

TOPLUMUMUZUN SAĞLIK HİZMETLERİNDEN BEKLENTİLERİ

Dr. Selma ÇİVİ, Dr. Murat YAYCI, Dr. Tahir Kemal ŞAHİN

S.Ü. T. F. Halk Sağlığı Anabilim Dalı

ÖZET

Toplumumuzun sağlık hizmetlerinden beklentilerini belirlemek amacıyla 1991 yılında Konya'da tanımlayıcı tipte bir araştırma yapılmıştır. Kişilerin ancak %6'sı sağlık hizmetlerinin sağlık ocağında verilmesini isterken, yalnızca %11'lik bir kesim sağlık ocağını kullanmaktadır. Sağlık ocağını kullananların %67'sinin sosyal güvencelerinin olmadığı görülmüştür. Kişilerin yaklaşık %60'nun sağlık hizmetlerinden memnun olmadıkları ve bunların çoğunluğunun memnun olmama nedeninin sağlık personelinin ilgisizliği olduğu görülmüştür. Araştırmada kişilerin 1/3'ü sağlık hizmetlerinin ücretsiz olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Ücretsiz olmalı diyenlerin çoğunluğunun geliri 2 milyonun altındadır ve ilkökul öğrenimine sahiptir. Kişilerin %2'sinin pratisyen hekimi tercih ettiği ve daha çok uzman hekime gittikleri (%63) görülmüştür.

Anahtar Kelime: Sağlık hizmetleri

SUMMARY

Expectations of our Society from Health Services

This descriptive study was performed in order to demonstrate the expectations of our society from health services, in Konya in 1991. It was observed that 6% of the people prefer to take the health services from the health centers and 11% of the population used the health centers. It was found that 67% of people who get services from the health centers did not have any social security. Nearly 60% of people were discontent with the health services and mostly because of lack of interest and sincerity of health officers. In the interview, one third of the people stated that the health services should be offered free of charge. People who gets services from health centers had low income (monthly salary is less than 2 million TL) and low educational level. While 63% prefer specialists for their health services, only 2% state that they are satisfied the services of general practitioners.

Key Word: Health services

GİRİŞ

Ulusallıktan kıtasallığa, hatta evrenselliğe geçilmeye çalışılan çağımızda, "sağlıklı yaşama hakkı" bireyin en doğal haklarından biridir. İşte bu ana ilke ışığında sağlıklı yaşam hakkının tamamlayıcı öğelerinden biri de kişi-hasta haklarıdır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, Dünya Sağlık Örgütü Anayasası ve Alma Ata Bildirgesi sağlık hizmetlerinden yeterli düzeyde ve etkin olarak yararlanmayı bir "insan hakkı" olarak tanımlamaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası da, sağlık hizmetlerini kamu görevleri arasında saymaktadır(1).

Hasta haklarına ilişkin sorunlar, günümüzün yeni sorunları arasında yer almaktadır. Bu bakımdan tüm

dünya ülkelerinde yeterince yerini bulabilmiş ve uygulamaya da geçirilebilmiş değildir (2). Sağlık hizmetlerinde başarıya ulaşmada halkla olumlu ilişkiler içinde bulunmanın son derece önemli etkisi vardır. Sağlık personeli içinde çalıştığı halkın genel eğilimlerini çok iyi tanımış olmalıdır (1). Kişinin saygılı ve onuruna yakışır bir tedavi görme hakkı vardır prensibinden kalkarak, toplumumuzun tedavi edici sağlık hizmetlerinden beklentilerini belirlemeyi amaçladık.

MATERYAL VE METOD

Araştırmamız kesitsel tipte tanımlayıcı bir saha çalışması olup araştırma popülasyonu olarak Konya İl merkezinde yaşayan kişiler seçildi. Çalışmada

1991 yılının Kasım-Aralık aylarında yüzyüze görüşme tekniği ile önceden eğitilen anketörler tarafından anket uygulanarak, kişilerin tutum ve davranışları incelendi.

