (tahlil, MR, röntgen vb.) kısa olmasının, muayene öncesi ve sonrası bilgilendirmenin, katılımcıların hastane hizmetlerinde başlıca önem

verdikleri konulardır. DE grubu sosyoekonomik statüye sahip kadın ve erkeklerde, hastalara internet erişiminin sağlanması hususunun düşük önem arz ettiği görülmektedir.

5.47. Merkez ve Merkez Dışı Yerleşim Yerlerine Göre Önem Verilen Konuların Farklılaşıp Farklılaşmadığı

Tablo 5-77: Merkez ve Merkez Dışı Yerleşim Yerlerine Göre Önem Verilen Konuların Farklılaşıp Farklılaşmadığı

	Merkez		Merkez dışı	
	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Tıbbi Personelin (doktor, hemşire v.b.) Davranışları	4,80	,43	4,81	,47
Tıbbi Olmayan Personelin Davranışları	4,56	,75	4,48	,88
Muayene Öncesi ve Sonrası Zamanlama	4,64	,56	4,63	,61
Muayene Öncesi ve Sonrası Bilgilendirme	4,67	,55	4,65	,57
Muayene Ücretleri	4,60	,65	4,55	,72
Hastane ve Bölüm İçi Sessizlik	4,57	,61	4,47	,72
Hastaların Kendine Özgü Odalarının Olması	4,58	,62	4,52	,70
Hasta Yakını Refakatçının Kalabileceği Uygun Alanın Olması (yatak v.b.)	4,54	,65	4,57	,67
Hastanın Duş Alabileceği Bölümün Olması (Banyo)	4,48	,69	4,42	,81
Otoparkın Olması	4,37	,81	4,37	,86
Eczane, Kan ve Tıbbi Malzeme Tedarik İmkanlarının Yakın Olması	4,61	,59	4,61	,63
Kafeterya, Büfe, Kantin v.b. Olması	4,35	,78	4,31	,86
Yaşlı ve Ağır Hastalara Yönelik Hizmet Aracı Sağlanması	4,70	,52	4,69	,58
Hastanenin Şehir Dışında Olması Beni Çok Olumsuz Etkiler Yorumu Sizin İçin	4,62	,64	4,60	,74
Toplu Taşımanın Olması	4,58	,64	4,53	,74
Hastalara İnternet Erişiminin Sağlanması	4,02	1,12	4,05	1,15
Hastane Branş ve Hizmet Alınacak Birimler Arası Mesafenin (tahlil, MR, röntgen v.b.) Kısa Olması	4,65	,55	4,68	,60
Çocuklar İçin Hastane İçi Bekleme ve Oyun Alanlarının Olması	4,27	,89	4,21	1,04

Ortalamalar yukarıda görüldüğü gibidir. Bununla birlikte Mann-Whitney U testi ile şu hipotez test edilecektir:

H_0: *Merkezde yaşayan katılımcılarla merkez dışında yaşayan katılımcıların ortalama önem puanları birbirine eşittir*

Test sonucu

	a. Grouping Variable: Merkez ve Merkez Dışı			
	Mann-Whitney U	**Wilcoxon W**	**Z**	***Asymp. Sig. (2-tailed)***
Tıbbi Personelin (doktor, hemşire v.b.) Davranışları	944436,5	2643682,5	-1,294	*,196*
Tıbbi Olmayan Personelin Davranışları	937443,0	1483978,0	-1,428	*,153*
Muayene Öncesi ve Sonrası Zamanlama	960370,0	2659616,0	-,148	*,882*
Muayene Öncesi ve Sonrası Bilgilendirme	950370,5	1496905,5	-,734	*,463*
Muayene Ücretleri	939389,0	1485924,0	-1,327	*,185*
Hastane ve Bölüm İçi Sessizlik	904145,5	1450680,5	-3,176	*,001*
Hastaların Kendine Özgü Odalarının Olması	938215,5	1484750,5	-1,353	*,176*
Hasta Yakını Refakatçının Kalabileceği Uygun Alanın Olması (yatak v.b.)	933310,0	2632556,0	-1,618	*,106*
Hastanın Duş Alabileceği Bölümün Olması (Banyo)	943741,5	1490276,5	-1,015	*,310*
Otoparkın Olması	948297,0	2647543,0	-,759	*,448*
Eczane, Kan ve Tıbbi Malzeme Tedarik İmkanlarının Yakın Olması	957824,0	2657070,0	-,289	*,773*
Kafeterya, Büfe, Kantin v.b. Olması	956063,0	1502598,0	-,353	*,724*
Yaşlı ve Ağır Hastalara Yönelik Hizmet Aracı Sağlanması	961149,0	2660395,0	-,110	*,912*
Hastanenin Şehir Dışında Olması Beni Çok Olumsuz Etkiler Yorumu Sizin İçin	957424,0	2656670,0	-,319	*,750*
Toplu Taşımanın Olması	944863,0	1491398,0	-1,001	*,317*
Hastalara İnternet Erişiminin Sağlanması	939067,0	2638313,0	-1,184	*,236*
Hastane Branş ve Hizmet Alınacak Birimler Arası Mesafenin (tahlil, MR, röntgen v.b.) Kısa Olması	921090,5	2620336,5	-2,438	*,015*
Çocuklar İçin Hastane İçi Bekleme ve Oyun Alanlarının Olması	960308,0	2659554,0	-,135	*,893*

Merkezde oturan katılımcılar ile merkez dışında oturan katılımcıların önem puanlarının ortalaması %5 anlamlılık düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir.

5.48. Yaşanan Sağlık Sorunu Nedeniyle Hastaneye Başvurma Sıklığı

Tablo 5-78:Yaşanan Sağlık Sorunu Nedeniyle Hastaneye Başvurma Sıklığı

	1 kez		2 kez		3 kez		4+ kez	
	Sıklık	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**	**Sıklık**	**Oran**
Göğüs Hastalıkları	351	39,7%	333	42,6%	172	38,8%	249	32,0%
İç Hastalıkları	107	12,1%	95	12,2%	55	12,4%	121	15,5%
Ortopedik Hastalıklar	73	8,2%	95	12,2%	64	14,4%	92	11,8%
Kalp-Damar Hastalıkları	32	3,6%	39	5,0%	14	3,2%	63	8,1%
Nöroloji Hastalıkları	60	6,8%	33	4,2%	18	4,1%	34	4,4%
Göz Hastalıkları	43	4,9%	33	4,2%	24	5,4%	30	3,9%
Cilt Hastalıkları	44	5,0%	33	4,2%	17	3,8%	29	3,7%
Diş Hastalıkları	27	3,1%	40	5,1%	25	5,6%	26	3,3%
K.B.B.	28	3,2%	20	2,6%	13	2,9%	21	2,7%
Sağlık Kontrolü	32	3,6%	13	1,7%	11	2,5%	16	2,1%
Jinekoloji	23	2,6%	8	1,0%	7	1,6%	25	3,2%
Romatoloji	13	1,5%	11	1,4%	17	3,8%	19	2,4%
Hormonel Hastalıklar	0	0,0%	11	1,4%	4	,9%	27	3,5%
Diğer	22	2,5%	4	,5%	4	,9%	10	1,3%
Psikolojik Hastalıklar	10	1,1%	2	,3%	0	0,0%	24	3,1%
Enfeksiyon Hastalıkları	11	1,2%	12	1,5%	3	,7%	9	1,2%
İlkyardım	9	1,0%	3	,4%	0	0,0%	2	,3%
Onkoloji	1	,1%	0	0,0%	4	,9%	8	1,0%
Üroloji	0	0,0%	4	,5%	2	,5%	4	,5%
Cevap Toplamı	886	100,1%	789	101,0%	454	102,5%	809	103,9%
Cevaplayan Toplamı	**885**	**100,0%**	**781**	**100,0%**	**443**	**100,0%**	**779**	**100,0%**

Katılımcıların %33,9'u gribal enfeksiyon/akut bronşit sorunu ile birden daha fazla sıklıkla hastaneye başvurduklarını belirtmiştir. Ayrıca katılımcıların, bel ağrısı, göz rahatsızlığı, diş rahatsızlığı, şeker/diyabet rahatsızlığı ve ortopedi rahatsızlığı nedenleri ile hastaneye daha sıklıkla başvurdukları görülmektedir.

