

NEHİRİM'E...



T.C.

UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ

**2000 YILINDAN SONRAKİ SAĞLIK SİGORTALARI
VE ALMANYA ÖRNEĞİ İLE
KARŞILAŞTIRILMASI**

Hazırlayan

Sevgi KESKİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı

Prof.Dr. Özkan ÜNVER

Ankara, 2015

2000 YILINDAN SONRAKİ SAĞLIK SİGORTALARI VE ALMANYA ÖRNEĞİ
İLE KARŞILAŞTIRILMASI

Sevgi Keskin

Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Kurumları İşletmeciliği

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2015

KABUL VE ONAY

Sevgi KESKİN tarafından hazırlanan "2000 Yılından Sonraki Sağlık Sigortaları Ve Almanya Örneği İle Karşılaştırılması" başlıklı bu çalışma, 07.09.2015 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Şule ERÇETİN (Başkan)

Prof. Dr. Özkan ÜNVER (Danışman)

Prof. Dr. Sadi GÜNDOĞDU (İkinci Danışman)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- ❖ Tezimin 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

07/09/2015

Sevgi KESKİN

TEŞEKKÜRLER

Çalışmam boyunca benden anlayışını, bilgisini ve desteğini esirgemeyen danışmanım Prof.Dr. Sayın Özkan ÜNVER'e çok teşekkür ederim.

Çalışmam sırasında benden desteğini esirgemeyen ve her zaman yanımda olan arkadaşım,Burcu AYDOĞMUŞ'a teşekkür ederim.

Çalışma aşamasında her türlü yanımda olan ve her zaman arkamda duran annem ve babama sonsuz teşekkürler.

ÖZET

KESKİN, Sevgi. 2000 Yılından Sonraki Sağlık Sigortaları ve Almanya Örneği ile Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015

Bu çalışma, Türkiye’de 2000 yılından sonra değişmeye başlayan sağlık sistemine ayna tutmak, pozitif ve negatif yanlarını tartışmak ve gelişmiş bir sağlık sistemine sahip olan ülkelerden Almanya ile arasındaki farklara dikkat çekmek amacı ile yapılmıştır. Türkiye gelişmekte olan bir ülkedir.2003 yılında radikal bir değişime giderek bir sağlık reformu gerçekleştirmiştir. Bu reformun adı Sağlıkta Dönüşüm Programı’dır.

Sağlıkta Dönüşüm Programı ile birlikte SSK, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur ‘Sosyal Güvenlik Kurumu’ adı altında birleştirilmiştir.

Bu çalışmanın ikinci bölümünde Sağlıkta Dönüşüm Programı’nın amacından söz edilmektedir.

Bu çalışmanın üçüncü bölümünde Almanya’nın sağlık sistemi anlatılmıştır. Ayrıca üçüncü bölümde Türkiye ve Almanya sağlık sistemleri karşılaştırılmıştır.

Bu çalışmada örneğe çıkan kamu hastanelerinin acil servisinde çalışan 200 kişinin hasta memnuniyeti anketine verdikleri cevaplar yer almaktadır.

Bu anket çalışmasında ülkemizin sağlık sisteminde iyileşme olduğu görülmekle birlikte özellikle acil servislerin ücretsiz olması nedeni ile yığılma gerçekleşmekte ve bu sebeple yeterli sağlık hizmeti verilemediği görülmektedir.

Bu çalışmada sosyal güvencesi olmayan kişilerin de olduğu görülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Sağlık, hizmet, sosyal güvence, hastane.

ABSTRACT

KESKIN, Sevgi. Health care system implemented after the year 2000 and its comparison with Germany example. Postgraduate Thesis, Ankara, 2015

The purpose of this study is to provide an insight to the health care system which has been changed in Turkey after year 2000, and to discuss the positive and negative sides and to draw attention to the differences between Germany which has the advanced health care system and Turkey. Turkey is a developing country and made a radical change by carrying out a health care reform in 2003. The name of this reform is Health Transformation Program.

Health transformation program has combined social insurance institution, state retirement fund and social security organization for artisans and the self-employed, all together under the name of Social Security Institution.

Aim of the Health Transformation Program is mentioned in the second part of this study.

In the third part of this study, Health Care System of Germany is explained. In addition, third part of the study includes comparison of health care systems of Turkey and Germany.

This study contains answers to the Patient satisfaction survey of 200 Emergency medical staff of public hospitals.

In spite of such improvement has been accomplished in our country's Health System yet density of the Emergency departments result in providing inadequate health care services because emergency services are free of charge.

Also, it is seen from the study that there are still people who has no social security.

Key Words: Health, service, social security, hospital

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

KABUL VE ONAY	iv
BİLDİRİM	v
TEŞEKKÜRLER	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	x
TABLolar DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xii

1. BÖLÜM

SOSYAL GÜVENLİĞİN İNCELENMESİ

1.1. SOSYAL GÜVENLİK NEDİR?	1
1.1.1. Sosyal Güvenlik Sisteminin Tarihsel Gelişimi	1
1.1.2. Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi	2
1.1.3. Türkiye’de Sosyal Sağlık Güvencesi Programları	3
1.2. ÜRKİYE’DE SAĞLIK HİZMETLERİ	4
1.2.1. Sağlık Hizmetleri Arzı	4
1.2.2. Sağlık Hizmetleri Talebi	5
1.2.3. Sağlık Hizmetlerinin Finansman Kaynakları	5
1.2.3.1. Devlet Bütçesi	6
1.2.3.2. Kamu Sağlık Sigortası	6
1.2.3.3. Özel Kesim	6
1.2.3.4. Diğer Kaynaklar	7

2. BÖLÜM

TÜRKİYE’DE SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM

2.1. SAĞLIKTA DÖNÜŞÜMÜN GEREKÇELERİ	9
2.2. TÜRKİYE’DE GENEL SAĞLIK SİGORTASI KAPSAMINDA ÇIKARILAN KANUNLAR	10
2.3. SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMI ADIMLARI	10
2.4. SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMI’NIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ...	11

3. BÖLÜM

ALMANYA SAĞLIK SİSTEMİ

3.1. SAĞLIK HİZMETLERİNİN SUNUMU	13
3.1.1. Birincil Sağlık Hizmetleri	13
3.1.2. İkincil ve Üçüncül Sağlık Hizmetleri.....	13
3.1.3. Sosyal Güvence Sistemi	14
3.1.4. İlaç Sektörü.....	14
3.1.5. Sağlık Teknolojisi.....	14
3.2. SAĞLIK HİZMETLERİNİN FİNANSMANI VE HARCAMALARI.....	15
3.2.1. Zorunlu Sağlık Sigortaları	15
3.2.2. Diğer Sosyal Sigortalar	15
3.2.3. Özel Sağlık Sigortaları.....	15
3.2.4. Doğrudan Ödemeler	15
3.3. SAĞLIK REFORMU VE DEVAM EDEN PROJELER	15
3.4. ALMANYA VE TÜRKİYE SAĞLIK SİSTEMLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI	16

4. BÖLÜM

BİR KAMU HASTANESİNİN ACİL SERVİSİNDE YAPILAN HASTA MEMNUNİYETİ ANKETİNİN İSTATİSTİK ANALİZ RAPORU

4.1. İSTATİSTİK METODU.....	18
4.1.1. Özet Tablolar	18
4.1.2. Karşılaştırma Tabloları.....	29
4.1.3. Taslak Analizler	37
4.1.3.1. Tanımlayıcı Analiz	37
4.1.3.2. Karşılaştırma Analizleri	41
4.1.3.3. Yaş.....	71
4.2.ARAŞTIRMA SONUÇLARI	72
KAYNAKÇA.....	74
EK 1. UYGULANAN ANKET FORMU	76
ÖZGEÇMİŞ.....	77

KISALTMALAR

SGK	:	Sosyal Güvenlik Kurumu
SSK	:	Sosyal Sigortalar Kurumu
SDP	:	Sağlıkta Dönüşüm Programı
WB	:	Dünya Bankası
IMF	:	Uluslararası Para Fonu
WHO	:	Dünya Sağlık Örgütü
OECD	:	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
vb	:	ve benzeri
vs	:	vesaire

TABLolar DİZİNİ

	<u>Sayfa No:</u>
Tablo 1. Kişilerin demografik bilgileri.....	19
Tablo 2. Kişilerin meslek bilgileri.....	22
Tablo 3. Hastalara sorulan memnuniyet soruları.....	23
Tablo 4. Hastaneye ilk başvuru durumu.....	28
Tablo 5. Cinsiyet	30
Tablo 6. Hastanemize ilk başvurunuz mu?.....	31
Tablo 7. Medeni Durum	32
Tablo 8. Öğrenim Durumu	33
Tablo 9. Sosyal Güvence	35
Tablo 10. Meslek	38

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa No:

Şekil 1.	Cinsiyet.....	19
Şekil 2.	Medeni Durum.....	20
Şekil 3.	Öğrenim Durumu.....	20
Şekil 4.	Sosyal Güvence	21
Şekil 5.	Soru 1: Acil serviste çok beklemeden muayene oldum.....	23
Şekil 6.	Soru 2: Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı.....	24
Şekil 7.	Soru 3: Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı	24
Şekil 8.	Soru 4: Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi	25
Şekil 9.	Soru 5: Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi.....	25
Şekil 10.	Soru 6: Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim	26
Şekil 11.	Soru 7: Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi.....	26
Şekil 12.	Soru 8: Acil servis temizdi	27
Şekil 13.	Soru 9: Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim	27
Şekil 14.	Soru 10: Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi	28
Şekil 15.	Soru 11: Hastanemize ilk başvurunuz mu?	29

1. BÖLÜM

SOSYAL GÜVENLİĞİN İNCELENMESİ

1.1. SOSYAL GÜVENLİK NEDİR?

Sosyal güvenlik, bir toplumun kamu önlemleriyle doğumdan ölüme kadar geçen süreçte kendini korumasını sağlayan sistemler zinciridir. (Güvercin, 2004: 89). Sosyal güvenliğin amacı; sosyal, ekonomik ve fizyolojik risklerden dolayı maddi sıkıntı yaşayan bireylerin kimseye muhtaç olmadan ihtiyaçlarını karşılamaktır (Şenocak, 2009: 413).

Sosyal güvenliğin alt yapısını oluşturan riskler iş gücünü etkilediğinden, iş gücündeki kayıplar da yaşam kalitesinde düşüklüğe sebep olduğundan sosyal güvenlik, sosyal bir ihtiyaçtır ve evrenseldir. Ancak; sosyal güvenliğin uygulanma metotları toplumdan topluma fark gösterir (Şenocak, 2009: 414).

1.1.1. Sosyal Güvenlik Sisteminin Tarihsel Gelişimi

Tarihin bütün dönemlerinde sosyal güvenlik kabul edilmiştir. (Güvercin,2004: 90). Ancak, sosyal güvenliğin tarihsel gelişimini bölümlere ayırırsak; İlk Çağ Dönemi, Orta Çağ Dönemi, sanayi devriminin başladığı dönem ve ilk sosyal sigortaların kuruluşu. (Dilik,1988: 41).

İlk Çağ Dönemi'nde önce kabileler, daha sonra aile içi yardımlaşmalar söz konusudur. Bu dönemdeki sosyal güvenliğe Mısır'da Yusuf Peygamber'in yedi bolluk yılında yiyecekleri depolayıp, beraberindeki kıtlık yıllarında da halka dağıtmasını örnek verebiliriz. (Dilik, 1988: 43).Orta Çağ Dönemi'nde ise kiliseler ön plana çıkmıştır. Kiliseler, hayır yapmak için kurumlar (manastırlar vb.) oluşturmuştur. Bu kurumların amaçları fakirlere yardım etmektir. 16. yüzyılda devletin yardım kurumları da oluşturuldu. 17. yüzyılda ise kiliselerin oluşturduğu kurumlar sosyal koruma yönünden aktif oldu (Güvercin, 2004: 90). Kiliselerin sosyal koruma görevini üstlenmelerinden sonra devlet, kiliselerin oluşturduğu kurumlara gelir sağlamıştır. Böylece bu kurumlar

devletin himayesine girmiştir (Dilik, 1988: 49). Sanayi devriminin başladığı dönem ise diğer dönemlere göre sosyal güvenliğin ön planda olduğu bir dönemdir.

Bu dönemde sosyal güvenliğin bir hak olduğu İnsan Hakları Bildirisi'nde onaylanmıştır (Güvercin, 2004: 90). Ancak sanayi devriminde sosyal güvenlikle ilgili olumsuzluklar yaşanmıştır. Halk zenginler ve fakirler olarak ikiye ayrılmıştır (Güvercin, 2004: 90). Zamanla zenginler, emekçi fakirleri ezmeye başladılar. Bunun sonucunda sosyal güvenlik hakkı önemini yitirdi. Fakirler isyan etmeye başladı (Güvercin, 2004: 90). Zamanla işçilerin haklarını korumaya yönelik bazı ülkelerde bazı ülkelerde önlemler alındı; İngiltere, Almanya bu ülkelerin başında gelmektedir (Dilik, 1988: 72). İlk sosyal sigortaların kurulduğu dönem ise Almanya'da Bismark'ın yönetimde olduğu dönemdir (Dilik, 1988: 76). Bu dönemde zorunlu sigorta uygulaması gündeme gelmiştir (Dilik, 1988: 78). Bu uygulama zamanla diğer ülkelerin de dikkatini çekmiş ve sırasıyla Avusturya, Macaristan, Norveç, Fransa, Finlandiya, İtalya, İspanya, Hollanda, Lüksemburg, İsveç, Belçika, İngiltere'de de uygulanmaya başlanmıştır (Dilik, 1988: 80).

1.1.2. Türkiye'de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi

Osmanlı Devleti'nin sanayileşme sürecinin gecikmesinin bir sonucu olarak Osmanlı Devleti'nde sosyal güvenlik söz edilememektedir (Levent, 2013).

Türkiye'de sosyal güvenliğin tarihçesini Osmanlı İmparatorluğu Dönemi, Kurtuluş Savaşı Dönemi ve Cumhuriyet Dönemi şeklinde yorumlayabiliriz (Levent, 2013).

Osmanlı İmparatorluğu Dönemi'nde yardımlaşmalar söz konusudur. Ancak bu yardımlaşmaların sistemli olduğu söylenemez. Bu dönemde, sanayileşme olmadığı için sosyal güvenliği dile getirecek işçiler de yoktu. İnsanların ihtiyacı olan yardımlar gönüllü kuruluşlardan (Kızılay gibi) ya da aile fertlerinden geliyordu (Güvercin, 2004: 91).