Konya genelinde sağlık hizmetlerinden memnun olma oranının %40 olduğu gözönüne alınarak (3) örnek büyüklüğü ± 6 standart sapma ile 256 olarak belirlendi. İl merkezinde rastgele yöntemle seçilen 1 ve 2 numaralı sağlık ocaklarına bağlı mahalle ve bunlara bağlı sokaklardan bu sayıya ulaşılmaya çalışıldı. Araştırmaya katılan 391 kişiden 65'i sorulara eksik cevap verdiği için değerlendirilmeden çıkarıldı. 326 kişiden elde edilen bilgiler değerlendirmeye alınarak veriler bilgisayarda analiz edildi. Çapraz tablolarda kolonlarda satır yüzdesi, toplam sütunlarında ise genel toplama göre yüzde alındı.

BULGULAR

Araştırmamıza katılanların 86'sı erkek, 240'ı kadındı. Çalışmaya katılan kişilerin 13'ü (%4.0) 19 yaş ve altında, 71'i (%21.8) 20-29 yaş, 99'u (%30.4) 30-39 yaş, 82'si (%25.1) 40-49 yaş, 33'ü (%10.1) 50-59 yaş grubu arasında ve 28'i (%8.6) 60 ve üzeri yaşta. Öğrenim düzeyleri incelendiğinde 265 kişi (%81.3) ilkököl ve daha az eğitimliydi. Gelir düzeylerine bakıldığında 2 milyon ve daha az aylık geliri olan kişilerin sayısı 274 (%84.0) olarak belirlendi. 164 kişi (%50.3) sosyal güvenceden mahrumdu.

Kişilerin, sağlık hizmetlerine nasıl ulaştıkları incelendiğinde, 200'ü (%61.4) dolmuş ve otobüs, 61'i (%18.7) özel araba ve taksiyi kullanırlarken, 61'i

(%18.7) yaya olarak ulaştıklarını ifade ettiler.

Kişilerin sağlık hizmetinin nerede verilmesini istedikleri incelendiğinde, %63.8'i hastanede, %16.9'u evde veya işyerinde, %13.2'si özel bir sağlık kuruluşunda ve % 6.1 'i sağlık ocağında verilmesini istemektedir. Kişilerin gelir düzeyleri sağlık hizmetinin verilmesini istedikleri yer üzerine önemli ölçüde etki etmemektedir ($p>0.05$, Tablo 1). Kişilerin öğrenim düzeyi de benzer şekilde etkisiz bulunmuştur ($p>0.05$).

Kişiler sağlık kuruluşu olarak %71.8 ile hastaneyi, %17.2 ile özel sağlık kuruluşunu ve %11.0 ile sağlık ocağını kullanmaktadırlar. Sosyal güvencelerine göre gittikleri sağlık kuruluşu incelendiğinde hastaneye gidenlerin %45.7'sinin, özel bir sağlık kuruluşuna gidenlerin %58.9'unun sosyal güvencesi yokken, sağlık ocağına gidenlerin %66.7'sinin sosyal güvencesi olmayıp diğerleriyle farklılık göstermektedir ($p<0.05$, Tablo 2).

Araştırmada kişilerin 152'si (%46.6) gideceği hekimi dost tavsiyesiyle, 60'ı (%18.4) rastgele, 27'si (%8.3) eczaneye danışarak seçmektedir. Kişilerin 51'i ise (%15.6) ün yapmış bir isime gitmektedir.

Kişilerin %60.1'i halen verilmekte olan sağlık hizmetlerinden memnun değildir. Memnun olmamanın en belirgin nedeni ilgisizlik (%64.8) olarak ortaya çıkmaktadır (Tablo 3).