5.49. Kayseri Merkez/Merkez Dışı Katılımcıların En Son Yaşanan Sağlık Sorunları Nedeniyle Sağlık Kuruluşuna Başvurma Sıklığı

Tablo 5-79:Kayseri Merkez/Merkez Dışı Katılımcıların En Son Yaşanan Sağlık Sorunları Nedeniyle Sağlık Kuruluşuna Başvurma Sıklığı

	Merkez				Merkez dışı			
	1 kez	**2 kez**	**3 kez**	**4+ kez**	**1 kez**	**2 kez**	**3 kez**	**4+ kez**
Göğüs Hastalıkları	31,2	29,9	15,1	23,7	32,8	30,6	16,4	20,2
İç Hastalıkları	25,0	25,0	16,9	33,1	33,8	25,4	10,6	30,3
Ortopedik Hastalıklar	21,5	30,0	19,5	29,0	24,2	28,2	20,2	27,4
Kalp-Damar Hastalıkları	22,0	32,0	10,0	36,0	20,8	14,6	8,3	56,3
Nöroloji Hastalıkları	35,3	25,9	14,1	24,7	50,0	18,3	10,0	21,7
Göz Hastalıkları	33,3	27,2	21,0	18,5	32,7	22,4	14,3	30,6
Cilt Hastalıkları	41,8	27,8	10,1	20,3	25,0	25,0	20,5	29,5
Diş Hastalıkları	23,2	42,0	18,8	15,9	22,4	22,4	24,5	30,6
K.B.B.	37,7	26,4	9,4	26,4	27,6	20,7	27,6	24,1
Sağlık Kontrolü	35,7	21,4	21,4	21,4	56,7	13,3	6,7	23,3
Jinekoloji	36,8	10,5	10,5	42,1	36,0	16,0	12,0	36,0
Romatoloji	25,6	11,6	34,9	27,9	11,8	35,3	11,8	41,2
Hormonel Hastalıklar	0,0	20,7	13,8	65,5	0,0	38,5	0,0	61,5
Diğer	55,6	14,8	14,8	14,8	53,8	0,0	0,0	46,2
Psikolojik Hastalıklar	33,3	8,3	0,0	58,3	16,7	0,0	0,0	83,3
Enfeksiyon Hastalıkları	25,0	30,0	10,0	35,0	40,0	40,0	6,7	13,3
İlkyardım	40,0	20,0	0,0	40,0	77,8	22,2	0,0	0,0
Onkoloji	0,0	0,0	22,2	77,8	25,0	0,0	50,0	25,0
Üroloji	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Toplam	**29,7**	**27,8**	**15,5**	**26,9**	**32,2**	**25,6**	**15,0**	**27,1**

Kayseri merkezde ikamet eden katılımcıların yaşadığı sağlık şikâyetleri içinde, hastaneye bir kez başvurmalarını gerektirecek şikayetlerin oransal olarak en çok Cilt Hastalıkları ve İlkyardım şikayetleri olduğu; hastaneye dört kez başvurmayı gerektirecek şikayetlerin ise oransal olarak en çok Hormonel Hastalıklar, Psikolojik Hastalıklar ve Jinekolojik Hastalıklar olduğu görülmektedir.

Kayseri'de merkez dışı bölgede ikamet eden katılımcıların yaşadığı sağlık şikâyetleri içinde, hastaneye bir kez başvurmalarını gerektirecek şikayetlerin oransal olarak en çok İlkyardım, Sağlık Kontrolü ve Nöroloji Hastalıkları şikayetleri olduğu; hastaneye dört kez başvurmayı gerektirecek şikayetlerin ise oransal olarak en çok Psikolojik Hastalıklar, Hormonel Hastalıklar, ve Kalp-Damar Hastalıkları olduğu görülmektedir.

5.50. Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Sorunlar

Tablo 5-80: Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Sorunlar - 1

	Kadın					Erkek				
	A	B	C1	C2	DE	A	B	C1	C2	DE
Çok fazla sıra var/yoğun	42,9%	40,6%	45,7%	39,9%	36,5%	33,3%	27,6%	49,4%	41,6%	43,3%
Randevu sistemi	1,2%	0,0%	,8%	0,0%	,8%	0,0%	0,0%	,6%	1,3%	0,0%
Sorumlu doktor iyi muayene etmiyor/ilgi yok	4,8%	11,8%	9,4%	8,2%	13,9%	8,0%	10,0%	14,9%	10,0%	10,5%
Acil Doktoru yetersiz	9,5%	5,9%	1,8%	1,7%	4,4%	3,4%	6,3%	8,2%	5,5%	1,4%
Hemşirelerin tutumu/yaklaşımı çok kötü	4,8%	6,4%	4,6%	5,7%	4,4%	5,7%	2,7%	2,7%	5,0%	3,6%
Çalışanların tutumu/ilgisi/yaklaşımı çok kötü	7,1%	5,3%	12,9%	8,2%	12,3%	8,0%	7,7%	11,2%	9,2%	7,2%
Park sorunu	1,2%	1,6%	,5%	0,0%	1,1%	2,3%	5,0%	2,4%	,5%	,7%
Lavabolar hijyenik değil	3,6%	3,2%	1,5%	1,0%	,8%	1,1%	,5%	,8%	1,1%	2,5%
Hastanenin genel temizliği çok kötü	6,0%	6,4%	7,9%	7,2%	3,8%	5,7%	5,4%	4,9%	2,1%	6,1%
Herhangi bir sorun yaşamadım	32,1%	28,3%	24,9%	32,4%	34,6%	40,2%	35,7%	22,9%	31,1%	33,2%
Yatakların az olması	0,0%	0,0%	,8%	,7%	,5%	0,0%	0,0%	1,0%	1,3%	,7%
Ücretin yüksek olması	0,0%	1,1%	,8%	1,2%	,3%	0,0%	,9%	1,6%	1,1%	4,3%
Verilen hizmet yetersiz	1,2%	1,1%	2,3%	1,7%	1,4%	0,0%	3,6%	1,0%	2,4%	1,8%
Randevunun ileri tarihe verilmesi	4,8%	2,7%	1,5%	1,5%	2,5%	0,0%	1,4%	2,7%	,5%	,7%

Tablo 5-81: Cinsiyet ve Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşlarında Karşılaşılan Sorunlar - 2

	Kadın					Erkek				
	A	B	C1	C2	DE	A	B	C1	C2	DE
İşlemlerin çok yavaş olması	1,2%	,5%	1,3%	,7%	,8%	1,1%	2,3%	,8%	2,1%	0,0%
Bekleme salonları/oturacak yerlerin yetersiz	3,6%	2,7%	1,5%	1,0%	1,1%	0,0%	,9%	1,2%	2,4%	2,2%
Diğer	3,6%	6,4%	5,1%	4,5%	5,7%	5,7%	6,8%	4,5%	4,7%	6,5%
Tahlil, MR, röntgen çok geç veriliyor	1,2%	,5%	1,0%	2,2%	1,6%	3,4%	2,3%	3,7%	,3%	1,4%
Bilgilendirme yok	0,0%	3,7%	3,3%	2,5%	2,5%	0,0%	2,3%	1,8%	1,1%	1,4%
Personel yetersiz	0,0%	1,6%	3,3%	3,5%	1,1%	2,3%	3,2%	2,7%	1,3%	2,9%
Personel yetersiz	6,0%	3,7%	1,3%	1,7%	0,0%	2,3%	0,0%	3,3%	,5%	1,4%
Yemekler kaliteli/hijyenik olmalı	0,0%	2,7%	1,3%	,5%	,3%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	,4%
Teşhis/tedavi/araç gereç eksikliğinin giderilmesi	1,2%	3,7%	2,3%	0,0%	0,0%	2,3%	1,8%	2,4%	,5%	0,0%

Hastanelerde çok fazla sıra ve yoğunluk yaşandığını belirten kadınların; %45,7'sinin C1 grubu, %42,9'unun A grubu, %40,6'sının B grubu ve %39,9'unun C2 ve %36,5'inin DE grubu sosyoekonomik statüye sahip olduğu görülmektedir. Çok fazla sıra ve yoğunluk yaşadığını belirten erkeklerin; %49,4'ünün C1, %43,3'ünün DE, %41,6'sının C2, %3,3'ünün A grubu ve %27,6'sının B grubu sosyoekonomik statüye sahip olduğu görülmektedir.

Hastanelerde herhangi bir sorun yaşamadığını belirten kadınların; %34,6'sının DE grubu, %32,4'ünün C2 grubu, %32,1'inin A grubu, %28,3'ünün B grubu ve %24,9'unun C1 grubu sosyoekonomik statüye sahip olduğu görülmektedir. Herhangi bir sorun yaşamadığını belirten erkeklerin; %40,2'sinin A grubu, %35,7'sinin B grubu, %33,2'sinin DE grubu, %31,1'inin C2 grubu ve %22,9'unun C1 grubu sosyoekonomik statüye sahip olduğu görülmektedir.

Katılımcılar genel olarak hastanelerde karşılaştıkları sorunlar olarak; çok fazla sıra ve yoğunluk olduğu, sorumlu doktor tarafından iyi muayene edilmediği, çalışanların tutumu ve yaklaşımının iyi olmadığı yönünde görüş belirtilmiştir.