Kurtuluş Savaşı Dönemi'nde ise ilk kez Zonguldak-Ereğli'de çalışan işçiler için sosyal sigorta uygulanmıştır (Gökbayrak, 2010: 144).

Cumhuriyet Dönemi'nde geniş bir sosyal güvenlik oluşturulmamışsa da bazı kanunlarla sosyal güvenlik, gündeme getirilmiştir. Bunlar;

- 3008 Sayılı İş Kanunu: Sigorta kavramının zorunluluğunu kapsayan bir kanundur.
- İş Kazalarıyla Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortası Kanunu: 1945 yılında çıkarılmıştır.
- Hastalık ve Analık Sigortası Kanunu:1950 yılında çıkarılmıştır.
- 506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu:1965 yılında çıkarılmıştır.
- T.C. Emekli Sandığı Kanunu:1949 yılında çıkarılmıştır. Amacı, kamuda çalışanların haklarını güvence altına almaktır.
- 1479 Sayılı Bağ-Kur Kanunu:1972 yılında çıkarılmıştır. Serbest çalışanların haklarını güvence altına almayı amaçlamıştır.
- 2925 ve 2926 Sayılı Kanunlar:1983 yılında çıkarılmıştır. Tarım işçilerinin haklarını güvence altına almayı amaçlamıştır (Levent, 2013).
- 2022 Sayılı Kanun:1976 yılında çıkarılmıştır.65 yaşın üstündeki, yardıma ihtiyacı olan kişilere her ay belli bir miktar para yatırmayı amaçlamıştır (Güvercin, 2004: 92).

1.1.3. Türkiye'de Sosyal Sağlık Güvencesi Programları

Türkiye'de sosyal sağlık güvencesi programları 'SGK' adı altında birleştirilmeden önce dörde ayrılıyordu. Bunlar;

- **SSK:** Hizmet sektöründe çalışanlar ve birinci derece yakınları yararlanıyordu.
- **Bağ-Kur:** Serbest çalışanlar (özellikle esnaf ve sanatkârlar) ve birinci derece yakınları yararlanıyordu.

- **Emekli Sandığı:** Kamu kurumunda çalışanlar ve birinci derece yakınları yararlanıyordu. Bakanlıklarda çalışan memurlar (Sağlık Bakanlığı vb.) ve birinci derece yakınları bakanlık bünyesindeki sosyal sağlık güvencesinden yararlanıyorlardı.
- **Yeşil Kart:** Hiçbir yerde çalışmayan, yoksul insanlar yararlanıyordu (Güvercin, 2004: 93).

1.2. ÜRKIYE'DE SAĞLIK HİZMETLERİ

Kişilerin doğumunda ölümüne kadar geçen süreçte sağlık hizmetlerinden yararlanmak en doğal hakkıdır.

224 Sayılı Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Konusunda Kanun'a göre 'Sağlık hizmetleri, insan sağlığına zarar veren çeşitli faktörlerin tesirinden korunması, hastaların tedavi edilmesi, bedeni ve ruhi kabiliyet ve melekeleri azalmış olanların işe alıştırılması için gerçekleştirilen tıbbi faaliyetlerdir. 'Türkiye'de sağlık hizmetlerini T.C. Sağlık Bakanlığı takip etmektedir (Orhaner, 2006:3).

1.2.1. Sağlık Hizmetleri Arzı

Sağlık hizmetlerinin arzı, belirlenen hedef doğrultusunda sağlık hizmetlerinin satışı demektir. Bahsedilen sağlık hizmetleri ise sağlık çalışanları (doktor, hemşire, radyoloji teknisyenleri, fizyoterapist, laboratuvar teknisyenleri, hastabakıcılar vs.) ve sağlık çalışanlarının sarf ettiği iş gücüdür.

Sağlık hizmetlerinin arzını, bu hizmeti gerçekleştirmek için gerekli mali tablo belirlemektedir. Sağlık kurumlarında çalışanların maliyeti, sağlık hizmeti veren kurumların (hastane, sağlık ocağı binaları vb.) kirası, sağlık kurumlarında hizmet için gerekli cihazların (tomografi, ultrason vb.) maliyeti sağlık hizmetlerinin arzını etkilemektedir (Orhaner, 2006:4).

Sağlık hizmetlerinin arzında mali tablo özel sağlık kurumlarında devlet kurumlarına göre daha önemlidir. Çünkü özel kurumlar sağlık hizmetlerinin maliyetini düşük tutmak istemektedirler. Ayrıca özel sağlık kurumları sağlık hizmetlerini tüketiciye yüksek fiyatlarla satmaktadırlar. Bu nedenle devletin sağlık kurumları daha fazla tercih edilmektedir. Bu durumda hekim, hemşire ve diğer sağlık personeline fazla iş yükü yüklenmektedir. Yani personel yetersizliği gündeme gelmektedir. Bir ülke sayıca yeterli sağlık personeline sahip değilse o ülkenin sağlık hizmetlerinin arzında gelişmişliğinden söz edilemez (Orhaner, 2006: 4).

1.2.2. Sağlık Hizmetleri Talebi

Sağlık hizmeti almak tüm bireylerin en doğal hakkıdır. Ayrıca zorunlu bir ihtiyaçtır.

Kişi sağlık sigortasına sahipse sağlık hizmetleri talebinde fiyatın bir önemi kalmamaktadır.

Sağlık hizmetlerine taleple arz doğru orantılıdır. Sağlık hizmetleri talebini belirlemede bireylerin bir yılda doktora gitme sayısı takip edilmektedir (Orhaner, 2006: 6).

1.2.3. Sağlık Hizmetlerinin Finansman Kaynakları

Bireylerin sağlık hizmetlerinde yararlanabilmesi için sağlık hizmetlerinin finansman kaynaklarına ihtiyaç vardır. Bu finansman kaynakları da oluşturulurken halkın bütçesi zarar görmemelidir (İstanbuluoğlu ve ark, 2010: 89).

Sağlık hizmetlerinin finansman kaynaklarını devlet bütçesi, kamu sağlık sigortası, özel sağlık sigortası ve bağışlar ile uluslar arası yardım kuruluşlarının (UNİCEF vb.) verdiği kredileri sayabiliriz (Orhaner, 2006: 10).

1.2.3.1. Devlet Bütçesi

Sağlık hizmetlerinde devlet bütçesini; halktan alınan zorunlu vergiler, döner sermayeler ve fonlar oluşturmaktadır (Orhaner, 2006: 7). Döner sermaye ve fonlar aylara göre değişiklik göstermektedir.

Yeşil kartlı bireylerin sağlık masrafları devlet bütçesinden karşılanmaktadır (Orhaner, 2006: 8).

1.2.3.2. Kamu Sağlık Sigortası

Tüm çalışanların sağlık hizmetlerinde yararlanmasını amaçlayan SSK (Sosyal Sigortalar Kurumu), zamanla yetersiz kalmıştır. Bunun üzerine çalışan devlet memurları ile emekli memurları kapsayan Emekli Sandığı, bu kişilerin sağlık hizmetlerini satın almasını sağlamıştır. Serbest çalışanların sağlık yardımlarını ise Bağ-Kur karşılamıştır. Tüm bu sağlık sigortaları çalışanların bakmak zorunda oldukları yakınlarını da kapsamaktadır.

Türkiye’de 31.05.2006 tarih ve 5510 Sayılı ‘Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu’ ile birlikte çalışanların sınıflara ayrılma dönemi bitmiş ve sağlık sigortaları ‘SGK’ adı altında toplanmıştır (İstanbuluoğlu ve ark, 2010: 95).

1.2.3.3. Özel Kesim

Özel sağlık sigortasını bireyler kendi istekleriyle yaptırmaktadırlar. Ya da bazı kurumlar çalışanlarına özel sigorta yaptırmaktadırlar (Yurdadağ, 2007: 594).

Özel sağlık sigortasını yaptırmak için kişinin, kamu sağlık sigortasından yoksun olması gerekmez. Özel sağlık sigortasının süresi ortalama bir yıldır (Orhaner, 2006: 9).

1.2.3.4. Diğer Kaynaklar

Ŗahıs ya da kurumların yaptıkları maddi yardımlar sağlık hizmetlerinin finansman kaynaklarından sayılabilir (Orhaner, 2006: 10).

2. BÖLÜM

TÜRKİYE’DE SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM

Türkiye sosyal güvenlik açısından çeşitli problemlerle karşı karşıya kalmıştır. Bunlardan birincisi, sosyal güvenlik için ödenen primlerin halka geri dönüşümünde ciddi mali açığın olmasıydı. Çünkü normalde ödenen primler göz önüne alındığında sosyal güvenlik sisteminin refah içinde olması gerekirdi. Ancak, ciddi finansal sorunlar ortaya çıkmıştır (Gümüş, 2010: 8). Ayrıca işverenler, çalışanların primlerini ödememek için kayıt dışı personel çalıştırmaya başlamışlardır (Gümüş, 2010: 9). Bir başka problem de Türkiye’nin genç nüfusundaki azalmadır. Bu da yaşlı nüfusun artması demektir. Böylece sosyal güvenlik sistemine ödenen primler azalmakta, sistemden sağlık için ödemeler artmaktadır. (Gümüş, 2010: 12). Diğer bir problem ise Emekli Sandığı’nın Maliye Bakanlığı’na, Bağ-Kur ve SSK’nın da Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na bağlı olmasıydı. Kurumdaki farklılıklar ayrımcılığa sebep oluyordu ve ortak karar almayı engelliyordu (Gümüş, 2010: 17). Tüm bu problemler Türkiye’de sağlıkta dönüşümü gerekli kılmıştır.

Türkiye’de sağlıkta dönüşüm 2003 yılında başlamıştır. Türkiye’nin yanı sıra birçok ülkede de uygulanmaktadır. Bu uygulamanın adı ‘Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP)’dir (Sayer, 2009: 179).

Sağlıkta Dönüşüm Programı’nı uygulayan ülkelere Dünya Bankası, IMF, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) maddi ve manevi destekte bulunmaktadırlar (Elbek ve ark, 2009: 33).

Sağlıkta Dönüşüm Programı’nın amacı tüm bireylerin sağlık hizmetlerinden yararlanmasını sağlamak, sağlık hizmetlerinin maliyetini azaltmaktır (Elbek ve ark, 2009: 33).

2.1. SAĞLIKTA DÖNÜŞÜMÜN GEREKÇELERİ

Sağlıkta Dönüşüm Programı Türkiye'deki bazı eksikliklerin belirlenmesinden sonra gündeme gelmiştir. Bunlar;

- Türkiye'de sağlık hizmetleri kurumsal değildi. Emekli Sandığı'nın Maliye Bakanlığı'na, SSK ve Bağ-Kur'un Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı olması sebebiyle sağlık hizmetleri kurumlara göre eşit dağıtılmıyordu ve bölünmeler söz konusuydu.
- Sağlık hizmetlerinde verimlilik düşük, harcamalar yüksekti. Herkes sağlık hizmetinden yararlanamıyordu.
- Sağlık güvencesi olmayan insanlar vardı. Bazı işverenler sigortasız işçi çalıştırıyorlardı ve prim ödemekten kaçınıyorlardı.
- Sevk zinciri olmadığı için hastanelerde gereksiz bir yoğunluk vardı (Sayer, 2009:179).
- Diğer ülkelerle karşılaştırıldığında beklenen yaşam süresi kısaydı. Sağlık hizmetlerinden yararlanan kişi sayısı azdı.
- Bebek ölüm hızı ve anne ölüm hızı yüksekti. Aile hekimliği kavramı yoktu. Gebe ve bebek takibi aktif yapılmıyordu.
- Doğu illerinde hekim yetersizliği vardı. Hekimler merkezi yerlerde çalışmayı tercih ediyorlardı (Erençin ve Yolcu, 2008: 122).

'Sağlıkta Dönüşüm Programı' adı altında yapılması planlananlar ise sağlık hizmetlerini kurumsallaştırmak, aile hekimliği sistemini hayata geçirmek, bazı bölgelerdeki hekim yetersizliğini ortadan kaldırmak, sağlık personelinin performansına göre ücretlendirilerek sağlık hizmetlerinde verimliliği artırmak (Sayer, 2009: 179).

2.2. TÜRKİYE'DE GENEL SAĞLIK SİGORTASI KAPSAMINDA ÇIKARILAN KANUNLAR

- **10.07.2003 tarihli, 4924 Sayılı Kanun:** 'Eleman Temininde Güçlük Çekilen Yerlerde' sözleşmeli personel alımını sağlamak amacıyla çıkarılmıştır (Erençin ve Yolcu,2008:124).
- **657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu:** 4/b maddesine tabi olmak üzere ücretleri döner sermayeden karşılanmak üzere sağlık personeli alımını sağlamak amacıyla çıkarılmıştır.
- **24.11.2004 tarihli,5258 Sayılı Kanun:** Aile hekimliği pilot uygulamasını gerçekleştirmek amacıyla çıkarılmıştır.
- **2005 Mali Yılı Bütçe Kanunu:** Performansa dayalı döner sermaye uygulamasını hayata geçirmek amacıyla çıkarılmıştır.
- **06.01.2005 tarihli,5283 Sayılı Kanun:** SSK ve diğer kamu kuruluşlarına ait sağlık kuruluşlarının Sağlık Bakanlığı'na devrini sağlamak amacıyla çıkarılmıştır.
- **31.05.2006 tarihli, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu** (Erençin ve Yolcu, 2008: 125).

2.3. SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMI ADIMLARI

- Sosyal güvenlik kurumları 'SGK' adı altında birleştirildi.
- Vatandaşlar için sağlık hizmetlerinden yararlanma kolaylaştı.
- Yeşil kartlı vatandaşların hakları genişletildi. Daha kolay ilaç almaya başlamalarını örnek verebiliriz.
- Hekimlere zorunlu hizmet yeniden uygulanmaya başlandı.
- 33 ilde aile hekimliği uygulandı.
- 'Taşra' diye anılan bölgelerde çalışan sağlık personelinin maaşları artırıldı (Sayer, 2009:180).
- SSK'nın ilaç fabrikasının işlevselliğine son verildi. (Gökbayrak, 2010:149).

- Tüm kamu hastaneleri Sağlık Bakanlığı bünyesine geçirildi. (Erençin ve Yolcu, 2008:125).

2.4. SAĞLIKTA DÖNÜŞÜM PROGRAMI'NIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ

Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın temelinde sağlık hizmetlerini satın alma yatmaktadır (Erençin ve Yolcu, 2008: 124). Bu programla beraber sağlık hizmetlerinden yararlanan kişi sayısı arttı. Doğal olarak SGK'nın da maddi giderlerinde artış oldu. Bu demek oluyor ki Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın sürdürülebilirliği SGK'nın gelir-gider dengesine bağlıdır (Soyer, 2009: 181).

Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın birçok olumlu tarafının yanı sıra olumsuz yanları da ortaya çıkmıştır. Mesela hala sevk sistemi rayına oturmamıştır. Birçok insan aile hekimini atlayıp direkt hastaneye başvurmaktadır. İlaçlara erişim kolay olduğu için gereksiz ilaç alımı söz konusudur. Pratisyen hekim, ebe ve hemşire sayısı yeterli değildir (Soyer, 2009: 180). Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın sürdürülebilmesi için tüm bu olumsuzlukların dikkate alınması ve ortadan kaldırılması ya da en aza indirilmesi için girişimlerde bulunulması gerekmektedir. Ayrıca Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın finans kaynakları yeniden gözden geçirilmelidir. SGK'nın giderlerindeki dengesiz artış, göz ardı edilmemeli; SGK'ya ödenen primler, devletten ayrılan fonlar ve IMF gibi kuruluşlardan alınan mali destekler göz önüne alınarak etkili bir finansal tablo oluşturulmalıdır.

3. BÖLÜM

ALMANYA SAĞLIK SİSTEMİ

Almanya'da insanlar sağlık hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanabilmektedirler. Almanya'da hastalıklardan korunma sürecine, hastalanıldığında tedavi sürecine ve hastalık sonrası rehabilitasyon sürecine oldukça önem verilmektedir.

Almanya'da Bismark Modeli uygulanmaktadır. Bismark Modeli'nde ülkede yaşayan bütün bireylerin sağlık hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanması amaçlanmıştır. Bismark Modeli işçileri kapsamaktadır. İşçiler zorunlu sağlık sigortası primi öderler. Böylece hastalık durumunda rahatlıkla sağlık hizmetlerinden yararlanırlar (Kol, 2014:145).

Almanya'da beklenen yaşam süresi yüksektir. Anne ve bebek ölüm hızı düşüktür (Sargutan, 2005:150).

Almanya'da sigara kullanımı diğer ülkelere nazaran azdır. Ancak kadınlar ve 15 yaş çocuklarda sigara kullanımı fazladır. Bu da beraberinde kronik hastalıkları gündeme getirmektedir (Sargutan, 2005:151).

Almanya'da eşcinsel ilişkiler sık görüldüğünden, bu tarz cinsel ilişki yaşayanlarda HIV ve sifiliz gibi hastalıklara sık rastlanmaktadır.

Almanya'da trafik kazasından ölümler az olmasına karşın, sıklıkla yaralanmalar görülmektedir (Sargutan, 2005:151).

Almanya'da obezite yaygındır. Servikal kanser oranı OECD (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü) ye bağlı ülkelere göre yüksektir (Sargutan, 2005:151).

Almanya'da sağlık sisteminin yönetimi çeşitli bölümlere ayrılmıştır. Bunlar:

- **Merkezi yönetim:** Federal Sağlık Bakanlığı'dır. Federal Sağlık Bakanlığı; Federal İlaç ve Tıbbi Cihazlar Kuruluşu, Federal Serum ve Aşı Kuruluşu, Federal Bulaşıcı

ve Bulaşıcı Olmayan Hastalıklar Kuruluşu, Federal Sağlık Eğitimi Merkezi, Alman Tıbbi Dokümantasyon ve Enformasyon Kuruluşu, Federal Sağlık Enstitüsü, Federal Sigorta Yönetimi, Finansal Hizmetlerin Denetimi İçin Federal Yönetim gibi alt kuruluşlardan oluşmaktadır.

- **Eyalet Yönetimi:** Almanya’da ‘Lander’denilen eyaletler vardır ve federal hükümet sağlık hizmetlerini uygulamada yetkiyi eyaletlere vermiştir (Sargutan, 2005: 152).
- **Devlete ait olmayan birlikler:** Almanya’da hekim, diş hekimi, veteriner, eczacı ve psikologlar için meslek odaları vardır ve üye olunması zorunludur. Bu meslek odalarında yeni gelişmeler takip edilmektedir (Sargutan, 2005: 156). Ayrıca otonom hastalık fonları da oluşturulmuştur ve bu grup içinde yer almaktadır.
- **Yasalarla belirlenen haklar**
- **Zorunlu üyelik**
- **Kendi finansal kaynaklarını yükseltme hakkı** (Sargutan, 2005: 152).

3.1. SAĞLIK HİZMETLERİNİN SUNUMU

3.1.1. Birincil Sağlık Hizmetleri

Aile hekimliği sistemi vardır. Hastalar hekimlerini seçebilmektedirler. Hastalar, aile hekimlerine mesai saatlerinin dışında da kolayca ulaşabilmektedirler (Sargutan, 2005:156).

3.1.2. İkincil ve Üçüncül Sağlık Hizmetleri

Ayaktan tedavi hizmetlerini üniversite hastaneleri üstlenmiştir. Almanya’da hastanede yatan hasta sayısı fazladır. Ancak yatış süreleri kısadır (Sargutan, 2005:157).

3.1.3. Sosyal Güvence Sistemi

Zorunlu sigorta sistemi mevcuttur. Belli bir gelirin üzerinde geliri olanlar isteğe bağlı özel sağlık sigortası da yaptırabilirler.

Çalışanlar sigorta için devlete prim öderler (Sargutan, 2005: 158). Almanya'da zorunlu sağlık sigortasının kapsamı geniştir ve tüm vatandaşları kapsamaktadır (Sargutan, 2005: 158).

3.1.4. İlaç Sektörü

1978 yılında ıkarılan İlaç Yasası uygulanmaktadır (Sargutan, 2005: 158).

Almanya, ilaç sektöründe gelişmiş bir ülkedir. İhracat konusunda da önemli bir konumdadır. Almanya'da ilaçların lisans alması zorunludur. Bir ilacın lisans alması için etkili ve güvenilir olduğu bilimsel olarak kanıtlanmalıdır (Sargutan, 2005: 159).

İlaçlar piyasaya çıktıktan sonra yaşanan sorunlarla Federal İlaç ve Tıbbi Cihazlar Kurumu ilgilenmektedir. İlaçların geri ödemesiyle Federal Hekim ve Hastalık Fonları Komitesi ilgilenmektedir (Sargutan, 2005: 160).

3.1.5. Sağlık Teknolojisi

Almanya, teknolojide Avrupa'nın üçüncü sırasındadır. Tüm bireylerin sağlık hizmetlerinden yararlanmasını hedeflediği için sağlık teknolojisindeki tüm ilerlemeleri yakından takip etmektedir.

Almanya'da sağlık teknolojisi değerlendirme kuruluşları mevcuttur. Bunlar Federal Komite çatısı'na bağlıdır ancak çeşitli kollara ayrılmıştır (Sargutan, 2005: 161).

3.2. SAĞLIK HİZMETLERİNİN FİNANSMANI VE HARCAMALARI

3.2.1. Zorunlu Sağlık Sigortaları

Bireylerin aldıkları maaşa göre ödedikleri primlerden oluşan sigortadır (Sargutan, 2005: 164).

3.2.2. Diğer Sosyal Sigortalar

Emeklilik sigortası, kaza sigortası vb. sigortalar da yine çalışanların ödedikleri primlerden oluşan zorunlu sağlık sigortasının uzantısıdır (Sargutan, 2005: 165).

3.2.3. Özel Sağlık Sigortaları

Ortalamanın üstünde geliri olan bireylerin isteğe bağlı yaptırdığı sigortalardır. Dolayısı ile özel sigortaların finansmanını kişilerin kendileri sağlamaktadır.

3.2.4. Doğrudan Ödemeler

Yatarak tedavi olanlardan yatak için, ilk muayene için, pansuman ya da reçeteli ilaçlar için ek ödemeler söz konusudur (Sargutan, 2005: 165).

Almanya’da hastanelerin finansmanını devlet ve hastalık sigortalarından ayrılan bütçe karşılamaktadır. Hastane ödemelerinde ise hastalığın ciddiyeti ön planda tutulmaktadır (Sargutan, 2005: 165).

3.3. SAĞLIK REFORMU VE DEVAM EDEN PROJELER

- 2003 yılında hastanelerde ‘Alman Teşhise Dayalı Gruplandırma Sistemi’ uygulanmaya başlanmıştır.

- 2006 yılında e-sağlık kartı uygulanmaya başlanmıştır.
- 1998 yılında Zorunlu Sağlık Sigortasında Dayanışmanın Güçlendirilmesi Yasası çıkarılmıştır. Böylece katkı payları azalmıştır.
- 2000 yılında Zorunlu Sağlık Sigortası Reform Yasası çıkarılmıştır. Bu yasayla lisansını almamış ilaçların geri ödenmesi ortadan kalkmıştır.
- 2004 yılında Zorunlu Sağlık Sigortasının Modernizasyonu Yasası çıkarılmıştır. Zorunlu Sağlık Sigortası için ek gelir kaynağı bulmak amacıyla çıkarılmıştır (Sargutan, 2005: 168).

3.4. ALMANYA VE TÜRKİYE SAĞLIK SİSTEMLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

- Almanya’da herkese eşit ve yüksek kalitede sağlık hizmeti sunulmaktadır. Türkiye’de ise gelir dağılımına göre dengesizlik söz konusudur. Sağlıkta Dönüşüm Programı çerçevesinde bu eşitsizliğe son verilmek istense de tam anlamıyla istenilen sonuca ulaşamamıştır. Türkiye’de halen sigortasız insanlar vardır ve birçoğunun prim borçlarından haberi dahi yoktur. Ayrıca sevk sisteminin işleminde aksaklıklar olduğu için insanlar direkt hastanelere başvurumaktadırlar. Bu da hastanelerdeki yoğunluğun artmasına ve hizmet kalitesinin düşmesine sebep olmaktadır.
- Almanya’da sağlık hizmetlerinin sorumluluğu eyaletlere dağıtılmıştır. Türkiye’de ise Sağlık Bakanlığı sorumludur. Türkiye, gittikçe nüfusu artan bir ülkedir. Ve sağlık sisteminin tek elden yönetilmesi gittikçe zorlaşmaktadır.
- Almanya sağlık sistemlerinde oldukça gelişmiştir. Türkiye ise yaptığı yeniliklerde Almanya’yı örnek almaktadır.
- Almanya’da tüm bireylerin sağlık sigortası vardır. Türkiye’de ise halen sağlık sigortası olmayan bireyler mevcuttur.

- Ayakta bakım hizmetleri, Almanya’da anlaşmalı aile hekimiyle ya da özel uzmanla devam etmektedir. Türkiye’de ise özel hastanelerde, özel tıp merkezlerinde, sağlık ocaklarında ve devlet hastanelerinin acil servislerinde ayakta bakım hizmeti verilmektedir.
- Almanya’da sağlık teknolojisi gelişmiştir. Türkiye’de ise ithalat söz konusudur.
- Almanya ilaç pazarında ön planda olan bir ülkedir ve ilaçların denetimi sıkıdır. Türkiye’de ise ilaçları denetleyecek etkili bir mekanizma söz konusu değildir.
- Türkiye’de sağlık personeli yetersizliği söz konusudur.’Taşra’denilen yerlerde çalışan sağlık personeli sayısı oldukça azdır. Almanya ise Türkiye’ye göre çok çok iyi bir konumdadır ve ülke genelinde eşit dağılım söz konusudur (Sargutan, 2005: 109-171).
- Almanya gelişmiş bir ülkedir, Türkiye ise gelişmekte olan bir ülkedir. Almanya’da vatandaşlar sağlığa daha çok önem vermektedirler. Türkiye’de ise vatandaşlar için sağlık ikinci plandadır. Genellikle hastalık ilerledikten sonra hastaneye başvururlar. Bunun sonucunda da hastanede ortalama yatma süresi daha uzundur.
- Almanya’da doğumdan beklenen yaşam süresi daha uzundur. Türkiye’de ise hala doğumdan beklenen yaşam süresi düşüktür. (Sargutan, 2005: 169).
- Türkiye’de 2003 verilerine göre sağlık personeli sayısı ve yatak sayısı Almanya’ya göre daha azdır (Sargutan, 2005: 169).

4. BÖLÜM

BİR KAMU HASTANESİNİN ACİL SERVİSİNDE YAPILAN HASTA MEMNUNİYETİ ANKETİNİN İSTATİSTİK ANALİZ RAPORU

4.1. İSTATİSTİK METODU

İstatistiksel analiz için SPSS.20 for Windows programı kullanıldı. Tanımlayıcı istatistikler, kategorik değişkenler için sayı ve yüzdeler, sayısal değişkenler için ortalama, standart sapma, ortanca, minimum ve maksimum olarak sunuldu. Sayısal değişkenler için normal dağılım koşulu sağlanmadığı durumda bağımsız iki grup karşılaştırmalarında ise Mann Whiney U testi, çoklu grup karşılaştırmalarında ise Kruskal Wallis testi kullanıldı. Kategorik değişkenler için ise Ki-Kare koşulu sağlandığı durumda ikili ve çoklu grup karşılaştırmalarında Ki-Kare test istatistiği; çoklu grup karşılaştırmalarında Ki-Kare koşulu sağlanmadığı durumda Monte Carlo Simulasyonu kullanıldı. İstatistiksel anlamlılık düzeyi p değerinin 0,05 ten küçük olması durumu olarak kabul edildi.