Kişilerin geliri ve öğrenim düzeyi ile sağlık hizmetlerinden memnun olmama nedenleri arasında bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 1. Kişilerin gelirine göre sağlık hizmetinin verilmesi istenen yer

	Gelir Düzeyleri				Toplam	
	≤ 2 milyon		> 2 milyon		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%		
Ev veya işyeri	51	92.7	4	7.3	55	16.9
Hastane	171	82.2	37	17.8	208	63.8
Özel sağlık kuruluşu	36	83.7	7	16.3	43	13.2
Sağlık ocağı	16	80.0	4	20.0	20	6.1
Toplam	274	84.0	52	16.0	326	100.0

$$\chi^2 : 4.27, p>0.05$$

Tablo 2. Kişilerin sosyal güvencelerine göre gittikleri sağlık kuruluşları

	Sosyal Güvence					
	Yok		Var		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Özel sağlık kuruluşu	33	58.9	23	41.1	56	17.2
Sağlık ocağı *	24	66.7	12	33.3	36	11.0
Hastane	107	45.7	127	54.3	234	71.8
Toplam	164	50.3	162	49.7	326	100.0

* χ^2 : 7.85, p<0.05

Tablo 3 . Kişilerin sağlık hizmetlerinden memnun olmama nedenleri

Memnuniyetsizlik Sebebi	Sayı	%
İlgilenilmiyor	127	64.8
Kişiye göre farklı yaklaşım	20	10.2
Pahalı	20	10.2
Bekletiliyor	15	7.7
Diğer	14	7.1
Toplam	196	100.0

Kişilerin %37.7'si verilen sağlık hizmetlerinin parasal yönünün hastanın katkısıyla karşılanması gerektiğine inanırken, %30.1'i devlet eliyle, %32.2'si ücretsiz olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Hastanın katkısıyla olması gerektiğini söyleyenlerin %74.4'ünün, devlet tarafından karşılanmalı diyenlerin %82.7'sinin gelirleri 2 milyonun altında iken, ücretsiz olmalı diyenlerin %94.3'ünün geliri 2 milyonun altında olup aradaki fark önemli bulunmuştur (p<0.05, Tablo 4). Ayrıca sağlık hizmetleri ücretsiz karşılanmalı diyenlerin %93.3'ü ilkokul ve altı öğrenime sahip olup diğer gruplara göre daha fazladır (p<0.05).

Kişilerin %62.9'u uzman hekimden, %32.2'si öğretim üyesinden ve %1.8'i pratisyen hekimden tedavi

Tablo 4. Kişilerin aylık gelirine göre sağlık hizmetlerinin parasal yönünün nasıl karşılanacağı

	Aylık gelir					
	≤ 2 milyon		>2 milyon		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Ücretsiz *	99	94.3	6	5.7	105	32.2
Devlet	81	82.7	17	17.3	98	30.1
Hastanın katkısıyla	94	76.4	29	23.6	123	37.7
Toplam	274	84.0	52	16.0	326	100.0

* χ^2 : 14.73, p<0.05

hizmetini almak istediklerini ifade etmekte olup öğrenim düzeyiyle tedaviden yararlanmak istediği hekim arasında fark görülmemiştir ($p>0.05$, Tablo 5). Ayrıca kişilerin %2.2'si yardımcı sağlık personeline, %0.9'u ise mutatabibe gitmek istediklerini ifade etmiştir. Kişilerin gelir düzeyi de tedavi hizmetini almak istediği hekime etki etmemektedir ($p>0.05$).

Kişilerin %26.1'i yaşlarına uygun, %23.3'ü sosyal statüsüne uygun, %17.2'si ismiyle hitap edilmek

istediklerini ifade etmişlerdir. Kişilerin %1.5'i cevap vermemiştir. Öğrenim düzeylerine göre incelendiğinde, sosyal statüsüne uygun hitap edilmesini isteyenlerin %36.8'i ortaokul ve üzeri öğrenime sahip olup, diğer gruplara göre fark anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$, Tablo 6). Ayrıca kişilerin %43.9'u muayene edecek hekimin yaşının, %57.1'i cinsiyetinin ve %38.3'ü dış görünüşünün önemli olmadığını ifade etmişlerdir.