5.51. Acil Durumda Tercih Edilen Hastanelerin Kayseri Merkez ve Merkez Dışı Dağılımı

Tablo 5-82:Acil Durumda Tercih Edilen Hastanelerin Kayseri Merkez ve Merkez Dışı Dağılımı

	Merkez		Merkez dışı		Toplam
	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	999	84,9%	219	15,1%	1218
Erciyes üniversitesi tıp fakültesi	270	61,9%	166	38,1%	436
Develi Devlet Hastanesi	16	10,9%	131	89,1%	147
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	89	70,1%	38	29,9%	127
Tomarza Devlet Hastanesi	1	,9%	107	99,1%	108
Yahyalı Devlet Hastanesi	6	7,1%	78	92,9%	84
Özel Modern Dünya Hastanesi	51	65,4%	27	34,6%	78
Tekden Hastanesi	56	77,8%	16	22,2%	72
Özel Melikgazi Hastanesi	46	71,9%	18	28,1%	64
Kayseri Özel Sevgi Hastanesi	56	90,3%	6	9,7%	62
En yakın özel hastaneye	10	17,9%	46	82,1%	56
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	40	76,9%	12	23,1%	52
Pınarbaşı İlçe Entegre Hastanesi	0	0,0%	48	100,0%	48
En yakın kamu/devlet hastanesine	8	17,8%	37	82,2%	45
Bünyan Devlet Hastanesi	4	10,0%	36	90,0%	40
Özel Erciyes Hastanesi	32	80,0%	8	20,0%	40
Sağlık ocağı	31	83,8%	6	16,2%	37
En yakın hastane	21	65,6%	11	34,4%	32
Dünyam Hastanesi	29	96,7%	1	3,3%	30
Kızılay Hastanesi	16	66,7%	8	33,3%	24
Özel Avrupa Hastanesi	18	94,7%	1	5,3%	19
Memorial Hastanesi	8	57,1%	6	42,9%	14
Sarız Devlet Hastanesi	0	0,0%	14	100,0%	14
Magnet Hastanesi	9	90,0%	1	10,0%	10
Kayseri Nimet Bayraktar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	9	100,0%	0	0,0%	9
Sevgi Hastanesi	7	100,0%	0	0,0%	7
Özel İbni-Sina Hastanesi	1	25,0%	3	75,0%	4
Özel Güneş Hastanesi	3	100,0%	0	0,0%	3
Özel Hüma Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi	2	100,0%	0	0,0%	2
Askeri Hastanesi	2	100,0%	0	0,0%	2
Özel Dr. Nilay Öztürk Polikliniği	1	100,0%	0	0,0%	1
Özel Oral Diş Polikliniği (merkez)	1	100,0%	0	0,0%	1
Özel Ömür Hastanesi	1	100,0%	0	0,0%	1
Özel Kayseri Maya Göz Hastanesi	0	0,0%	1	100,0%	1
Toplam	**1843**	**63,8%**	**1045**	**36,2%**	**2888**

Acil bir durumda Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ni tercih edenlerin %84,9'u Kayseri merkezde, %15,1'i Kayseri merkez dışı ilçelerde ikamet eden katılımcılardır. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni tercih edenlerin %61,9'u Kayseri merkezde, %38,1'i Kayseri merkez dışı ilçelerde ikamet eden katılımcılardır. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Talas ilçesinden gelen hastalardan daha ziyade, Kayseri merkez ilçelerden gelen hastaların çoğunluk oluşturduğu görülmektedir.

5.52. Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerde Açılması İstenen Bölümler/Branşlar

Tablo 5-83:Cinsiyet ve Kayseri Merkez/Merkez Dışı İlçelere Göre Hastanelerde Açılması İstenen Bölümler/Branşlar

	Kadın				Erkek				
	Merkez		Merkez dışı		Merkez		Merkez dışı		Toplam
Psikiyatri ve psikoloji	14	51,9%	13	48,1%	12	54,5%	10	45,5%	49
Diş	24	72,7%	9	27,3%	8	80,0%	2	20,0%	43
Bekleme, dinlenme ve spor salonu	14	73,7%	5	26,3%	16	66,7%	8	33,3%	43
Çocuk psikiyatrisi	16	76,2%	5	23,8%	7	53,8%	6	46,2%	34
Çocuk Hastanesi	12	57,1%	9	42,9%	6	54,5%	5	45,5%	32
Görüntüleme ve tanı sistemleri	13	76,5%	4	23,5%	6	54,5%	5	45,5%	28
Endokrin	16	84,2%	3	15,8%	4	44,4%	5	55,6%	28
Onkoloji	8	61,5%	5	38,5%	5	50,0%	5	50,0%	23
Çocuk Nefroloji	8	88,9%	1	11,1%	9	81,8%	2	18,2%	20
Çocuk eğlence yerleri	2	33,3%	4	66,7%	10	71,4%	4	28,6%	20
Cildiye	8	80,0%	2	20,0%	4	40,0%	6	60,0%	20
Göz	3	42,9%	4	57,1%	5	45,5%	6	54,5%	18
Fizik tedavi	4	66,7%	2	33,3%	8	72,7%	3	27,3%	17
Alternatif tıp	0	0,0%	4	100,0%	7	53,8%	6	46,2%	17
Romatoloji	6	66,7%	3	33,3%	4	100,0%	0	0,0%	13
Kadın Hastalıkları ve Doğum	7	63,6%	4	36,4%	2	100,0%	0	0,0%	13
Çocuk endokrin	4	100,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%	12
Estetik	5	55,6%	4	44,4%	0	0,0%	2	100,0%	11
Çocuk nöroloji	2	100,0%	0	0,0%	2	28,6%	5	71,4%	9
Göğüs hastalıkları	3	60,0%	2	40,0%	2	50,0%	2	50,0%	9
Kulak, Burun, Boğaz	4	66,7%	2	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	8
Dahiliye	3	37,5%	5	62,5%	0	0,0%	0	0,0%	8
Nöroloji	2	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	8
Diyetisyen	4	80,0%	1	20,0%	1	100,0%	0	0,0%	6
Otopark	1	50,0%	1	50,0%	4	100,0%	0	0,0%	6
Çocuk göğüs hastalıkları	4	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	5
Nefroloji	3	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	5
Pedagoji	3	75,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	4
Ortopedi	0	0,0%	0	0,0%	3	75,0%	1	25,0%	4
Diğer	3	60%	3	40%	12	65%	10	35%	34
Cevapsız	589	58,4%	420	41,6%	763	65,7%	399	34,3%	2171
Açılması istenen bölüm yok. Yeterli.	115	79,9%	29	20,1%	47	79,7%	12	20,3%	203

Kayseri merkez ve merkez dışı ilçelerde bulunan katılımcıların %75'inin hastanelerde açılmasını düşündükleri bölüm/branşlara yönelik herhangi bir cevap vermedikleri görülmektedir. Bunu yanı sıra katılımcıların %7'si hastanelerde bulunan bölüm/branşların yeterli olduğu yönünde görüş belirtmiştir.

5.53. Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Hizmetleri Arasında Olmayıp Olması İstenilen Hizmet Konuları

Tablo 5-84:Sosyoekonomik Statüye Göre Hastane Hizmetleri Arasında Olmayıp Olması İstenilen Hizmet Konuları

	A	B	C1	C2	DE	Toplam
Uzman doktorlar olması	4,7%	1,7%	2,9%	2,8%	4,0%	89
Servis araçları olmalı	,6%	3,7%	3,3%	2,7%	2,2%	80
Bekleme salonları	2,3%	2,5%	1,9%	2,9%	3,9%	79
İlgili personel olması	1,2%	,7%	1,7%	3,1%	1,9%	56
Sıra bekleme olamasın	2,3%	1,2%	1,4%	2,6%	2,3%	56
Çocuklara oyun alanı/oyun parkı	,6%	2,2%	2,6%	1,9%	,9%	54
Çocuk bakım alanı/kreş	4,1%	2,0%	2,1%	1,3%	1,2%	52
Güler yüzlü muayene	1,2%	1,0%	2,4%	1,9%	,8%	47
Temizlik/sağlık bilgisi	1,2%	1,2%	1,7%	1,3%	1,2%	40
Otopark sorunu olmasın	1,8%	,5%	2,1%	1,2%	,6%	37
Yaşlılara servis	,6%	,5%	,9%	,8%	2,5%	33
Saygı/hoşgörü	2,9%	,5%	,6%	,8%	1,9%	30
Lokanta/kafeterya	2,3%	1,0%	1,0%	,8%	,9%	29
Danışman/yönlendirme	,6%	,2%	1,0%	1,2%	1,4%	29
Psikiyatri	1,2%	,7%	1,2%	1,2%	,3%	27
refakatçı odaları/misafirhane	1,2%	1,0%	,8%	,8%	,8%	24
Hastane içinde eczane olması	0,0%	,2%	1,1%	,6%	1,2%	24
İnternet üzerinden randevu alınması	,6%	,7%	,2%	,8%	1,6%	22
Tahlil sonuçları çabuk çıkmalı	1,8%	,7%	,2%	1,3%	,6%	22
Hemşirelerin ilgili/anlayışlı olması	,6%	,5%	,5%	1,4%	,3%	20
Engellilere özel servis	,6%	1,5%	,6%	,5%	,3%	18
Fikri yok	64,9%	73,8%	69,3%	67,9%	68,6%	1997
Diğer	2,9%	2,0%	,3%	,5%	,5%	23
Toplam	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**2888**

Katılımcıların %69'u sosyoekonomik statüye göre hastane hizmetleri arasında olmayıp olmasını istedikleri hizmet konularına yönelik herhangi bir fikir belirtmemiştir. Ancak çoğunluğu oluşturmamakla birlikte servis araçlarının olması ve bekleme salonlarını olması yönünde görüş belirttikleri görülmektedir.