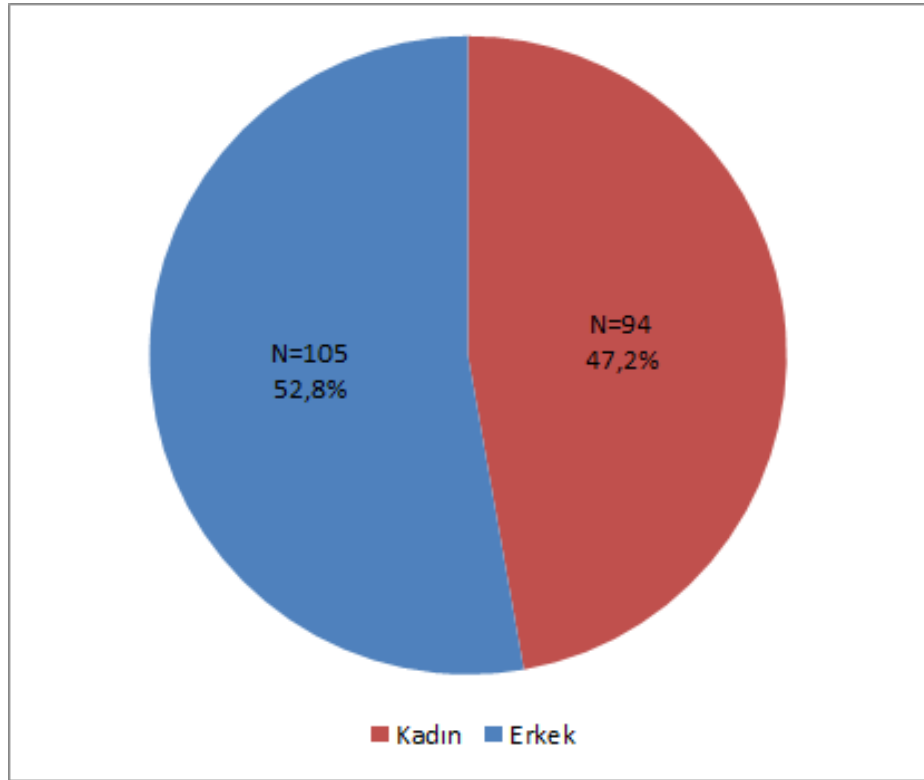
4.1.1. Özet Tablolar

Çalışmaya yaş ortalaması $34,57 \pm 9,62$ yıl olan 72 kadın, yaş ortalaması $34,58 \pm 10,06$ yıl olan 83 erkek katıldı. 1 kişinin cinsiyet bilgisi, 45 kişinin ise yaş bilgisi eksik olmak üzere toplam 200 kişi çalışmaya katıldı.

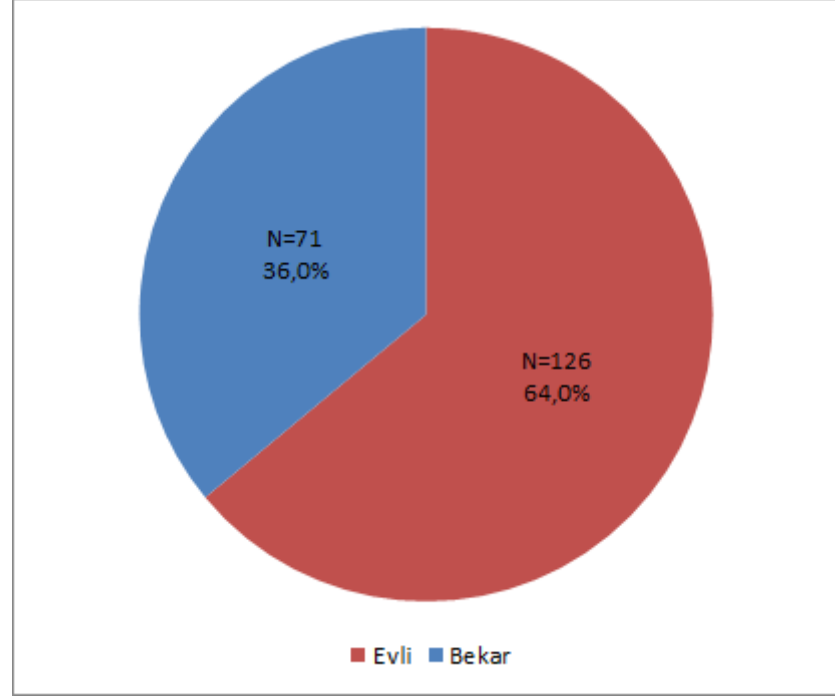
Kişilerin demografik bilgileri özetlendi, grafikler ile gösterildi (Tablo 1, Şekil 1-4).

Tablo 1 Kişilerin demografik bilgileri

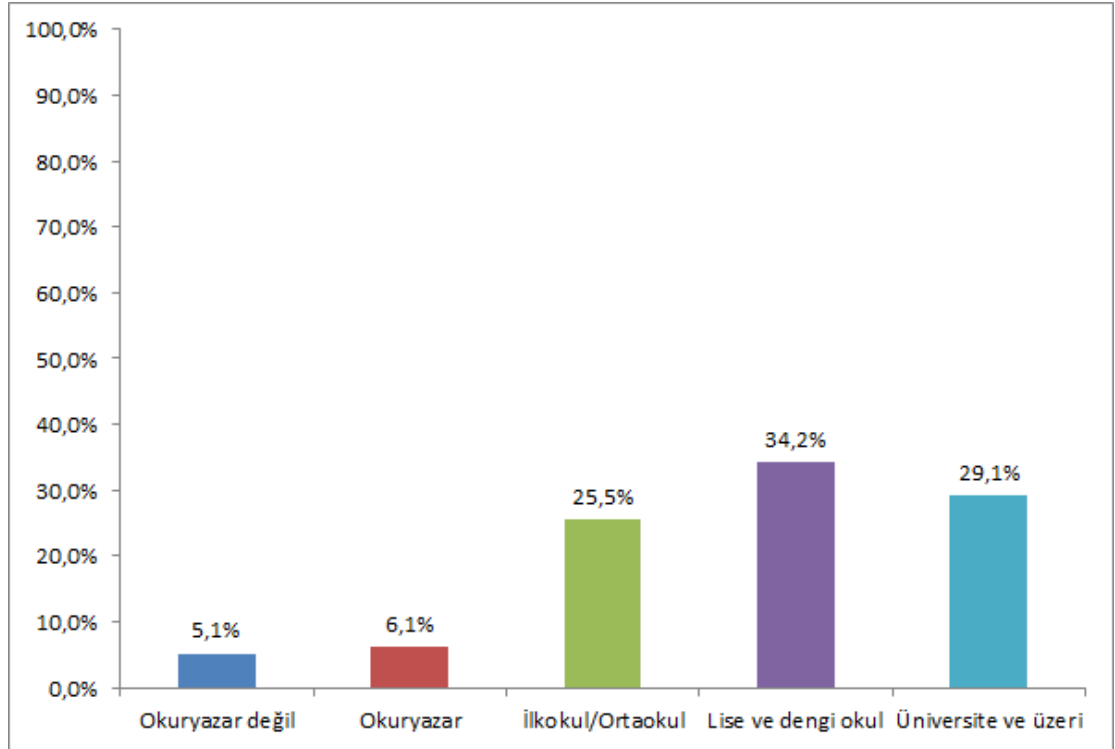
Yaş (Ort±SD)		34,57±9,82
Cinsiyet (n, %)	Kadın	94 (47,2)
	Erkek	105 (52,8)
Medeni Durum (n, %)	Evli	126 (64)
	Bekar	71 (36)
Öğrenim Durumu (n, %)	Okuryazar değil	10 (5,1)
	Okuryazar	12 (6,1)
	İlkokul/Ortaokul	50 (25,5)
	Lise ve dengi okul	67 (34,2)
	Üniversite ve üzeri	57 (29,1)
Sosyal Güvence (n, %)	SGK Çalışan	97 (56,1)
	SGK Emekli	19 (11)
	Yeşil kart	24 (13,9)
	Özel sağlık sigortası	11 (6,4)
	Sosyal güvencesi yok	22 (12,7)



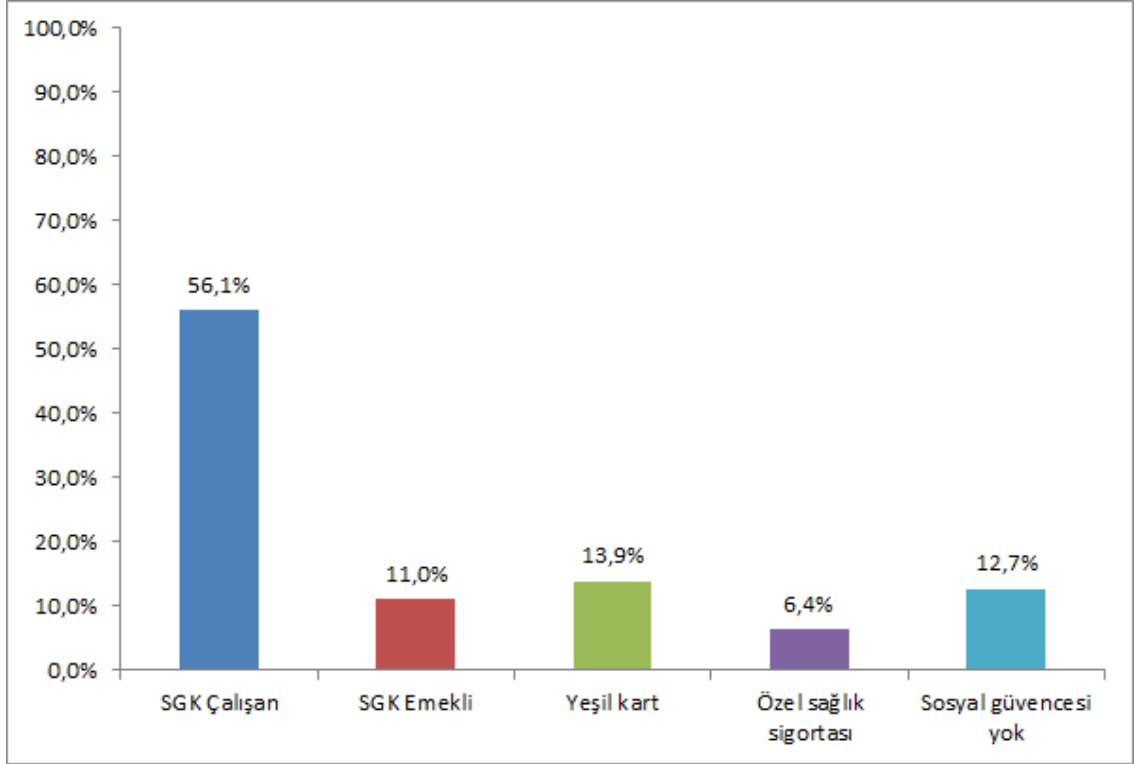
Şekil 1. Cinsiyet



Şekil 2. Medeni Durum



Şekil 3. Öğrenim Durumu



Şekil 4. Sosyal Güvence

Kişilerin meslek bilgileri tablo 2 ile özetlendi.

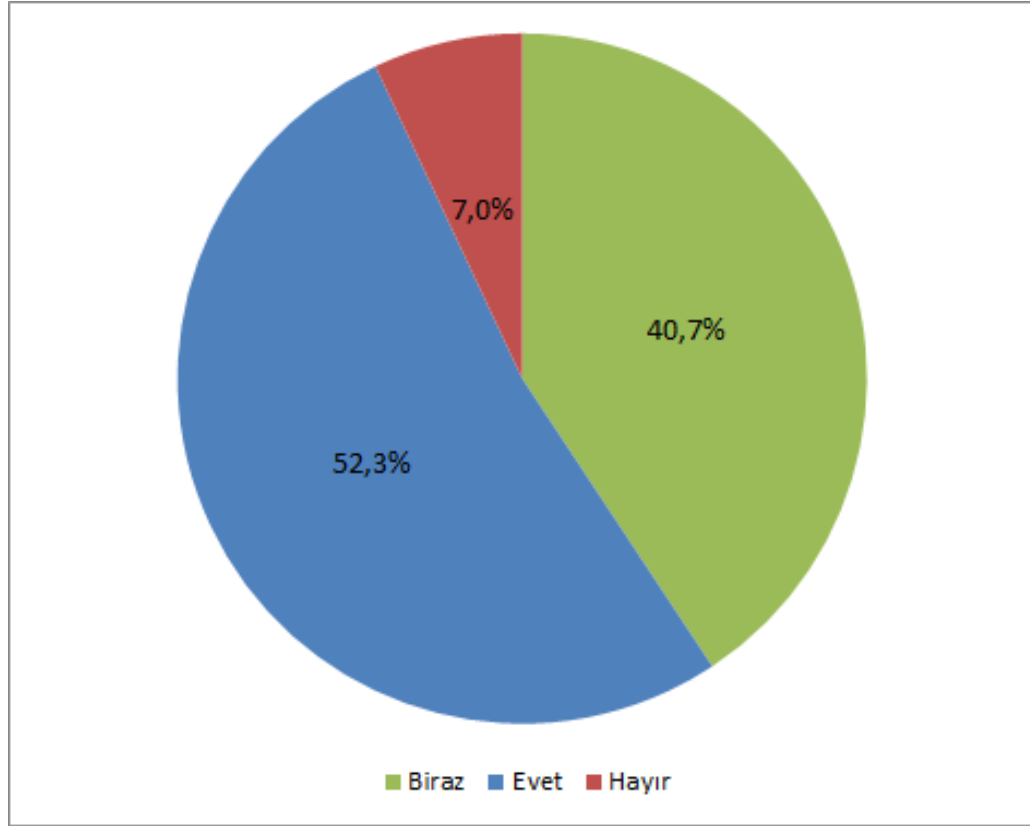
Tablo 2. Kişilerin meslek bilgileri

Ev hanımı	27 (16,3)
Öğrenci	18 (10,8)
Serbest meslek	17 (10,2)
Memur	9 (5,4)
Emekli	8 (4,8)
İşçi	8 (4,8)
Öğretmen	7 (4,2)
Çalışmıyor	6 (3,6)
Özel sektör	6 (3,6)
Güvenlik	4 (2,4)
Hemşire	4 (2,4)
Polis	4 (2,4)
Mühendis	3 (1,8)
Şoför	3 (1,8)
Temizlikçi	3 (1,8)
Doktor	2 (1,2)
Esnaf	2 (1,2)
Kaportacı	2 (1,2)
Kasiyer	2 (1,2)
Kuaför	2 (1,2)
Yönetici	2 (1,2)
Avukat	1 (0,6)
Bakıcı	1 (0,6)
Bankacı	1 (0,6)
Çiftçi	1 (0,6)
Elektrik teknikeri	1 (0,6)
Gardiyan	1 (0,6)
Garson	1 (0,6)
İnfaz koruma memuru	1 (0,6)
İnşaat	1 (0,6)
İşletmeci	1 (0,6)
Kalfa	1 (0,6)
Kokoreççi	1 (0,6)
Mimar	1 (0,6)
Mobilyacılık	1 (0,6)
Muhasebeci	1 (0,6)
Müdür	1 (0,6)
Müdür yardımcısı	1 (0,6)
Müşavir	1 (0,6)
Operatör	1 (0,6)
Ordu mensubu	1 (0,6)
Sanayide çalışan	1 (0,6)
Terzi	1 (0,6)
Tesisatçı	1 (0,6)
Tezgahtar	1 (0,6)
Ütücü	1 (0,6)
Veteriner	1 (0,6)
Zabıt katibi	1 (0,6)