Tablo 5. Kişilerin öğrenim düzeyine göre tedavi hizmetini kimden almak istediği

	İlkokul ve altı		Ortaokul ve üzeri		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Pr. Hekim	5	83.3	1	16.7	6	1.8
Uz. Hekim	167	81.5	38	18.5	205	62.9
Öğ. Üyesi	85	81.0	20	19.0	105	32.2
Toplam	257	78.8	59	18.1	316	96.9

$\chi^2 : 0.02, p>0.05$

Tablo 6. Kişilerin öğrenim düzeyine göre doktorun nasıl hitap etmesi gerektiği

	İlkokul ve altı		Ortaokul ve üzeri		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Yaşa uygun	78	91.8	7	8.2	85	26.1
Sosyal statüye uygun*	48	63.2	28	36.8	76	23.3
İsmiyle	46	82.1	10	17.9	56	17.2
Farketmez	90	86.5	14	13.5	104	31.9
Toplam	262	80.4	59	18.1	321	98.5

* $\chi^2 : 24.99, p<0.05$

TARTIŞMA

Çalışmada kişilerin yarısından fazlası (%60), sağlık hizmetinin hastanede ve ancak %6'lık bir kesimi ise sağlık ocağında verilmesini istemektedir. Kişinin geliriyle sağlık hizmetinin sunulacağı yer arasında bir fark bulunmamıştır (Tablo 1). Konya'da S.Ü.T.F. hastanesinde polikliniklere müracaat eden hasta ve yakınlarını kapsayan bir çalışmada da bizim bulgularımıza benzer sonuçlar bulunmuştur (3).

Araştırmada kişilerin %72'si hastaneyi kullanırken, yine çok düşük bir kesim (%11) sağlık ocağını kullanmaktadır. Ayrıca sağlık ocağını kullananların %67 gibi çok yüksek bir oranda sosyal güvencelerinin olmadığı görülmüştür (Tablo 2). Bir çok çalışmada hastanelerin 1. sıklıkta kullanılan yer oldukları görülmektedir (3,4,5,6,7). Bazı araştırmalarda ise hastalandıklarında sağlık ocaklarına başvuranların 1.sırayı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmaların yapıldığı yerlerde 1.basamak sağlık hiz

metlerinin iyi bir şekilde organize olduğu bilinmektedir (8,9). Araştırmamızda sağlık ocaklarının bu kadar düşük kullanılması 1.,2. ve 3. basamak sevk zinciri olayının halen uygulanmamasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmada kişilerin %71'i önerilmiş ve ün yapmış hekimi tercih etmektedir. Çivi'nin çalışmasında da ün yapmış hekimi seçenlerin sıklığı %70'in üzerinde bulunmuştur (10).

Kişilerin yaklaşık %60'ı sağlık hizmetlerinden memnun olmadıklarını ve bunların %65'i ilgilenilmedikleri için memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir (Tablo 3). Konya'daki hastane araştırmasında da benzer bulgular bulunmuştur (3).

Araştırmada kişilerin 1/3'ü sağlık hizmetinin ücretsiz karşılanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Ücretsiz olmalı diyenlerin ise büyük çoğunluğunun (%94) geliri 2 milyonun altındadır ve ilkökul öğrenimine sahiptir (Tablo 4). Konya hastane araştırmasında ise %17'lik bir kesim sağlık hizmetlerinin ücretsiz olmasını savumaktadırlar (3). Bu oranın 2 katına çıkması, kişilerin gelir durumunun 1987'den bu yana düşük düzeylere inmesiyle izah edilebilir.