5.54. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verdikleri Cevaplar

Tablo 5-85:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verdikleri Cevaplar

	Merkez		**Merkez dışı**		**Toplam**	
	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran
Evet	1352	73,4%	761	72,8%	2113	73,2%
Hayır	491	26,6%	284	27,2%	775	26,8%
Toplam	**1843**	**100,0%**	**1045**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**

Kayseri merkezde yaşayan katılımcıların %73,4'ü, Kayseri merkez dışı ilçelerde yaşayan katılımcıların %72,8'i Kayseri'de yeni bir hastane açılmasına yönelik olumlu görüş belirtmiştir. Kayseri merkezde yaşayan katılımcıların %26,6'sı, Kayseri merkez dışı ilçelerde yaşayan katılımcıların %27,2'si Kayseri'de yeni bir hastane açılmasına yönelik olumsuz görüş belirtmiştir. Genel olarak bakıldığında katılımcıların %73,2'si Kayseri'de yeni bir hastane açılmasına yönelik olumlu görüş belirtirken, %26,8'inin olumsuz görüş belirttiği görülmektedir.

5.55. Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verilen Cevapların Cinsiyet, Yaş ve Sosyoekonomik Statüye Göre Dağılımı

Tablo 5-86:Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verilen Cevapların Cinsiyet, Yaş ve Sosyoekonomik Statüye Göre Dağılımı-1

				Evet		Hayır	Toplam
Kadın	18-24	A	7	58,3%	5	41,7%	12
		B	33	55,9%	26	44,1%	59
		C1	86	52,1%	79	47,9%	165
		C2	72	57,1%	54	42,9%	126
		DE	70	69,3%	31	30,7%	101
	25-34	A	30	93,8%	2	6,3%	32
		B	40	74,1%	14	25,9%	54
		C1	68	59,6%	46	40,4%	114
		C2	45	69,2%	20	30,8%	65
		DE	43	78,2%	12	21,8%	55
	35-44	A	25	86,2%	4	13,8%	29
		B	38	82,6%	8	17,4%	46
		C1	26	68,4%	12	31,6%	38
		C2	55	78,6%	15	21,4%	70
		DE	51	82,3%	11	17,7%	62
	45-54	A	5	62,5%	3	37,5%	8
		B	14	66,7%	7	33,3%	21
		C1	25	61,0%	16	39,0%	41
		C2	51	73,9%	18	26,1%	69
		DE	41	80,4%	10	19,6%	51
	55+	A	2	66,7%	1	33,3%	3
		B	5	71,4%	2	28,6%	7
		C1	20	55,6%	16	44,4%	36
		C2	52	73,2%	19	26,8%	71
		DE	77	78,6%	21	21,4%	98

Tablo 5-87:Kayseri'ye Yeni Bir Hastane Açılması Gerektiğine Yönelik Verilen Cevapların Cinsiyet, Yaş ve Sosyoekonomik Statüye Göre Dağılımı-2

				Evet		Hayır	Toplam
Erkek	18-24	A	8	50,0%	8	50,0%	16
		B	50	73,5%	18	26,5%	68
		C1	74	60,7%	48	39,3%	122
		C2	86	71,7%	34	28,3%	120
		DE	43	70,5%	18	29,5%	61
	25-34	A	26	70,3%	11	29,7%	37
		B	55	74,3%	19	25,7%	74
		C1	102	65,4%	54	34,6%	156
		C2	70	80,5%	17	19,5%	87
		DE	20	76,9%	6	23,1%	26
	35-44	A	19	82,6%	4	17,4%	23
		B	41	87,2%	6	12,8%	47
		C1	88	86,3%	14	13,7%	102
		C2	49	86,0%	8	14,0%	57
		DE	22	78,6%	6	21,4%	28
	45-54	A	8	72,7%	3	27,3%	11
		B	18	81,8%	4	18,2%	22
		C1	55	87,3%	8	12,7%	63
		C2	55	94,8%	3	5,2%	58
		DE	38	92,7%	3	7,3%	41
	55+	A	0	0,0%	0	0,0%	0
		B	10	100,0%	0	0,0%	10
		C1	40	85,1%	7	14,9%	47
		C2	52	89,7%	6	10,3%	58
		DE	103	85,1%	18	14,9%	121

Kayseri'de yeni bir hastane açılmasına olumlu cevap veren bayanların çoğunluğunu 25-44 yaş aralığında kişiler oluştururken, erkeklerde olumlu cevap verenlerin çoğunluğunun 35-54 yaş aralığında kişilerden oluştuğu görülmektedir.

5.56. Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Başvurdukları Hastaneleri Tercih Etme Nedenleri

Tablo 5-88:Kayseri Merkez ve Merkez Dışı İlçelerde İkamet Eden Katılımcıların Başvurdukları Hastaneleri Tercih Etme Nedenleri

	Merkez		**Merkez dışı**		**Toplam**	
	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran
Yakın konumda bulunması	527	28,6%	324	31,0%	851	29,5%
Güvenilir ve Uzman bir kadrosu olduğu için	390	21,2%	175	16,7%	565	19,6%
Kamu kuruluşu olduğu için	96	5,2%	58	5,6%	154	5,3%
Sıra sorunu yok ve İşlemler hızlı	55	3,0%	38	3,6%	93	3,2%
Ekonomik olması sebebiyle	248	13,5%	118	11,3%	366	12,7%
İlgi ve hizmetin iyi olması	273	14,8%	184	17,6%	457	15,8%
Tedavimi gerçekleştirebileceğim tek hastane	80	4,3%	53	5,1%	133	4,6%
Hastanenin kapsamlı, donanımlı olması	68	3,7%	54	5,2%	122	4,2%
Hastanenin hijyenik olması	17	,9%	11	1,1%	28	1,0%
Tanıdık ve tavsiyeler üzerine	89	4,8%	30	2,9%	119	4,1%
Toplam	**1843**	**100,0%**	**1045**	**100,0%**	**2888**	**100,0%**

Kayseri merkezde yaşayan katılımcıların; %28,6'sı ilgili sağlık kuruluşunun ulaşılabilir yakın konumda olmasının, %21,2'si güvenilir ve uzman bir kadroya sahip olmasının, %14,8'i ilgi ve hizmetin iyi olmasının başvurdukları hastaneleri tercih etme nedeni olarak belirtmiştir.

Kayseri merkez dışı ilçelerde yaşayan katılımcıların; %31'i ilgili sağlık kuruluşunun ulaşılabilir yakın konumda olmasının, %17,6'sı ilgi ve hizmetin iyi olmasının, %16,7'si güvenilir ve uzman bir kadroya sahip olmasının başvurdukları hastaneleri tercih etme nedeni olarak belirtmiştir.