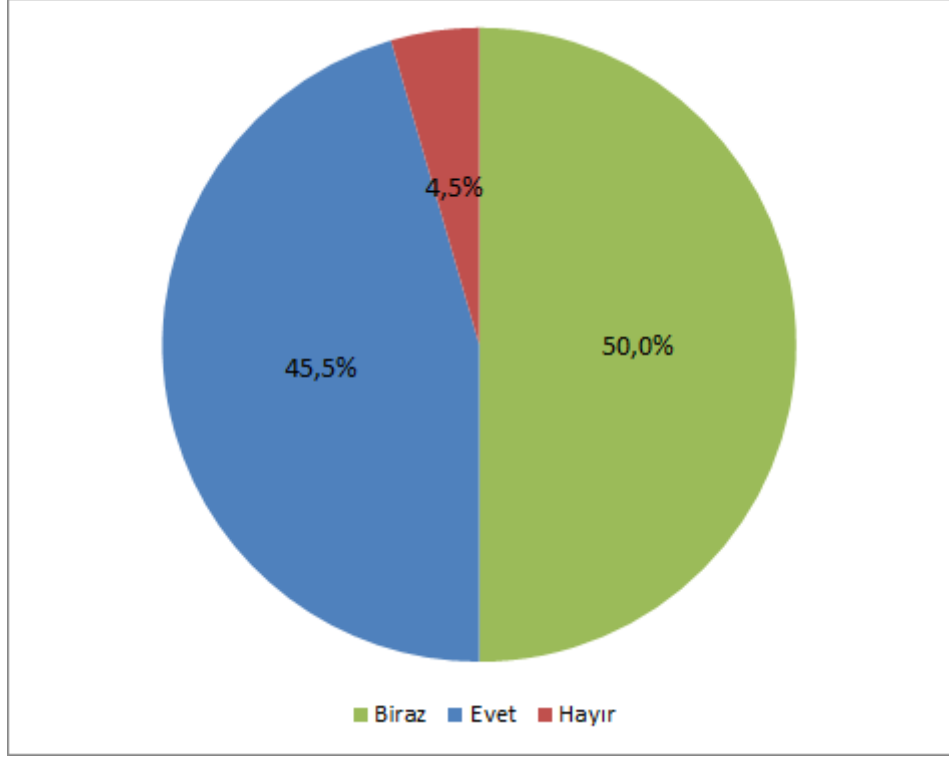
Hastalara sorulan memnuniyet soruları tablo 3 ile özetlendi ve grafikler ile gösterildi.

Tablo 3. Hastalara sorulan memnuniyet soruları

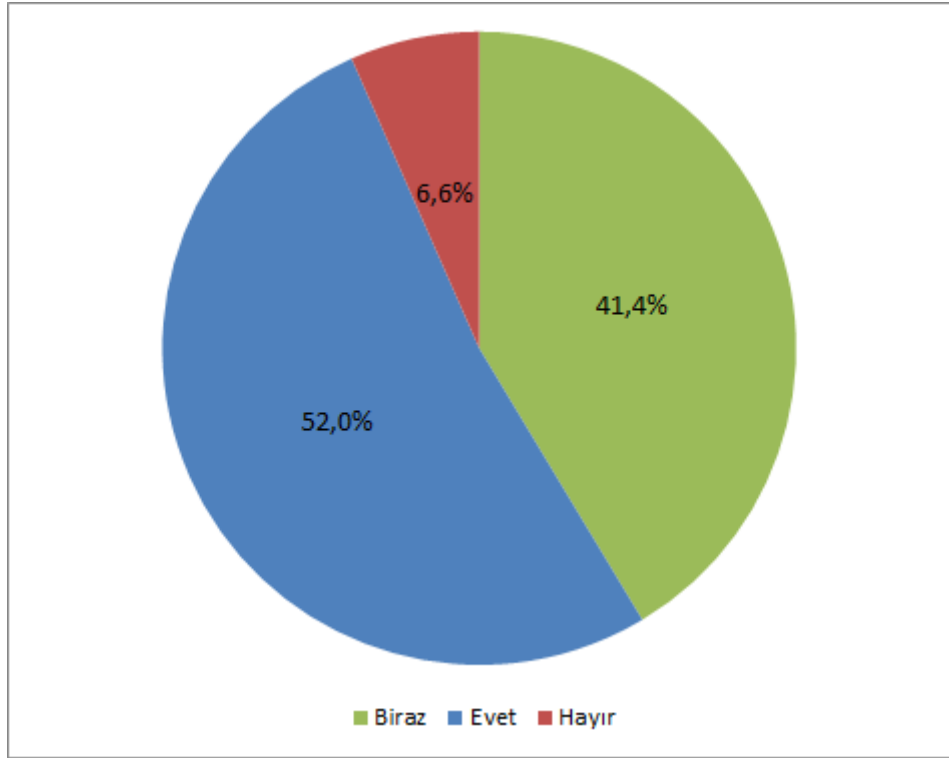
	Biraz	Evet	Hayır
Soru 1: Acil serviste çok beklemeden muayene oldum	81 (40,7)	104 (52,3)	14 (7)
Soru 2: Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı	100 (50)	91 (45,5)	9 (4,5)
Soru 3: Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı	82 (41,4)	103 (52)	13 (6,6)
Soru 4: Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi	64 (32,3)	125 (63,1)	9 (4,5)
Soru 5: Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi	66 (33)	125 (62,5)	9 (4,5)
Soru 6: Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim	78 (39,2)	111 (55,8)	10 (5)
Soru 7: Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi	80 (40,4)	110 (55,6)	8 (4)
Soru 8: Acil servis temizdi	87 (43,7)	101 (50,8)	11 (5,5)
Soru 9: Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim	79 (39,7)	104 (52,3)	16 (8)
Soru 10: Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi	77 (39,3)	111 (56,6)	8 (4,1)



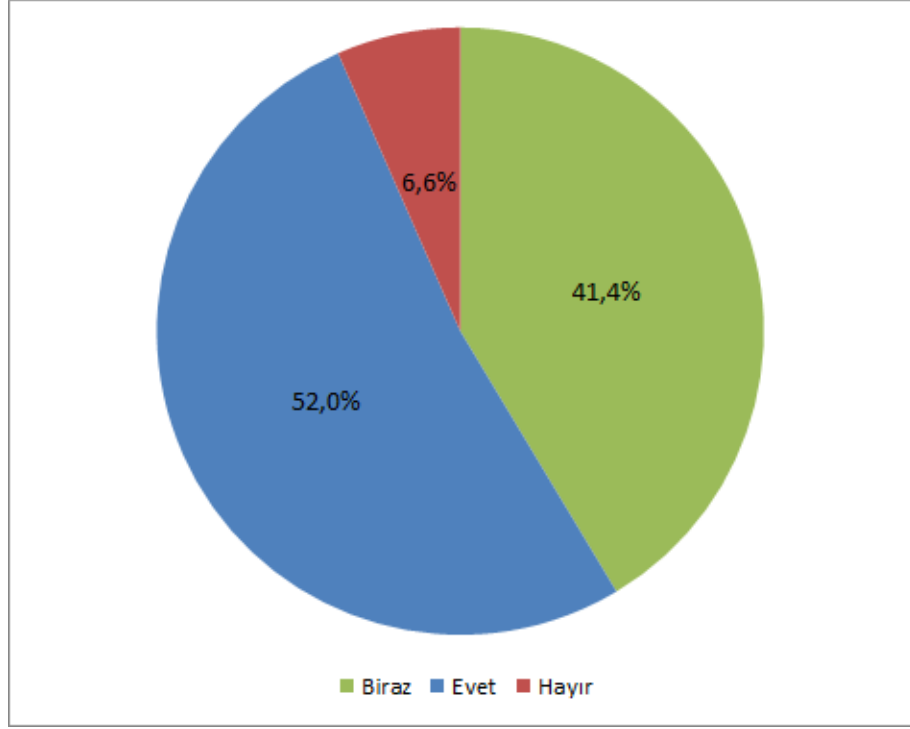
Şekil 5. Soru 1: Acil serviste çok beklemeden muayene oldum



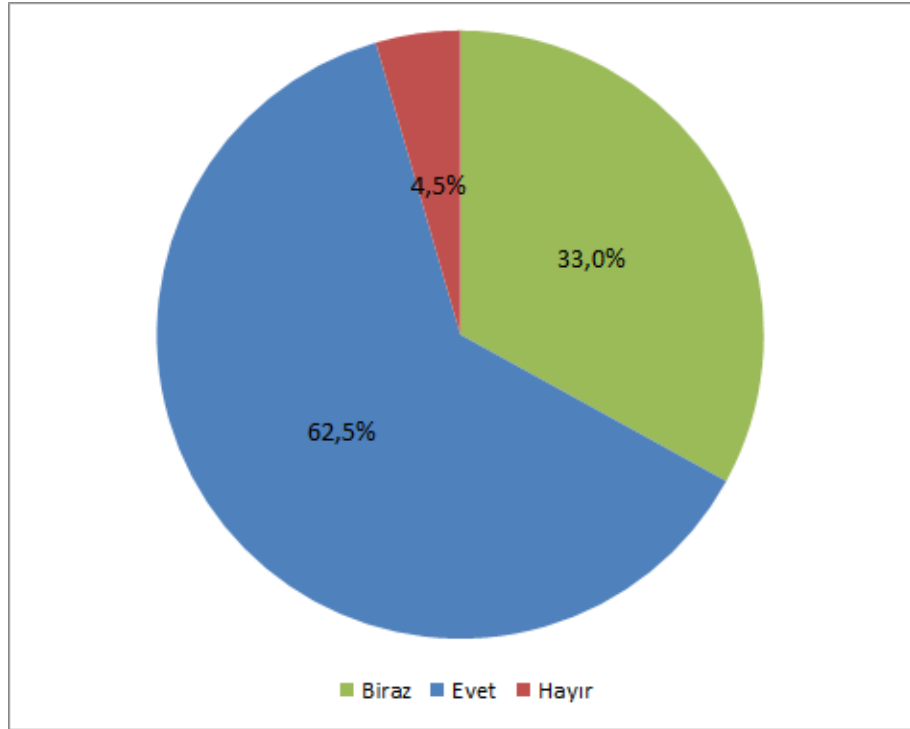
Şekil 6. Soru 2: Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı



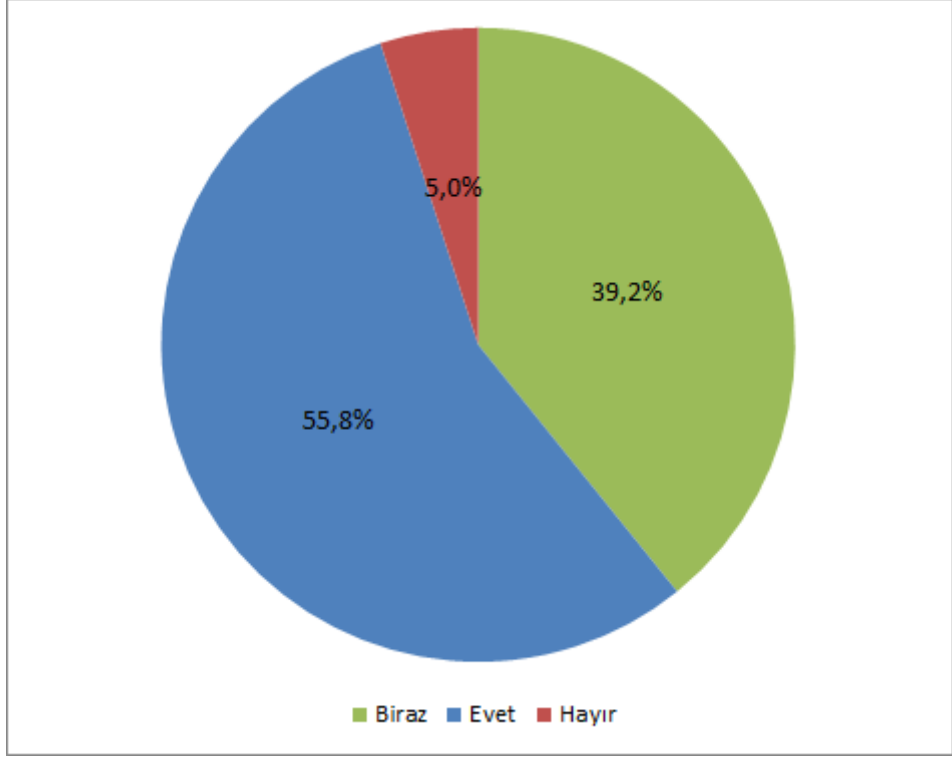
Şekil 7. Soru 3: Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı



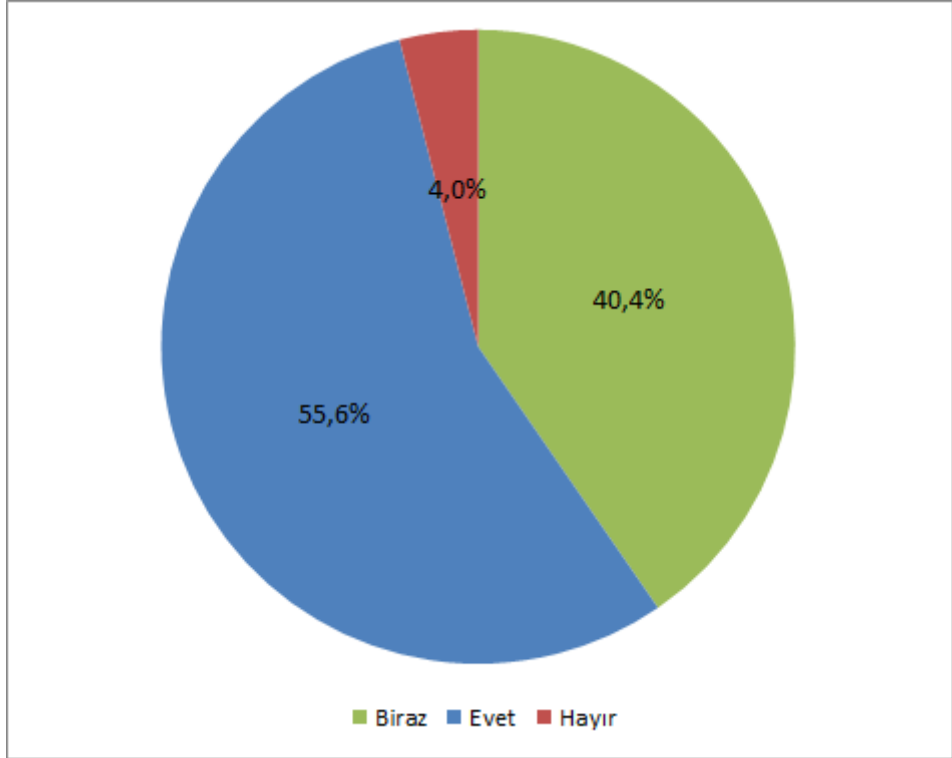
Şekil 8. Soru 4: Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi



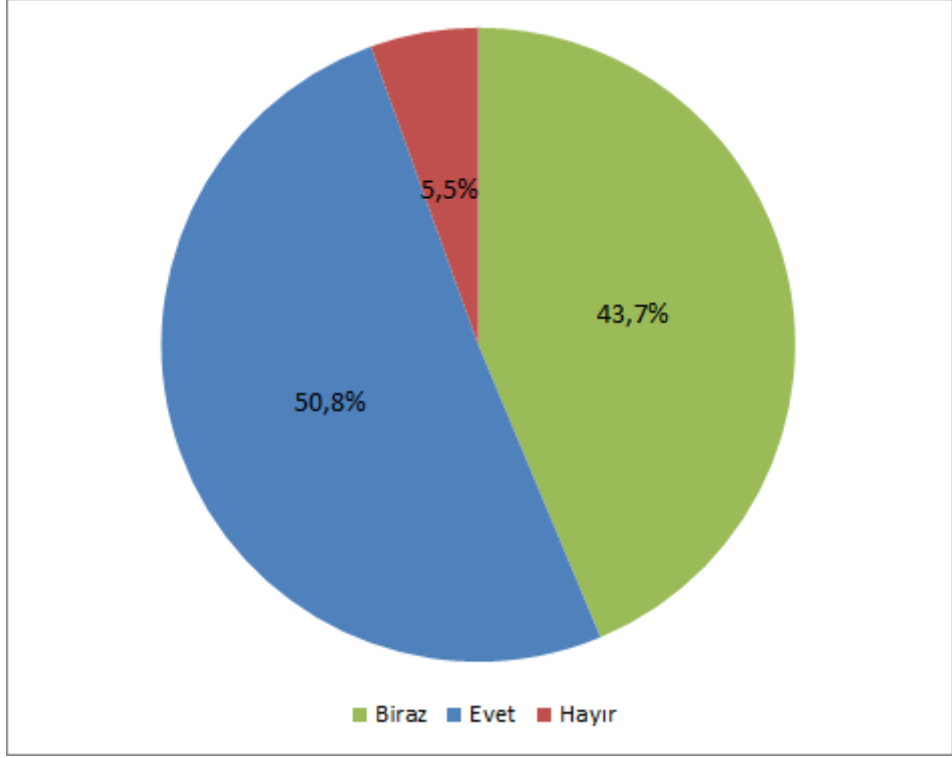
Şekil 9. Soru 5: Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi



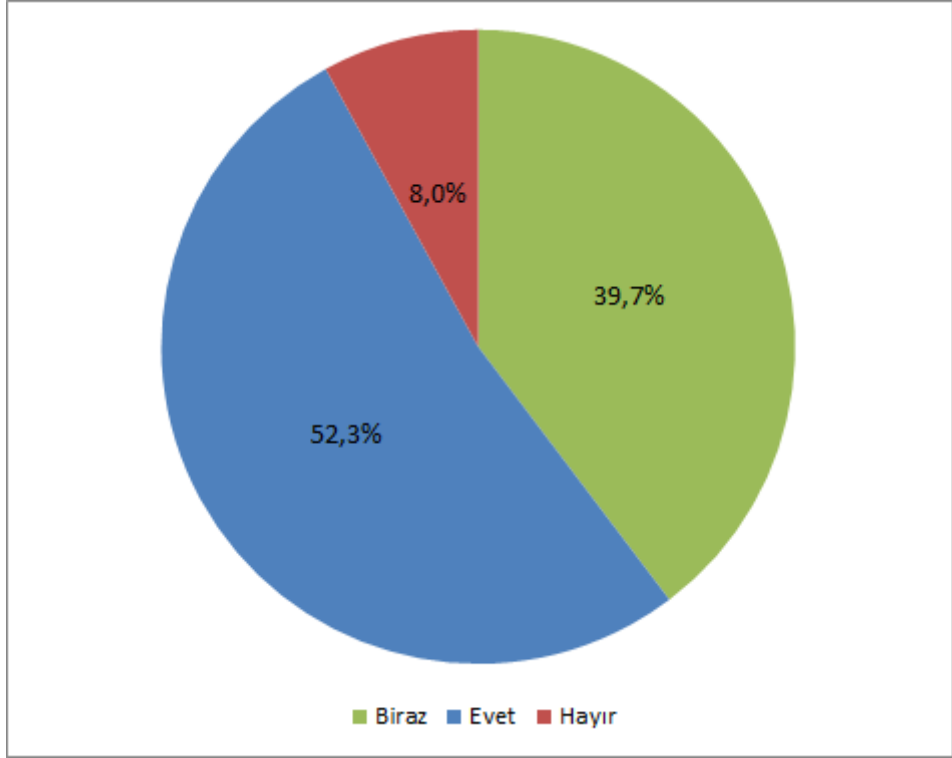
Şekil 10. Soru 6: Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim



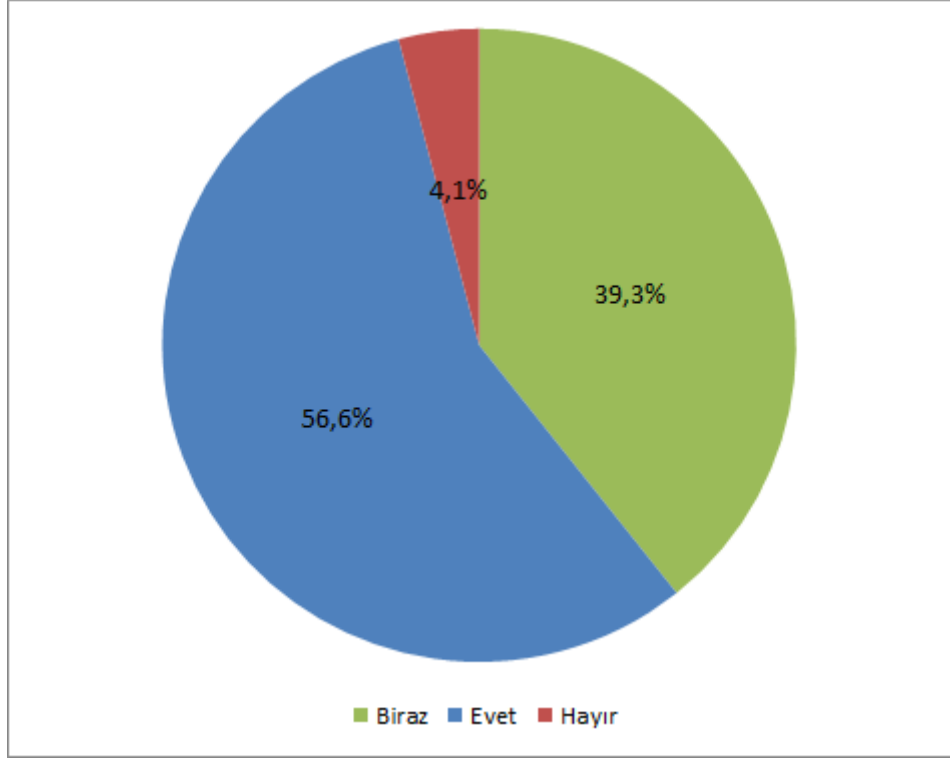
Şekil 11. Soru 7: Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi



Şekil 12. Soru 8: Acil servis temizdi



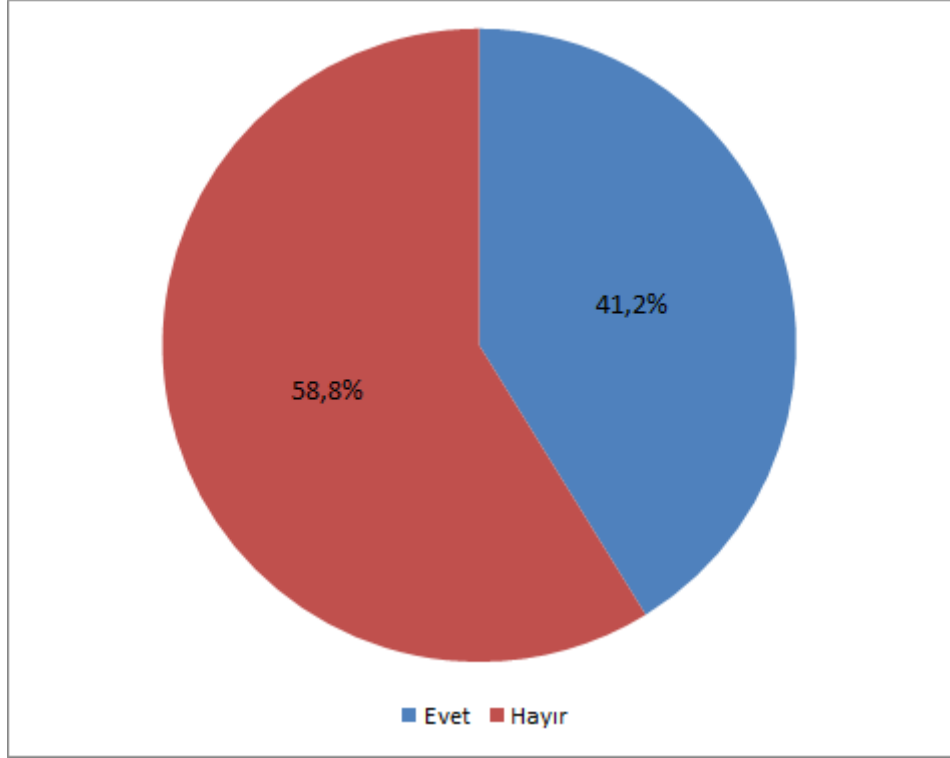
Şekil 13. Soru 9: Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim



Şekil 14. Soru 10: Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi

Tablo 4. Hastaneye ilk başvuru durumu

	Evet	Hayır
Soru 11: Hastanemize ilk başvurunuz mu? (n, %)	82 (41,2)	117 (58,8)



Şekil 15. Soru 11: Hastanemize ilk başvurunuz mu?

4.1.2. Karşılaştırma Tabloları

Cinsiyet gruplarında yaş ortalamaları ve sorulan sorulara verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamlı fark olup olmadığına bakıldı. Kadınların %63,3'ü tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim derken, %29,8'i biraz, %6,4'ü ise tercih etmeyeceği yanıtını verdi. Erkeklerin ise %41,3'ü tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim derken, %49'u biraz, %9,6'sı ise tercih etmeyeceği yanıtını verdi. Cinsiyet gruplarında "Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim." sorusuna verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamlı fark saptandı. Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim sorusuna evet diyen kadınların oranı erkeklere göre istatistiksel anlamlı yüksekti ($p=0,007$).

Tablo 5. Cinsiyet

		Kadın N=94	Erkek N=105	P
Yaş (Ort±SD)		34,57±9,62	34,58±10,06	0,916
Acil serviste çok beklemeden muayene oldum (n, %)	Biraz	39 (41,9)	42 (40)	0,359
	Evet	50 (53,8)	53 (50,5)	
	Hayır	4 (4,3)	10 (9,5)	
Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı (n, %)	Biraz	49 (52,1)	51 (48,6)	0,672
	Evet	42 (44,7)	48 (45,7)	
	Hayır	3 (3,2)	6 (5,7)	
Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı (n, %)	Biraz	38 (41,3)	44 (41,9)	0,994
	Evet	48 (52,2)	54 (51,4)	
	Hayır	6 (6,5)	7 (6,7)	
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi (n, %)	Biraz	30 (32,3)	34 (32,7)	0,906
	Evet	58 (62,4)	66 (63,5)	
	Hayır	5 (5,4)	4 (3,8)	
Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi Verdi (n, %)	Biraz	31 (33)	35 (33,3)	0,171
	Evet	56 (59,6)	68 (64,8)	
	Hayır	7 (7,4)	2 (1,9)	
Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim (n, %)	Biraz	36 (38,7)	42 (40)	0,869
	Evet	53 (57)	57 (54,3)	
	Hayır	4 (4,3)	6 (5,7)	
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi (n, %)	Biraz	40 (42,6)	40 (38,8)	0,794
	Evet	51 (54,3)	58 (56,3)	
	Hayır	3 (3,2)	5 (4,9)	
Acil servis temizdi (n, %)	Biraz	40 (43)	47 (44,8)	0,706
	Evet	49 (52,7)	51 (48,6)	
	Hayır	4 (4,3)	7 (6,7)	
Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim (n, %)	Biraz	28 (29,8)	51 (49)	0,007
	Evet	60 (63,8)	43 (41,3)	
	Hayır	6 (6,4)	10 (9,6)	
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi (n, %)	Biraz	31 (33,7)	46 (44,7)	0,089
	Evet	59 (64,1)	51 (49,5)	
	Hayır	2 (2,2)	6 (5,8)	

Kişilerin hastaneye ilk başvuru yapma durumlarına göre yaş ortalamaları ve sorulan sorulara verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamlı fark olup olmadığına bakıldı, istatistiksel anlamlı fark saptanmadı.