Araştırmada kişilerin yaklaşık 2/3'ünün uzman hekimi ve ancak %2'lik gibi çok küçük bir kesimin pratisyen hekimi tercih ettikleri görülmüştür. Öğrenim düzeyi ile tedavi hizmetinden yararlanmak istedikleri hekimin statüsü arasında bir fark bulunmamıştır (Tablo 5). İzmir'de yapılan bir çalışmada da uzman hekimi tercih edenler %73 ola-

rak saptanmıştır (11). Türkiye'de pratisyen hekimleri tercihin bu kadar düşük olması düşündürücüdür.

Çalışmada kişiler doktorlar tarafından, en fazla olarak (%26.1) yaşına uygun ve en az (%17.2) ismiyle hitap edilmesini istemektedirler. Sosyal statüsüne uygun hitap edilmesini isteyenlerde (%23.3), diğer gruplara göre daha fazla ortaokul ve üzeri öğrenime sahip kişi vardır (Tablo 6). Konya'da yapılan diğer bir çalışmada, kişiler en çok hekim tarafından yaşlarına ve sosyal düzeylerine uygun bir şekilde hitap edilmeyi istemektedirler (10).

SONUÇ

Sağlık mesleğinin yürütülmesindeki amaç; insanların, sağlığı, yaşamı ve varlığının devamını sağlamaktır.

Kişilerin %60'ının sağlık hizmetlerinden memnun olmadığı ve pratisyen hekimlerin dışlandığı ortamda, çözüm yollarını bulmaya çalışmak ve sağlık ocaklarına tam bir işlerlik kazandırmak bir yükümlülük haline gelmiştir.

Tedavi hizmetlerinin ücretsiz olup olmayacağı pek tabii ki devletin politikasıdır ama tedavi hizmetlerini en iyi şekilde vermek biz doktorların görevidir ve bu hizmeti almak en doğal bir hasta hakkıdır. Halkın sağlık hizmetleri konusundaki ihtiyaçlarını belirleyici tutum ve davranışlarını inceleyen çalışmalar dikkate alınmadan yapılan organizasyonların başarıya ulaşması şüphelidir.

KAYNAKLAR

1. Eren N. Sağlık hizmetlerinde yönetim. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi, 1985: 1-25.
2. Gaylin W. The patient's bill of rights. *Sat Rev of the Sciences* 1973: 17-21.
3. Çivi S, Akman M. Toplumumuzun sağlık hizmetlerinden beklentileri. *Deniz Tıp Bülteni* 1990; 23: 1 - 2.
4. Aytekin H.A. Gemlik Bölgesinde sağlık hizmetlerinin analizi. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fak Der* 1988; 15 (2) : 2.
5. Aytekin H, Bilgel N, Okan N, Gülesen Ö. GEAB kentsel alanda yaşayanların hastalanma sıklıkları ve sağlık hizmetlerinden yararlanmaları. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fak. Dergisi* 1987; 14 (3) : 237-45.
6. Özel A. Erzurum kentinde halkın sağlığına verdiği önem ve sağlık kuruluşlarının kullanılması üzerine bir araştırma. Ankara : H.Ü.T.F. Toplum Hekimliği Enstitüsü (Doçentlik tezi)1974:35-55.
7. Tandırcıoğlu T. Yaşlıların tıbbi ve sosyal sorunları. Konya: S.Ü.T.F. Halk Sağlığı Anabilim Dalı (Yüksek lisans tezi), 1989: 35-57.
8. Eren N. Ankara il merkezinde sağlık hizmetlerinin planlanması için veri toplama yöntemi geliştirilmesi. Ankara: H.Ü.T.F. Toplum Hekimliği Enstitüsü (Doçentlik tezi) 1974: 27 - 55.
9. Aygün R. Gölbaşı eğitim ve araştırma sağlık grubu başkanlığı 1988 yılı çalışma raporu. Gölbaşı -Ankara, 1989: 25-45.
10. Çivi S, Akman M. Toplumumuzun hekimlerden beklentileri. *Deniz Tıp Bülteni* 1990: 20-3.
11. Kayar R. Sağlık hizmetleri nasıl olmalıdır? *Dirim Dergisi* 1976; 51: 1-2.