5.57. Hastanelerin Tercih Edilme Nedenleri

Tablo 5-89:Hastanelerin Tercih Edilme Nedenleri

Tercih etme nedenleri	**Yakın konumda bulunması**		**Güvenilir, Uzman bir kadrosu olduğu için**		**Kamu kuruluşu olduğu için**		**Sıra sorunu yok ve İşlemler hızlı**		**Ekonomik olması sebebiyle**		**İlgi ve hizmetin iyi olması**		**Tedavimi gerçekleştire bileceğim tek .**		**Hastanenin kapsamlı, donanımlı .**		**Hastanenin hijyenik olması**		**Tanıdık ve tavsiyeler üzerine**	
Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi	323	38,0%	240	50,5%	95	62,5%	20	21,5%	244	66,7%	127	27,8%	52	51,1%	43	35,2%	7	25,0%	59	49,5%
Erciyes üniversitesi Tıp Fakültesi	145	17,0%	111	19,6%	11	7,1%	6	6,5%	25	6,8%	67	14,7%	22	16,5%	31	25,4%	2	7,1%	16	13,4%
Develi Devlet Hastanesi	52	6,1%	26	4,6%	9	5,8%	4	4,3%	19	5,2%	22	4,8%	4	3,0%	8	6,6%	1	3,6%	2	1,7%
Özel Acıbadem Kayseri Hastanesi	19	2,2%	25	4,4%	1	,6%	2	2,2%	12	3,3%	48	10,5%	11	8,3%	4	3,3%	1	3,6%	4	3,4%
Tomarza Devlet Hastanesi	33	3,9%	15	2,7%	7	4,5%	5	5,4%	13	3,6%	22	4,8%	5	3,8%	5	4,1%	1	3,6%	2	1,7%
Yahyalı Devlet Hastanesi	19	2,2%	17	3,0%	5	3,2%	1	1,1%	13	3,6%	13	2,8%	9	6,8%	4	3,3%	0	0,0%	3	2,5%
Özel Modern Dünya Hastanesi	12	1,4%	24	4,2%	0	0,0%	8	8,6%	3	,8%	19	4,2%	0	0,0%	1	,8%	4	14,3%	7	5,9%
Tekden Hastanesi	19	2,2%	10	1,8%	0	0,0%	11	11,8%	2	,5%	26	5,7%	0	0,0%	2	1,6%	1	3,6%	1	,8%
Özel Melikgazi Hastanesi	26	3,1%	10	1,8%	6	3,9%	8	8,6%	1	,3%	8	1,8%	2	1,5%	1	,8%	0	0,0%	2	1,7%
Kayseri Özel Sevgi Hastanesi	45	5,3%	7	1,2%	1	,6%	1	1,1%	0	0,0%	7	1,5%	0	0,0%	1	,8%	0	0,0%	0	0,0%
En yakın özel hastaneye	14	1,6%	8	1,4%	1	,6%	3	3,2%	3	,8%	10	2,2%	4	3,0%	7	5,7%	2	7,1%	4	3,4%
Özel Erciyes Kartal Hastanesi	11	1,3%	11	1,9%	0	0,0%	11	11,8%	3	,8%	11	2,4%	2	1,5%	1	,8%	2	7,1%	0	0,0%
Pınarbaşı İlçe Entegre Hast.	14	1,6%	8	1,4%	4	2,6%	2	2,2%	8	2,2%	7	1,5%	2	1,5%	1	,8%	2	7,1%	0	0,0%
En yakın kamu/devlet hastanesine	14	1,6%	4	,7%	1	,6%	2	2,2%	8	2,2%	9	2,0%	1	,8%	2	1,6%	1	3,6%	3	2,5%
Bünyan Devlet Hastanesi	16	1,9%	3	,5%	4	2,6%	0	0,0%	3	,8%	5	1,1%	4	3,0%	2	1,6%	0	0,0%	3	2,5%
Özel Erciyes Hastanesi	8	,9%	7	1,2%	1	,6%	3	3,2%	0	0,0%	16	3,5%	2	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,5%
Sağlık ocağı	12	1,4%	7	1,2%	4	2,6%	2	2,2%	2	,5%	3	,7%	1	,8%	3	2,5%	2	7,1%	1	,8%
En yakın hastane	14	1,6%	3	,5%	2	1,3%	1	1,1%	1	,3%	7	1,5%	4	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Dünyam Hastanesi	7	,8%	11	1,9%	1	,6%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	1	,8%	2	1,6%	2	7,1%	1	,8%
Kızılay Hastanesi	12	1,4%	2	,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	,3%	7	1,5%	1	,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	,8%
Özel Avrupa Hastanesi	9	1,1%	4	,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	,8%
Memorial Hastanesi	3	,4%	2	,4%	1	,6%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	0	0,0%	3	2,5%	0	0,0%	0	0,0%
Diğer	23	2,6%	9	1,6%	0	0,0%	2	2,20%	4	1,1%	4	0,8%	6	4,6%	1	0,8%	0	0,0%	6	5,0%

5.58. Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler

Tablo 5-90:Sosyoekonomik Statüye Göre Sağlık Kuruluşundan Sağlık Hizmetlerine Yönelik Beklentiler

	A		B		C1		C2		DE		Toplam
Sağlık kuruluşunun modern araç-gereç ve donanıma sahip olmalı	76	44,4%	180	44,1%	344	38,9%	255	32,6%	210	32,6%	1065
Fiziksel ortamlarının uygun olmalı	38	22,2%	111	27,2%	263	29,8%	205	26,2%	158	24,5%	775
Lavabo vb. birimlerin temizliğe önem vermesi	54	31,6%	141	34,6%	277	31,3%	249	31,9%	194	30,1%	915
Tıbbi çalışanları(doktor, hemşire vb) temiz ve düzenli olmalı	52	30,4%	123	30,1%	334	37,8%	240	30,7%	183	28,4%	932
Tıbbi olmayan çalışanları temiz ve düzenli olmalı	43	25,1%	151	37,0%	272	30,8%	222	28,4%	160	24,8%	848
Çalışanları hastalara yardım etmeli	51	29,8%	144	35,3%	333	37,7%	233	29,8%	241	37,4%	1002
Çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmalı	72	42,1%	184	45,1%	376	42,5%	381	48,8%	324	50,3%	1337
Engelli hastaların hizmet alacağı ortamlar oluşturulmalı	26	15,2%	86	21,1%	150	17,0%	120	15,4%	102	15,8%	484
Yaşlı hastaların hastane içinde dolaşımını sağlayacak donanım olmalı	19	11,1%	82	20,1%	181	20,5%	116	14,9%	101	15,7%	499
Refakatçilerin hasta yanında kalacağı ortamın rahat olmalı	28	16,4%	92	22,5%	179	20,2%	103	13,2%	104	16,1%	506
Hastane kampüsünde misafirhane bulunmalı	20	11,7%	62	15,2%	136	15,4%	94	12,0%	77	12,0%	389
Yönlendirme tabelaları olmalı	17	9,9%	73	17,9%	172	19,5%	91	11,7%	71	11,0%	424
İhtiyaçların giderileceği kantin, restoran, vb. altyapı bulunmalı	18	10,5%	72	17,6%	144	16,3%	100	12,8%	71	11,0%	405
Hasta odalarında banyo vb. hizmetler sunulmalı	27	15,8%	72	17,6%	131	14,8%	94	12,0%	77	12,0%	401
Yaşlı, kronik hastalığı olan ve ağır hastalara yönelik hizmet aracı sağlanmalı	26	15,2%	72	17,6%	163	18,4%	101	12,9%	96	14,9%	458
Çalışanları tahlil kayıtlarını hatasız tutmalı	27	15,8%	101	24,8%	170	19,2%	115	14,7%	75	11,6%	488
Çalışanları hastaları doğru yönlendirmeli	32	18,7%	108	26,5%	195	22,1%	145	18,6%	109	16,9%	589
Sağlık merkezi, örnek bir eğitim ve araştırma merkezi olmalı	33	19,3%	82	20,1%	137	15,5%	108	13,8%	70	10,9%	430
Hasta ve yakınlarının güvenliği en üst düzeyde tutulmalı	27	15,8%	71	17,4%	150	17,0%	99	12,7%	73	11,3%	420
Çocuklar için hastane içi bekleme ve oyun alanları olmalı	33	19,3%	83	20,3%	189	21,4%	135	17,3%	79	12,3%	519
Diğer	11	6,4%	14	3,4%	19	2,1%	36	4,6%	28	4,3%	108

A ve B grubu sosyoekonomik statüye sahip kişilerin çoğunluğu, sağlık kuruluşunun modern araç-gereç ve donanıma sahip olması gerektiği yönünde görüş belirtmiştir. Çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmalı, çalışanlar hastalara yardım etmeli, tıbbi çalışanlar temiz ve düzenli olmalı, lavabo vb. yerlerin temizliğine önem verilmesi gerektiği yönünde beklentilerin bütün sosyoekonomik statülerde ön plana çıktığı görülmektedir.

6. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

En son gidilen hastaneye göre işlemlerin başladığı andan işlemlerin bittiği ana kadar geçen süre içerisinde memnuniyet ortalamaları ele alındığımızda, genel olarak orta dereceli bir memnuniyet söz konusudur. Katılımcıların %30,2'lik bir kısmı ise herhangi bir sorun yaşamadığını belirtmiştir.

Genel olarak memnuniyet ortalaması en yüksek olan konular sırasıyla (5 puan üzerinden);

- Muayene Odası Temiz ve Düzenliydi
- Hastane Personeli Tarafından Olacak Tedavimle İlgili Doğru Birime Yönlendirildim
- Muayene Odasındaki Doktor İlgili ve Yeterliydi
- Muayene Odasındaki Doktor Tarafından Verilen Tıbbi Hizmet Yeterliydi

olmuştur.

Katılımcıların 2113(%48,8) kişi Kayseri'de yeni bir devlet hastanesine ihtiyaç duyulmasına neden olarak hastanelerde yaşanan yoğunluğu, Kayseri ilinin nüfus artışı ve hastanelerde yaşanan sıranın çok olmasını, 857(%40,6) kişi hastanelerin küçük olması ve yetersiz kalmasını göstermektedir.