Tablo 6. Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet N=82	Hayır N=117	p
Yaş (Ort±SD)		33,91±9,69	35,06±9,95	0,576
Acil serviste çok beklemeden muayene oldum (n, %)	Biraz	38 (46,3)	43 (37,1)	0,421
	Evet	39 (47,6)	64 (55,2)	
	Hayır	5 (6,1)	9 (7,8)	
Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı (n, %)	Biraz	39 (47,6)	61 (52,1)	0,605
	Evet	38 (46,3)	52 (44,4)	
	Hayır	5 (6,1)	4 (3,4)	
Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı (n, %)	Biraz	28 (34,1)	54 (47)	0,105
	Evet	46 (56,1)	56 (48,7)	
	Hayır	8 (9,8)	5 (4,3)	
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi (n, %)	Biraz	24 (29,3)	40 (34,8)	0,582
	Evet	55 (67,1)	69 (60)	
	Hayır	3 (3,7)	6 (5,2)	
Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi verdi (n, %)	Biraz	25 (30,5)	41 (35)	0,579
	Evet	52 (63,4)	72 (61,5)	
	Hayır	5 (6,1)	4 (3,4)	
Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim (n, %)	Biraz	26 (32,1)	52 (44,4)	0,138
	Evet	49 (60,5)	61 (52,1)	
	Hayır	6 (7,4)	4 (3,4)	
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi (n, %)	Biraz	31 (38,3)	49 (42,2)	0,818
	Evet	47 (58)	62 (53,4)	
	Hayır	3 (3,7)	5 (4,3)	
Acil servis temizdi (n, %)	Biraz	39 (48,1)	48 (41)	0,302
	Evet	36 (44,4)	64 (54,7)	
	Hayır	6 (7,4)	5 (4,3)	
Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim (n, %)	Biraz	28 (34,1)	51 (44)	0,351
	Evet	46 (56,1)	57 (49,1)	
	Hayır	8 (9,8)	8 (6,9)	
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi (n, %)	Biraz	34 (42,5)	43 (37,4)	0,790
	Evet	43 (53,8)	67 (58,3)	
	Hayır	3 (3,8)	5 (4,3)	

Medeni durum gruplarında yaş ortalamaları ve sorulan sorulara verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamlı fark olup olmadığına bakıldı. Evli olanların yaş ortalaması bekar olanlara göre istatistiksel anlamlı yüksekti ($p<0,001$). Evli olanların %48,8'i acil serviste verilen hizmetin genel olarak iyi olduğunu düşünürken, %47,2'si biraz, %4'ü ise iyi olmadığı yanıtını verdi. Bekarların ise %69,6'sı acil serviste verilen hizmetin genel olarak iyi olduğunu düşünürken, %26,1'i biraz, %4,3'ü ise iyi olmadığı yanıtını verdi. Medeni durum gruplarında "Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi" sorusuna verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamlı fark saptandı ($p=0,015$).

Tablo 7. Medeni Durum

		Evli N=126	Bekar N=71	p
Yaş (Ort±SD)		36,87±8,94	30,15±10,02	<0,001
Acil serviste çok beklemeden muayene oldum (n, %)	Biraz	53 (42,4)	28 (39,4)	0,532
	Evet	65 (52)	36 (50,7)	
	Hayır	7 (5,6)	7 (9,9)	
Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı (n, %)	Biraz	65 (51,6)	35 (49,3)	0,849
	Evet	56 (44,4)	32 (45,1)	
	Hayır	5 (4)	4 (5,6)	
Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı (n, %)	Biraz	55 (44)	27 (38,6)	0,762
	Evet	62 (49,6)	38 (54,3)	
	Hayır	8 (6,4)	5 (7,1)	
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi (n, %)	Biraz	41 (32,8)	23 (32,9)	0,443
	Evet	80 (64)	42 (60)	
	Hayır	4 (3,2)	5 (7,1)	
Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi verdi (n, %)	Biraz	41 (32,5)	25 (35,2)	0,924
	Evet	79 (62,7)	43 (60,6)	
	Hayır	6 (4,8)	3 (4,2)	
Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim (n, %)	Biraz	52 (41,6)	26 (36,6)	0,785
	Evet	67 (53,6)	41 (57,7)	
	Hayır	6 (4,8)	4 (5,6)	
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi (n, %)	Biraz	53 (42,7)	26 (36,6)	0,248
	Evet	68 (54,8)	40 (56,3)	
	Hayır	3 (2,4)	5 (7)	
Acil servis temizdi (n, %)	Biraz	54 (42,9)	33 (46,5)	0,094
	Evet	68 (54)	31 (43,7)	
	Hayır	4 (3,2)	7 (9,9)	
Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim (n, %)	Biraz	55 (43,7)	24 (34,3)	0,407
	Evet	62 (49,2)	39 (55,7)	
	Hayır	9 (7,1)	7 (10)	
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi (n, %)	Biraz	59 (47,2)	18 (26,1)	0,015
	Evet	61 (48,8)	48 (69,6)	
	Hayır	5 (4)	3 (4,3)	

Öğrenim durumu gruplarında yaş ortalamaları ve sorulan sorulara verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamlı fark olup olmadığına bakıldı. Okur yazar olmayanların %77,8'i, okuryazarların %41,7'si, ilkokul/ortaokul mezunlarının %36'sı, lise ve dengi okul mezunlarının %59,7'si ve üniversite ve üzeri mezunların %52,6'sı tekrar acile gelmesi gerekirse yine bu acil servisi seçeceğini belirtti. Öğrenim durumuna göre tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim sorusuna evet diyenlerin oranı istatistiksel anlamlı farklıydı (p=0,014).

Tablo 8. Öğrenim Durumu

	Okuryazar değil N=10	Okuryazar N=12	İlkokul/Ortaokul N=50	Lise ve dengi okul N=67	Üniversite ve üzeri N=57	P
Yaş (Ort±SD)	39,43±11,04	37±15,49	38,72±8,78	33,11±9,99	31,47±7,36	0,003
Acil serviste çok beklemeden muayene oldum (n, %)	Biraz 5 (50) Evet 5 (50) Hayır 0 (0)	6 (50) 6 (50) 0 (0)	20 (40,8) 25 (51) 4 (8,2)	34 (50,7) 28 (41,8) 5 (7,5)	16 (28,1) 36 (63,2) 5 (8,8)	0,351
Kayıt/kabul sırası beklemediğim yer rahattı (n, %)	Biraz 4 (40) Evet 6 (60) Hayır 0 (0)	4 (33,3) 6 (50) 2 (16,7)	27 (54) 22 (44) 1 (2)	40 (59,7) 23 (34,3) 4 (6)	25 (43,9) 30 (52,6) 2 (3,5)	0,191
Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı (n, %)	Biraz 3 (30) Evet 7 (70) Hayır 0 (0)	5 (41,7) 5 (41,7) 2 (16,7)	24 (49) 22 (44,9) 3 (6,1)	28 (42,4) 34 (51,5) 4 (6,1)	22 (38,6) 31 (54,4) 4 (7)	0,774
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravaman çekilmesi gibi) özen gösterdi (n, %)	Biraz 1 (10) Evet 9 (90) Hayır 0 (0)	5 (41,7) 6 (50) 1 (8,3)	16 (32,7) 30 (61,2) 3 (6,1)	22 (32,8) 43 (64,2) 2 (3)	20 (35,7) 33 (58,9) 3 (5,4)	0,753
Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi Verdi (n, %)	Biraz 3 (30) Evet 6 (60) Hayır 1 (10)	4 (33,3) 7 (58,3) 1 (8,3)	19 (38) 29 (58) 2 (4)	23 (34,3) 42 (62,7) 2 (3)	17 (29,8) 37 (64,9) 3 (5,3)	0,982
Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim (n, %)	Biraz 3 (30) Evet 6 (60) Hayır 1 (10)	6 (50) 5 (41,7) 1 (8,3)	27 (54) 21 (42) 2 (4)	23 (34,3) 41 (61,2) 3 (4,5)	19 (33,9) 34 (60,7) 3 (5,4)	0,459
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi (n, %)	Biraz 2 (20) Evet 7 (70) Hayır 1 (10)	7 (58,3) 5 (41,7) 0 (0)	21 (42) 27 (54) 2 (4)	27 (40,3) 38 (56,7) 2 (3)	22 (40) 30 (54,5) 3 (5,5)	0,806
Acil servis temizdi (n, %)	Biraz 2 (20) Evet 7 (70) Hayır 1 (10)	5 (41,7) 5 (41,7) 2 (16,7)	21 (42) 28 (56) 1 (2)	35 (52,2) 29 (43,3) 3 (4,5)	24 (42,1) 29 (50,9) 4 (7)	0,350
Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim (n, %)	Biraz 0 (0) Evet 7 (77,8) Hayır 2 (22,2)	5 (41,7) 5 (41,7) 2 (16,7)	29 (58) 18 (36) 3 (6)	25 (37,3) 40 (59,7) 2 (3)	20 (35,1) 30 (52,6) 7 (12,3)	0,014
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi (n, %)	Biraz 2 (22,2) Evet 6 (66,7) Hayır 1 (11,1)	5 (41,7) 6 (50) 1 (8,3)	25 (51) 22 (44,9) 2 (4,1)	28 (41,8) 39 (58,2) 0 (0)	17 (30,4) 35 (62,5) 4 (7,1)	0,204

Sosyal güvence durumu gruplarında yaş ortalamaları ve sorulan sorulara verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamlı fark olup olmadığına bakıldı. SGK çalışanlarının %50,5'i, SGK emeklilerinin %42,1'i, yeşil kart sahiplerinin %54,2'si, özel sağlık sigortası olanların %45,5'i, sosyal güvencesi olmayanların ise %27,3'ü kayıt/ kabul sırası beklediği yerin rahat olduğunu belirtti. SGK çalışanlarının %72,2'si, SGK emeklilerinin %52,6'sı, yeşil kart sahiplerinin %66,7'si, özel sağlık sigortası olanların %36,4'ü, sosyal güvencesi olmayanların ise %50'si muayene olduğu doktorun, hastalığının nedeni konusunda bilgi verdiğini belirtti. SGK çalışanlarının %64,6'sı, SGK emeklilerinin %42,1'i, yeşil kart sahiplerinin %52,2'si, özel sağlık sigortası olanların %45,5'i, sosyal güvencesi olmayanların ise %27,3'ü acil serviste hizmet aldığı süre boyunca çalışanların iyi yönlendirdiğini belirtti. SGK çalışanlarının %54,6'sı, SGK emeklilerinin %42,1'i, yeşil kart sahiplerinin %58,3'ü, özel sağlık sigortası olanların %9,1'i, sosyal güvencesi olmayanların ise %38,1'i acil servisin temiz olduğunu belirtti. SGK çalışanlarının %49,5'i, SGK emeklilerinin %57,9'u, yeşil kart sahiplerinin %66,7'si, özel sağlık sigortası olanların %45,5'i, sosyal güvencesi olmayanların ise %38,1'i tekrar acil servise gelmesi gerekirse bu acil servisi tercih edeceğini belirtti. Sosyal güvenceye göre 2., 5., 7., 8., 9. sorulara evet diyenlerin oranı istatistiksel anlamlı farklıydı (sırası ile $p=0,034$, $p=0,013$, $p=0,034$, $p=0,001$, $p=0,003$).

Tablo 9. Sosyal Güvence

	SGK Çalışan N=97	SGK Emekli N=19	Yeşil kart N=24	Özel sağlık sigortası N=11	Sosyal güvencesi yok N=22	P	
Yaş (Ort±SD)	34,05±9,2	43,82±9,87	33,78±13,34	32,8±7,05	33,39±8,03	0,036	
Acil serviste çok beklemeden muayene oldum (n, %)	Biraz Evet Hayır	39 (40,6) 53 (55,2) 4 (4,2)	9 (47,4) 8 (42,1) 2 (10,5)	10 (41,7) 13 (54,2) 1 (4,2)	5 (45,5) 5 (45,5) 1 (9,1)	9 (40,9) 9 (40,9) 4 (18,2)	0,534
Kayıt/kabul sırası beklemediğim yer rahattı (n, %)	Biraz Evet Hayır	47 (48,5) 49 (50,5) 1 (1)	10 (52,6) 8 (42,1) 1 (5,3)	7 (29,2) 13 (54,2) 4 (16,7)	5 (45,5) 5 (45,5) 1 (9,1)	15 (68,2) 6 (27,3) 1 (4,5)	0,034
Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı (n, %)	Biraz Evet Hayır	39 (40,6) 54 (56,3) 3 (3,1)	6 (31,6) 12 (63,2) 1 (5,3)	8 (34,8) 11 (47,8) 4 (17,4)	4 (36,4) 6 (54,5) 1 (9,1)	12 (54,5) 8 (36,4) 2 (9,1)	0,274
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravaman çekilmesi gibi) özen gösterdi (n, %)	Biraz Evet Hayır	25 (26) 68 (70,8) 3 (3,1)	8 (42,1) 11 (57,9) 0 (0)	8 (33,3) 14 (58,3) 2 (8,3)	4 (36,4) 7 (63,6) 0 (0)	8 (36,4) 13 (59,1) 1 (4,5)	0,708
Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi verdi (n, %)	Biraz Evet Hayır	27 (27,8) 70 (72,2) 0 (0)	8 (42,1) 10 (52,6) 1 (5,3)	5 (20,8) 16 (66,7) 3 (12,5)	5 (45,5) 4 (36,4) 2 (18,2)	9 (40,9) 11 (50) 2 (9,1)	0,013
Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim (n, %)	Biraz Evet Hayır	40 (41,2) 57 (58,8) 0 (0)	8 (42,1) 9 (47,4) 2 (10,5)	8 (33,3) 15 (62,5) 1 (4,2)	3 (27,3) 7 (63,6) 1 (9,1)	9 (40,9) 10 (45,5) 3 (13,6)	0,094
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi (n, %)	Biraz Evet Hayır	31 (32,3) 62 (64,6) 3 (3,1)	11 (57,9) 8 (42,1) 0 (0)	10 (43,5) 12 (52,2) 1 (4,3)	6 (54,5) 5 (45,5) 0 (0)	13 (59,1) 6 (27,3) 3 (13,6)	0,034
Acil servis temizdi (n, %)	Biraz Evet Hayır	44 (45,4) 53 (54,6) 0 (0)	9 (47,4) 8 (42,1) 2 (10,5)	7 (29,2) 14 (58,3) 3 (12,5)	10 (90,9) 1 (9,1) 0 (0)	9 (42,9) 8 (38,1) 4 (19)	0,001
Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim (n, %)	Biraz Evet Hayır	47 (48,5) 48 (49,5) 2 (2,1)	5 (26,3) 11 (57,9) 3 (15,8)	7 (29,2) 16 (66,7) 1 (4,2)	4 (36,4) 5 (45,5) 2 (18,2)	7 (33,3) 8 (38,1) 6 (28,6)	0,003
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi (n, %)	Biraz Evet Hayır	40 (42,1) 53 (55,8) 2 (2,1)	8 (42,1) 11 (57,9) 0 (0)	7 (29,2) 16 (66,7) 1 (4,2)	6 (54,5) 5 (45,5) 0 (0)	11 (55) 6 (30) 3 (15)	0,074

P değerlerine bakıldığında “ Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı , Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi, Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi, Acil servis temizdi, Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim sorularının SGK alışan, SGK Emekli, Yeşil Kart, Özel Sağlık Sigortası, Sosyal Güvencesi Yok değerleri ile anlamlı bir sonuç verdikleri anlaşılmaktadır.