2888 katılımcıdan 526(%18.21) kişi, Özel Sağlık Kuruluşlarını tercih sebebi olarak, Devlet Hastanelerinde sıranın çok olmasını belirtmişlerdir. 495(%17,1) kişi özel sağlık kurumlarında hasta ile özel ilgilenilmesini, 184 (%6,3) kişi ise tavsiye üzerine, 145(%5) kişi yakın olduğu için, 137 (%4,7) kişi devlet hastanelerine güvenmemesi, 125(%4,3) kişi devlet hastanelerinde hizmetlerin yetersiz olması, 102(%3,5) kişi özel sağlık kurumlarını daha hijyenik buldukları ve 79 (%2,8) kişi özel sağlık kurumlarının hastaya daha fazla yeterli bilgi sunabilmesini, özel sağlık kuruluşlarını tercih etme sebebi olarak belirtmiştir.

2888 katılımcıdan 1339 (%46,4) kişi, sağlık çalışanlarının hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmaları gerektiği yönünde görüş belirtmiştir. 1058 (%36,6) kişi, bir sağlık kuruluşunun modern araç-gereç ve donanıma sahip olması gerektiğini, 1004 (%34,8) kişi çalışanların hastalara yardım etmesinin, 932(%32,3) kişi Tıbbi çalışanların (doktor, hemşire vb) temiz ve düzenli olmaları gerektiğini belirtmiştir. 917 (%31,8) kişi Lavabo vb. birimlerin temizliğine önem verilmesi gerektiği, 848 (%29,4) kişi Tıbbi olmayan çalışanların (hasta bakıcı, temizlikçi, güvenlik görevlisi vb.) temiz ve düzenli olmalarının ve 777(%26,9) Fiziksel ortamların (Bekleme salonları, muayene odası vb.) uygun olması gerektiğini ifade etmiştir.

2888 katılımcıdan 1200 (%41,6) kişi hastanede çok fazla sıra ve yoğunluğun olduğundan şikayet etmektedir. 316(%10,9) kişi doktor tarafından iyi muayene edilmediğinden ve ilginin düşük olmasından, 279(%9,7) kişi çalışanların tutumu ve yaklaşımından, 157(%5,4) kişi hastanenin genel temizliğinden şikayet ettikleri görülmektedir.

2888 katılımcıdan 111 (%3,8) kişi "Kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi" ifadesine katılmama nedenlerini "İşlemlerin Çok Yavaş Olmasına" bağlamaktadır. 86(%2,9) kişi yoğunluğun çok fazla olmasına, 33 (%1,1) kişi yanlış kayıt yapılmasına ve 16(%0,5) kişi çalışanların ilgisiz olmasına bağlamaktadır.

2888 katılımcıdan 44(%1,5) kişi "Hastane personeli tarafından olacak tedavimle ilgili doğru birime yönlendirildim" ifadesine katılmama nedenlerini, çalışanların yönlendirme yapmamalarına bağlamaktadır. 33(%1,1) kişi yanlış birime yönlendirilmelerine, 27(%0,9) kişi çalışanların ilgisiz olmalarına ve 12 (%0,4) kişi yeterli bilgilendirmenin yapılmamasına bağlamaktadır.

2888 katılımcıdan 117(%4) çoğunluğu, "Bekleme salonu temizdi" ifadesine katılmama nedenlerini, yerlerin çok kirli olmasına bağladığı görülmektedir. 31(%1) kişi yerlerde kağıt/yara bandı/pamuk parçaları gibi atıkların olmasına, 25(%0,8) kişi havalandırma olmamasına ve mekanın havasız olmasına, 16(%0,5) bekleme salonunu bakımsız bulmalarına bağlamaktadır.

2888 katılımcıdan 213(%7,3) kişi çoğunlukla "Randevu saatinde bekletilmeden muayene edildim" ifadesine katılmama nedenlerini randevu almalarına rağmen çok bekletildiklerine bağlamaktadır.

2888 katılımcıdan 226 (%7,8) kişi çoğunluğu, "Bekleme salonu, randevu saatini beklerken oturmak için uygundu" ifadesine katılmama nedenlerini bekleme salonunun çok kalabalık olmasına bağlamaktadır. 137(%4,7) oturulacak alanın yetersiz olmasına, 34(%1,1) kişi bekleme salonunda havalandırmanın yetersiz olmasına ve 23 (%0,7) kişi yerlerin çok kirli olmasına bağlamaktadır.

2888 katılımcıdan 49(%1,7) kişi Psikiyatri ve Psikoloji polikliniklerinin hastanelerde açılması gerektiği yönünde görüş bildirmiştir. 43(%1,4) kişi Diş polikliniğinin, bekleme ve dinleme, spor salonlarının, 34(%1,1) kişi çocuk hastalıklarına yönelik yan dal branşların açılmasını istenmektedir.

Hastanelerin hizmet konuları arasında olmayıp, olması İstenen hizmet konuları arasında sırasıyla; 2888 katılımcıdan 89(%3,1) kişi daha güvenilir uzman doktorların olmasını, 80(%2,8) kişi servis araçlarının olmasını, 79(%2,7) kişi bekleme salonlarının olmasını, 56(%1,9) kişi personelin daha ilgili olmasını, 56(%1,9) kişi ise sıra bekleme sorunun olmamasını istemektedir.

Ön lisans eğitim seviyesine sahip katılımcıların; yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir, doktorlar bilgilidir, doktorlar anlayışlı ve alakalıdır, sağlık çalışanları ilgili ve naziktir, sağlık çalışanı dışındaki personel ilgilidir, sorunlarımızla derhal ilgilenilmektedir, sağlık personeli hastanın iyileşmesi için her türlü önlemi almaktadır, sağlık çalışanı dışındaki personel hastanın iyileşmesi için her türlü çabayı göstermektedir ve tıbbi hizmetler (röntgen, MR vb.) kaliteli ve hızlıdır ifadelerine düşük memnuniyet gösterdikleri görülmektedir.

Kayseri merkeze göre merkez dışı ilçelerde, sağlık kuruluşuna 3 ve daha fazla giden katılımcıların, "yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir" ifadesine nispeten daha düşük memnuniyet gösterdikleri görülmektedir.

Sonuç olarak kamu hastanelerinde; çalışanlar hastalara yardım etmeli, modern araç-gereç ve donanıma sahip olmalı, lavabo vb. yerler temiz olmalı ve fiziksel ortamlar (bekleme salonları vb.) uygun olmalı yönünde beklentilerin ön plana çıktığı görülmektedir.

Özel hastanelerinde ise; çalışanlar hastaların sorduğu sorulara yanıt vermeli ve hoşgörülü olmalı, tıbbi çalışanlar temiz ve düzenli olmalı ve tıbbi olmayan çalışanları temiz ve düzenli olmalı yönünde beklentiler olduğu görülmektedir.

Bunların yanı sıra kamu hastanelerinde; çalışanların hastaları doğru yönlendirmesi, yaşlı hastaların hastane içinde dolaşımını sağlayacak donanım olması, çocuklar için hastane içi bekleme ve oyun alanlarının olması, refakatçilerin kalabilecekleri yer ve tahlil kayıtlarının hatasız tutulmasın yönünde beklentilerin özel hastanelere göre nispeten daha fazla olduğu görülmektedir.

Yaş dağılımına göre hastanelerden alınan en son hizmetin değerlendirmesine yönelik ortalamalar esas alındığında; genel olarak memnuniyet söz konusu olduğu görülmektedir. Ancak katılımcıların; bekleme salonu, randevu saatini beklerken oturmak için uygundu, yemekleri uygun sıcaklıkta ve hijyeniktir, il merkezindeki devlet hastanesi sayısı yeterlidir, il merkezindeki poliklinik sayısı yeterlidir, Kayseri ilindeki acil servis sayısı yeterlidir, ifadelerine düşük memnuniyet gösterdikleri gözlenmiştir.

Günümüzde artan rekabet koşullarından hizmet veren kamu ve özel sağlık kurumlarının da etkilendiği görülmektedir. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de sağlık hizmetlerinde belirli standartları (tanı, tedavi ve bakım) yakalamak her alanda olduğu gibi sağlık sektöründe de rekabet edebilirliğin en önemli koşuludur. Bu nedenle kamu yararı gözetilerek gerçekleştirilen sağlık hizmetlerinde yükselen kalite standartlarının son yıllarda ivme kazanarak arttığı görülmektedir. Marka ve pazarlama çalışmalarıyla desteklenen süreçte, müşteri memnuniyetinin sağlanması önem

taşımaktadır. Hasta memnuniyeti düzeyi, belirli kalite standartları ile ölçülen hizmet kalitesinin en önemli göstergesi olarak görülmektedir.

Hasta tatminin sağlanması istek ve beklentilerin karşılanması için yöneticilerin, hasta tatminini ve memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin bilinmesi gerekmektedir. Dolayısıyla yöneticiler, hasta tatminini yükseltmek için neler yapılması gerektiği yönünde kararlar alabilirler.

Yapılan çalışmalar sonucunda hasta tatminini ve memnuniyet düzeyini etkileyen faktörler (Kavuncubaşı, 2000):

- Personel-hasta etkileşimi; hekim-hasta ilişkisi, hemşire -hasta ilişkisi, diğer sağlık personeli-hasta ilişkisi,
- Doktor ve yardımcı sağlık personeline olan güven,
- Bilgilendirme,
- Hastane ortamı; fiziksel ve çevresel koşullar, beslenme hizmetleri, konfor
- Bürokrasi,
- Ücret,
- Hastane yönetimi; düzenli hasta tatmini araştırmaları yapma, hizmet iyileştirme, kalite politika oluşturma, kalite standart geliştirmeleridir.

Söz konusu çalışma sonuçları ile literatürde yapılan benzer çalışmaların sonuçlarında, hasta tatmini ve memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Hastanelerde sunulan tanı, tedavi, yatak, yemek ve temizlik hizmetlerine yönelik olumlu veya olumsuz görüşler, hasta memnuniyet düzeyin belirlemektedir. Söz konusu çalışma ile sosyo-demografik özelliklere göre; personel hasta ilişkisi, hastalara yönelik tutum ve davranışların değerlendirilmesi, güven, fiziki koşulların değerlendirilmesi yapılarak sağlık kurumlarında sunulan hizmetlerin nasıl algılandığına yönelik bilgiler elde edilmiştir.

Kayseri kamuoyu ve sağlık çalışanları araştırmasında genel olarak verilen cevaplara bakıldığında, bir sağlık kuruluşunun;

- Modern araç-gereç ve donanıma sahip, her branş/bölümün bulunması,
- Gerekli uzman ve personelin bulunması,
- Hasta kabul ve kayıt işlemlerinin sistematik ve hızlı bir şekilde yapılması,

- Fiziksel ortamları (bekleme salonları vb.) uygun olması,
- Hastane temizliğine önem verilmesi,
- Tıbbi çalışanların temiz ve düzenli olması,
- Sağlık çalışanları haricindeki görevliler temiz ve düzenli olması,
- Hasta odalarının 1-2 kişilik olması,
- Çalışanlar hastalara hoşgörülü ve yardımsever olunması ve hastaların çalışanlar tarafından doğru yönlendirilmesi,
- Çalışana saygı ve değerin gösterilmesi,
- Hasta ve hastane çalışanlarının güvenliği en üst düzeyde tutulması,
- Hastane ulaşımı kolay olması,
- Hastane kampüsünde hasta yakınlarının ve gerekirse hastaların konaklayacağı misafirhane bulunması,
- Kantin, yemekhane hizmetleri kalite standartlarının yüksek olması,
- Çocuklar için hastane içinde bekleme ve oyun alanlarına yer verilmesi
- Düzgün altyapı hizmetlerinin sunulması,
- Yaşlı, kronik hastalığı olan ve ağır hastalara yönelik hizmet araçlarının bulunması,
- Yüksek kapasiteli otopark hizmetlerinin verilmesi,

özelliklere sahip olması gerektiğine yönelik görüşler belirtilmiştir.

Hastane personelinin hastalara hoşgörülü, kibar ve yardım sever olmak konusunda hassas olmaları gerekmektedir. Yeterli sayıda kalifiye elemanın çalıştırılmasına özen gösterilmeli ve gerekli görüldüğünde personel sayısının artırılması yoluna gidilmelidir. Hastane kayıt işlemlerinin sistematik ve hızlı bir şekilde yapılarak, eksik ve yanlış yönlendirmelerin önüne geçilmelidir. Hastane ortamının ve çalışanların temizliğine dikkat edilmelidir. Hastane temizliği sık sık denetimden geçirilmeli ve gerekirse özel temizlik şirketleri ile anlaşmaya gidilebilir. Daha yüksek yemek standartlarının olması (temizlik, lezzet, yemeklerde çeşitlilik) sağlanmalıdır. Hasta konforu gözetilerek, hasta odalarının 1-2 kişilik olmasına veya kalabalık olmamasına özen gösterilmelidir.

Hasta tatmin düzeyini belirlemek için düzenli ve sürekli olmak koşuluyla, hasta memnuniyet araştırmaları yapılmalıdır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda memnun kalınmayan konular tespit edilerek, sağlık kalite standartları doğrultusunda gerekli konularda iyileştirilmeler yapılmalıdır.

Hasta tatmini sonucunda; hasta sadakati, tekrar tercih etme ve çevreye tavsiye etme durumu oluşmaktadır. Dolayısıyla hastane personelinin hastalarla olan ilişkilerinde güler yüzlü yardımsever davranışların, personel tarafından gerekli ve yeterli bilgilendirmelerin yapılması hasta memnuniyeti açısından etkili olmaktadır.

Kayseri'deki devlet hastanesi sayısı, il merkezindeki devlete ait hastanelerin poliklinikleri ve acil servis sayıları yetersiz görülmektedir. Dolayısıyla Kayseri'nin poliklinik sayısı yeterli olan, acil konusunda talebe cevap verebilecek yeni bir hastaneye ihtiyaç duyulmaktadır.

6.1. NE YAPILMALI?

Yapılmakta olan şehir hastanesi ile ilgili olarak Kayseri'nin kalkınması ve Kayserililerin refahı açısından geliştirilmesi gerektiği için atıf yapılması gereken bazı alanlar vardır. Bunlar;

1. Ulaşım Hizmetleri
2. Belediye hizmetleri
3. Sağlık Turizmi Hizmetleri
4. Bilinçlendirme için Sağlık Bakanlığı kamu spotları
5. Uluslararası sağlık standardı belgeleri

1- Ulaşım Hizmetleri: Hastanelerle ilgili hizmetlerde önemlilik sorup bunların derecelerini öğrendiğimizde yüksek derecelerle önem verdikleri tüm maddelerin mevcut yapıyla değil ancak ve ancak yüksek hizmet standartlarıyla planlanmış şuan yapılmakta olan ve ŞEHİR HASTANESİ ile karşılanacağı sonucu ortaya çıkmıştır.

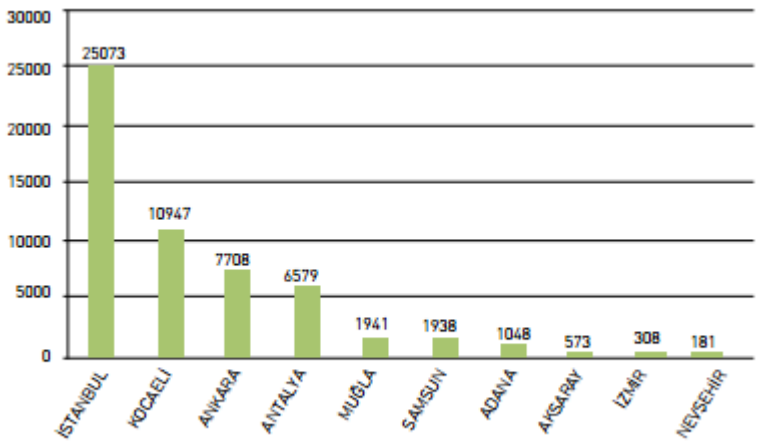
Sağlık hizmetlerine yönelik ulaşılabilirliği sağlamak adına her tür sağlık merkezine yönelik ulaşım imkânlarının sağlanması mevcut sistemin de artırılması önemlidir. Ulaşılabilirlik özellikle acil, kronik, yaşlı ve engelli bireyler için çok daha avantajlı konuma getirilmeli, güzergâh belirlenmeli ve bu güzergâh üzerindeki engelleyici faktörler en aza indirgenmelidir. Bu anlamda Kocasinan ve büyükşehir Belediyesi'nin çalışmalarının önemi büyüktür. Ayrıca buraya ulaşacak vatandaş ve sağlık personeli için araçlarını güvenle bırakabileceği otopark hizmetlerinin de dikkatli bir şekilde planlaması yapılması gerekmektedir. Sağlık merkezlerindeki en önemli sorunlardan birisi misafir ve personel otoparkının yeterli sayıda araca yetecek kadara düzenlenmemesidir.

2- Belediye Hizmetleri: Kayseri'nin büyüyen ekonomisi ve gelişimi sebepleriyle özellikle çevre illerinden göç aldığı bilinmektedir. Yapılacak olan bu yeni şehir hastanesi ile birlikte, şehir hastanesi

hastalar tarafından daha yoğun tercih edilecektir. Bu kapsamda şehir planlaması, alt yapı çalışmaları gibi konularda görev alacak belediye organlarına düşen görev daha da artmaktadır.

3- Sağlık Turizmi Hizmetleri: Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü ve Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği bünyesinde görev yapan veya yapacak olan turizm ekiplerinin eylem planı oluşturması, hedefler koyması ve bu planlar doğrultusunda, turizm servisinin açılması ve bu ekiplerin iyi dil bilen bireylerden oluşması, karşılama ve otelcilik hizmetleri gibi eğitim ve donanım alt yapılarını oluşturması gerekir.

Tablo 6-1: İllere Göre Sağlık Turisti Sayısı (İlk 10 Şehir-2011)



Kaynak: Sağlık Bakanlığı, Sağlık Turizmi Çalışmaları Raporu, 2012

Plastik cerrahi, diş, göz, kardiyovasküler gibi branşlarda ve şehir hastanesinde uygulanabilecek bir saç ekim tedavisinde uygun maliyetli hizmetlerin olması, refakatçının kalabileceği fiziki yapının sağlanacak olması ve bunun tanıtımının yapılması sayesinde sağlık turistlerinin yeni adreslerinin Kayseri olmaması için hiçbir sebep görülmemektedir.

Tablo 6-2: Ülkeler Bazında Sağlık Hizmetleri Ücret Karşılaştırması (Bin Dolar)

	ABD	Türkiye	Hindistan	Tayland	Singapur
Anjiyo	47	5	11	10	13
Kalp Bypass	113	12	10	13	20
Kalp kapakçık Değişimi	150	17	9,5	11	13
Kalça Eklem Değişimi	47	11	9	12	11
Diz Eklem Değişimi	48	11	8,5	10	13
Spinal Füzyon	43	7	5,5	7	9

Kaynak: OECD (Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications),2011; Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, 2012

Avrupa' da gelinen nokta pahalıya sağlık hizmeti almak zorunda kalan sigorta için, hem de kapsam dışı kalan hizmetlerde sigortalı için daha ucuz, ama kaliteden taviz vermeyen, bekleme süresi kısa olan sağlık hizmeti sunucularına ihtiyaç vardır. Neticede Avrupa yurt dışından ucuza sağlık hizmeti almaya aday haline gelmiştir.

- Kalitemiz iyice arttığında
- Kayseri' nin sağlık ve sosyal güvenlik sektörü çok iyi tanıtıldığında
- Sağlık hizmetine ilaveten paket halinde turizmin imkânları sunulduğunda
- Türk hükümeti, özel sektör ve turizm şirketleri vb. kuruluşların Avrupa sigortalarıyla çok sıkı ilişkiler kurduğunda Türkiye'ye sağlık hizmeti almak için özellikle Avrupalılar gelmeye başlayacaktır.

Tabi burada sağlık sigortalarının da yurtdışından gelen sağlık turistleri açısından kullanılabilir olması önemlidir. Bu yüzden ilgili kurumların karşılıklı anlaşmalar yapması sağlanmalıdır.

Sağlık turizminde etkili olan bir başka etkenin ulaşım imkânları olduğunu düşünürsek özellikle yurtdışından gelecek sağlık turistlerinin Kayseri'ye direkt uçuşlarının sağlanması önemlidir.

Tablo 6-3: Sağlık Turizminde Türkiye'nin Hedef Ülkeleri

Afrika		Avrupa		Amerika	Asya	Ortadoğu
Angola	Madagaskar	Almanya	Karadağ	ABD	Azerbaycan	Katar
Sudan	Mali	İngiltere	Rusya	Kanada	Özbekistan	Irak
G. Sudan	Moritanya	Hollanda	Ukrayna		Türkmenistan	Kuveyt
D. Kongo	Uganda	Danimarka	Romanya		Kazakistan	Suudi Arabistan
Libya	Tunus	Norveç	İsviçre		Tacikistan	Yemen
Çad	Zambiya	İsveç	Lüksemburg		Moğolistan	Bahreyn
Gana	Senegal	Finlandiya	Belçika		Afganistan	BAE
Nijerya	Etiyopya	Fransa	Bosna Hersek		Pakistan	
Kenya	Cezayir	Arnavutluk	Kosova		Kırgızistan	
Tanzanya	Kamerun	Makedonya				

Kaynak: Ekonomi Bakanlığı,2012/4 Sayılı Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Tebliğ, Ek A-4, 2012

4- Halk bilinçlendirmesi: Aslında tüm yurtta olması şart olduğu gibi Kayseri ilinde de insanlara hangi durumlarda acil servislere gidilmesi gerektiği konularında mutlak bir bilgilendirme yapılmalıdır. Öneride bulunmak gerekirse televizyonlarda aralarında Sağlık Bakanlığımız da olmak üzere bazı bakanlıklarımız kamu spotu yayınlamaktadırlar. Sağlık Bakanlığı'nın yayınlayacağı bir kamu spotu ile halk bilinçlendirildiğinde acile başvuran sayısında bir azalma gerçekleşeceği öngörülmektedir.

5- JCI akreditasyonu,

Son yıllarda Sağlık Bakanlığı tarafından Türk sağlık akreditasyonu çalışmalarına başlanmış bulunmakla birlikte bu çalışmaların en kısa sürede tamamlanması, tüm dünyaya özellikle hedef kitlemiz olan ülkelere tanıtımının yapılması bu tip hastanelerimizin sağlık turizminden hak ettiği payı almalarını sağlayacaktır.

Yapılmış araştırmalar sonucu sağlık turizminde tedavi olmak için yurtdışından gelen hastaların özellikle JCI akreditasyonu olan hastaneleri tercih ettikleri saptanmıştır. Bu sebeple uluslararası kabul görmüş bu standardı yakalamak bu sağlık turistini çekmek açısından çok önem arz etmektedir.

6.2. NEDEN YAPILMALI?

Araştırma sonuçlarından hareketle Kayseri'deki mevcut hastanelerin mevcut nüfusun talebini karşılamamasından, Kayserililerin hastane beklentilerinin mevcuttaki hastane yapılarıyla karşılanamayacak olmasından, çevresine göre sağlık konusunda birçok avantajı bulunan Kayseri'nin yapılacak sağlık kampüsüyle çok daha avantajlı bir şehir olması açısından şehir hastanesinin varlığı çok büyük önem arz etmektedir.

Sağlıkta hizmet kalitesini belirleyen kriterin hasta memnuniyeti olduğunu düşündüğümüzde bunu etkileyen yegâne faktörünün de sağlık personelinden duyulan memnuniyet olduğu daha önce yapılmış olan araştırmalar sonucu saptandığı üzere yeni yapılacak kampüs hastanenin sağlık çalışanlarının da beklentilerini karşılayacağı öngörülmekte olduğundan çalışanların motivasyonlarının artmasıyla verdikleri hizmetin kalitesi artacaktır. Bu da hastaların sağlık hizmetlerinden duydukları memnuniyete pozitif yansıyacaktır. Elbette ki bu durum Kayseri'nin en yaşanabilir şehirler arasında kalmasına da bir vesile olacaktır.

6.3. NASIL YAPILMALI?

Hastaların sıra oluşturmadıkları, bekleme süresinin olmadığı, engelli ve yaşlı hastalara yönelik fiziki bir alt yapının olduğu, personelin ve hastaların güvenliğinin en iyi şekilde sağlandığı, hastasına refakat etmek durumunda olan ve özellikle sağlık turizmi için gelip hastasına refakat etmek isteyen kişilerin rahatlıkla konaklayabildiği, sağlık çalışanlarının rahat ve sıkıntısız bir hizmet verebilecekleri bir hastane anlayışının olduğu, kolay erişilebilirliğin olduğu, araç park yeri sıkıntısı olmayan, modern araç gereçlerle donanımlı, ve önem düzeyi yüksek bulunan ''tedavi ücretlerinin'' makul karşılandığı, Kayserililere "İyi ki" dedirtecek bir hastane yapılmalı.

6.4. NEREYE YAPILMALI?

Kampüs hastane proje bulunduğu yer itibariyle, istenilen fiziki ortam, otopark ve diğer sosyal tesisleri sağlamak adına oldukça ferah ve yeterli alana sahip doğru bir merkez olarak görülmektedir.

Halkın farklı merkezlerde hastane ve acil servis talebine cevap vermek adına en çok tercih edilen şehrin farklı noktalarına basit acil müdahale yapılabilen, özellikle en fazla tercih edilen branşlar arasında olan dahiliye, çocuk, psikiyatri gibi 2-3 branş barındıran 2. Basamak hastane kurulması tercih edilebilir.

6.5. NE ZAMAN YAPILMALI?

En kısa zamanda. Çünkü ihtiyaç halihazırda ortaya çıkmış durumdadır.

6.6. KİM YAPMALI?

Tüm sıra yoğunluğu, kalabalık ve bir takım olumsuz geri bildirimlere rağmen halkın en çok kamu hastaneleri tercih ettiği araştırma sonucuyla da saptandığı için hastanenin yapımının devlet eli ile olması gerektiği ortadadır.

KAYNAKÇA

Kavuncubaşı, S. (2000). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi.* Ankara: Siyasal Kitabevi.

Sağlık Bakanlığı. (2015). Sağlık Bakanlığı İstatistikleri Yıllığı, Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü, .

Türkiye Halk Sağlığı Kurumu. (2013). Türkiye Kronik Hastalıklar ve Risk Faktörleri Sıklığı Çalışması.

Türkiye İstatistik Kurumu. (2015). Rakamlar Ne Diyor?

Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu. (2015, Kasım). OECD, Avrupa Birliği Sağlık İstatistikleri ve Türkiye, Hastanelerde Beşeri ve Fiziki Kaynakların İncelenmesi.