4.1.3. Taslak Analizler

4.1.3.1. Tanımlayıcı Analiz

Cinsiyet

	Sayı	Yüzde
Kadın	94	47,2
Erkek	105	52,8
Toplam	199	100,0

Medeni Durum

	Sayı	Yüzde
Evli	126	64,0
Bekar	71	36,0
Toplam	197	100,0

Öğrenim Durumu

	Sayı	Yüzde
Okuryazar değil	10	5,1
Okuryazar	12	6,1
İlkokul/Ortaokul	50	25,5
Lise ve dengi okul	67	34,2
Üniversite ve üzeri	57	29,1
Toplam	196	100,0

Sosyal Güvence

	Sayı	Yüzde
SGK Çalışan	97	56,1
SGK Emekli	19	11,0
Yeşil kart	24	13,9
Özel sağlık sigortası	11	6,4
Sosyal güvencesi yok	22	12,7
Toplam	173	100,0

Yaş

N	Ortalama	Ortanca	Standart Sapma	Minimum	Maksimum
155	34,57	34	9,82	17	69

Yaş ve Cinsiyet

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Minimum	Maksimum	Ortanca
Kadın	72	34,5694	9,62073	17,00	59,00	34,0000
Erkek	83	34,5783	10,05609	18,00	69,00	33,0000
Toplam	155	34,5742	9,82440	17,00	69,00	34,0000

Tablo 10. Meslek

	Sayı	Yüzde
Ev hanımı	27	16,3
Öğrenci	18	10,8
Serbest meslek	17	10,2
Memur	9	5,4
Emekli	8	4,8
İşçi	8	4,8
Öğretmen	7	4,2
Çalışmıyor	6	3,6
Özel sektör	6	3,6
Güvenlik	4	2,4
Hemşire	4	2,4
Polis	4	2,4
Mühendis	3	1,8
Şoför	3	1,8
Temizlikçi	3	1,8
doktor	2	1,2
Esnaf	2	1,2
Kaportacı	2	1,2
Kasiyer	2	1,2
Kuaför	2	1,2
Yönetici	2	1,2
Avukat	1	0,6
Bakıcı	1	0,6
Bankacı	1	0,6
çiftçi	1	0,6
Elektrik teknikeri	1	0,6
Gardıyan	1	0,6
Garson	1	0,6
İnfaz koruma memuru	1	0,6
İnşaat	1	0,6
İşletmeci	1	0,6
Kalfa	1	0,6
Kokoreççi	1	0,6
Mimar	1	0,6
Mobilyacılık	1	0,6
Muhasebeci	1	0,6
Müdür	1	0,6
Müdür yardımcısı	1	0,6
Müşavir	1	0,6
Operatör	1	0,6
Ordu mensubu	1	0,6
Sanayide çalışan	1	0,6
Terzi	1	0,6
Tesisatçı	1	0,6
Tezgahtar	1	0,6
Ütücü	1	0,6
Veteriner	1	0,6
Zabıt katibi	1	0,6
Toplam	166	100,0

Soru 1: Acil serviste çok beklemeden muayene oldum

	Sayı	Yüzde
Biraz	81	40,7
Evet	104	52,3
Hayır	14	7,0
Toplam	199	100,0

Soru 2: Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı

	Sayı	Yüzde
Biraz	100	50,0
Evet	91	45,5
Hayır	9	4,5
Toplam	200	100,0

Soru 3: Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı

	Sayı	Yüzde
Biraz	82	41,4
Evet	103	52,0
Hayır	13	6,6
Toplam	198	100,0

Soru 4: Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi

	Sayı	Yüzde
Biraz	64	32,3
Evet	125	63,1
Hayır	9	4,5
Toplam	198	100,0

Soru 5: Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi verdi

	Sayı	Yüzde
Biraz	66	33,0
Evet	125	62,5
Hayır	9	4,5
Toplam	200	100,0

Soru 6: Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim

	Sayı	Yüzde
Biraz	78	39,2
Evet	111	55,8
Hayır	10	5,0
Toplam	199	100,0

Soru 7: Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi

	Sayı	Yüzde
Biraz	80	40,4
Evet	110	55,6
Hayır	8	4,0
Toplam	198	100,0

Soru 8: Acil servis temizdi

	Sayı	Yüzde
Biraz	87	43,7
Evet	101	50,8
Hayır	11	5,5
Toplam	199	100,0

Soru 9: Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim

	Sayı	Yüzde
Biraz	79	39,7
Evet	104	52,3
Hayır	16	8,0
Toplam	199	100,0

Soru 10: Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi

	Sayı	Yüzde
Biraz	77	39,3
Evet	111	56,6
Hayır	8	4,1
Toplam	196	100,0

Soru 11: Hastanemize ilk başvurunuz mu?

	Sayı	Yüzde
Evet	82	41,2
Hayır	117	58,8
Toplam	199	100,0

4.1.3.2. Karşılaştırma Analizleri

Soru 1. Acil serviste çok beklemeden muayene oldum

Acil serviste çok beklemeden muayene oldum vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	38	43	81
	Satır yüzdesi	46,9	53,1	100,0
	Sütun yüzdesi	46,3	37,1	40,9
Evet	Sayı	39	64	103
	Satır yüzdesi	37,9	62,1	100,0
	Sütun yüzdesi	47,6	55,2	52,0
Hayır	Sayı	5	9	14
	Satır yüzdesi	35,7	64,3	100,0
	Sütun yüzdesi	6,1	7,8	7,1
Toplam	Sayı	82	116	198
	Satır yüzdesi	41,4	58,6	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,421

P= 0,421 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste çok beklemeden muayene oldum vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	39	42	81
	Satır yüzdesi	48,1	51,9	100,0
	Sütun yüzdesi	41,9	40,0	40,9
Evet	Sayı	50	53	103
	Satır yüzdesi	48,5	51,5	100,0
	Sütun yüzdesi	53,8	50,5	52,0
Hayır	Sayı	4	10	14
	Satır yüzdesi	28,6	71,4	100,0
	Sütun yüzdesi	4,3	9,5	7,1
Toplam	Sayı	93	105	198
	Satır yüzdesi	47,0	53,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,359

P= 0,359 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste çok beklemeden muayene oldum vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	53	28	81
	Satır yüzdesi	65,4	34,6	100,0
	Sütun yüzdesi	42,4	39,4	41,3
Evet	Sayı	65	36	101
	Satır yüzdesi	64,4	35,6	100,0
	Sütun yüzdesi	52,0	50,7	51,5
Hayır	Sayı	7	7	14
	Satır yüzdesi	50,0	50,0	100,0
	Sütun yüzdesi	5,6	9,9	7,1
Toplam	Sayı	125	71	196
	Satır yüzdesi	63,8	36,2	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0

		p
Pearson Chi-Square		0,532

P= 0,532 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste çok beklemeden muayene oldum vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	5	6	20	34	16	81
	Satır yüzdesi	6,2	7,4	24,7	42,0	19,8	100,0
	Sütun yüzdesi	50,0	50,0	40,8	50,7	28,1	41,5
Evet	Sayı	5	6	25	28	36	100
	Satır yüzdesi	5,0	6,0	25,0	28,0	36,0	100,0
	Sütun yüzdesi	50,0	50,0	51,0	41,8	63,2	51,3
Hayır	Sayı	0	0	4	5	5	14
	Satır yüzdesi	,0	,0	28,6	35,7	35,7	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	,0	8,2	7,5	8,8	7,2
Toplam	Sayı	10	12	49	67	57	195
	Satır yüzdesi	5,1	6,2	25,1	34,4	29,2	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

		p
Pearson Chi-Square		0,351

P= 0,351 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste çok beklemeden muayene oldum vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	39	9	10	5	9	72
	Satır yüzdesi	54,2	12,5	13,9	6,9	12,5	100,0
	Sütun yüzdesi	40,6	47,4	41,7	45,5	40,9	41,9
Evet	Sayı	53	8	13	5	9	88
	Satır yüzdesi	60,2	9,1	14,8	5,7	10,2	100,0
	Sütun yüzdesi	55,2	42,1	54,2	45,5	40,9	51,2
Hayır	Sayı	4	2	1	1	4	12
	Satır yüzdesi	33,3	16,7	8,3	8,3	33,3	100,0
	Sütun yüzdesi	4,2	10,5	4,2	9,1	18,2	7,0
Toplam	Sayı	96	19	24	11	22	172
	Satır yüzdesi	55,8	11,0	14,0	6,4	12,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square

0,534

P= 0,534 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Soru 2: Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı

Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	39	61	100
	Satır yüzdesi	39,0	61,0	100,0
	Sütun yüzdesi	47,6	52,1	50,3
Evet	Sayı	38	52	90
	Satır yüzdesi	42,2	57,8	100,0
	Sütun yüzdesi	46,3	44,4	45,2
Hayır	Sayı	5	4	9
	Satır yüzdesi	55,6	44,4	100,0
	Sütun yüzdesi	6,1	3,4	4,5
Toplam	Sayı	82	117	199
	Satır yüzdesi	41,2	58,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
		p		
Pearson Chi-Square		0,605		

P= 0,605 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	49	51	100
	Satır yüzdesi	49,0	51,0	100,0
	Sütun yüzdesi	52,1	48,6	50,3
Evet	Sayı	42	48	90
	Satır yüzdesi	46,7	53,3	100,0
	Sütun yüzdesi	44,7	45,7	45,2
Hayır	Sayı	3	6	9
	Satır yüzdesi	33,3	66,7	100,0
	Sütun yüzdesi	3,2	5,7	4,5
Toplam	Sayı	94	105	199
	Satır yüzdesi	47,2	52,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
		p		
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)		0,672		

P= 0,672 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahatı vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	65	35	100
	Satır yüzdesi	65,0	35,0	100,0
	Sütun yüzdesi	51,6	49,3	50,8
Evet	Sayı	56	32	88
	Satır yüzdesi	63,6	36,4	100,0
	Sütun yüzdesi	44,4	45,1	44,7
Hayır	Sayı	5	4	9
	Satır yüzdesi	55,6	44,4	100,0
	Sütun yüzdesi	4,0	5,6	4,6
Toplam	Sayı	126	71	197
	Satır yüzdesi	64,0	36,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
Pearson Chi-Square			p	0,849

P= 0,849 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahatı vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar		İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
		değil	Okuryazar				
Biraz	Sayı	4	4	27	40	25	100
	Satır yüzdesi	4,0	4,0	27,0	40,0	25,0	100,0
	Sütun yüzdesi	40,0	33,3	54,0	59,7	43,9	51,0
Evet	Sayı	6	6	22	23	30	87
	Satır yüzdesi	6,9	6,9	25,3	26,4	34,5	100,0
	Sütun yüzdesi	60,0	50,0	44,0	34,3	52,6	44,4
Hayır	Sayı	0	2	1	4	2	9
	Satır yüzdesi	,0	22,2	11,1	44,4	22,2	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	16,7	2,0	6,0	3,5	4,6
Toplam	Sayı	10	12	50	67	57	196
	Satır yüzdesi	5,1	6,1	25,5	34,2	29,1	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)			p	0,191			

P= 0,191 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	47	10	7	5	15	84
	Satır yüzdesi	56,0	11,9	8,3	6,0	17,9	100,0
	Sütun yüzdesi	48,5	52,6	29,2	45,5	68,2	48,6
Evet	Sayı	49	8	13	5	6	81
	Satır yüzdesi	60,5	9,9	16,0	6,2	7,4	100,0
	Sütun yüzdesi	50,5	42,1	54,2	45,5	27,3	46,8
Hayır	Sayı	1	1	4	1	1	8
	Satır yüzdesi	12,5	12,5	50,0	12,5	12,5	100,0
	Sütun yüzdesi	1,0	5,3	16,7	9,1	4,5	4,6
Toplam	Sayı	97	19	24	11	22	173
	Satır yüzdesi	56,1	11,0	13,9	6,4	12,7	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
						p	
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)						0,034	

P= 0,034 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Soru 3: Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı

Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	28	54	82
	Satır yüzdesi	34,1	65,9	100,0
	Sütun yüzdesi	34,1	47,0	41,6
Evet	Sayı	46	56	102
	Satır yüzdesi	45,1	54,9	100,0
	Sütun yüzdesi	56,1	48,7	51,8
Hayır	Sayı	8	5	13
	Satır yüzdesi	61,5	38,5	100,0
	Sütun yüzdesi	9,8	4,3	6,6
Toplam	Sayı	82	115	197
	Satır yüzdesi	41,6	58,4	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,105

P > 0,05 olmakla birlikte anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	38	44	82
	Satır yüzdesi	46,3	53,7	100,0
	Sütun yüzdesi	41,3	41,9	41,6
Evet	Sayı	48	54	102
	Satır yüzdesi	47,1	52,9	100,0
	Sütun yüzdesi	52,2	51,4	51,8
Hayır	Sayı	6	7	13
	Satır yüzdesi	46,2	53,8	100,0
	Sütun yüzdesi	6,5	6,7	6,6
Toplam	Sayı	92	105	197
	Satır yüzdesi	46,7	53,3	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,994

P = 0,994 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	55	27	82
	Satır yüzdesi	67,1	32,9	100,0
	Sütun yüzdesi	44,0	38,6	42,1
Evet	Sayı	62	38	100
	Satır yüzdesi	62,0	38,0	100,0
	Sütun yüzdesi	49,6	54,3	51,3
Hayır	Sayı	8	5	13
	Satır yüzdesi	61,5	38,5	100,0
	Sütun yüzdesi	6,4	7,1	6,7
Toplam	Sayı	125	70	195
	Satır yüzdesi	64,1	35,9	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square

0,762

P= 0,762 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar			Lise ve	Üniversite	Toplam
		değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	dengi okul	ve üzeri	
Biraz	Sayı	3	5	24	28	22	82
	Satır yüzdesi	3,7	6,1	29,3	34,1	26,8	100,0
	Sütun yüzdesi	30,0	41,7	49,0	42,4	38,6	42,3
Evet	Sayı	7	5	22	34	31	99
	Satır yüzdesi	7,1	5,1	22,2	34,3	31,3	100,0
	Sütun yüzdesi	70,0	41,7	44,9	51,5	54,4	51,0
Hayır	Sayı	0	2	3	4	4	13
	Satır yüzdesi	,0	15,4	23,1	30,8	30,8	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	16,7	6,1	6,1	7,0	6,7
Toplam	Sayı	10	12	49	66	57	194
	Satır yüzdesi	5,2	6,2	25,3	34,0	29,4	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square (Monte Carlo)

0,774

P= 0,774 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	39	6	8	4	12	69
	Satır yüzdesi	56,5	8,7	11,6	5,8	17,4	100,0
	Sütun yüzdesi	40,6	31,6	34,8	36,4	54,5	40,4
Evet	Sayı	54	12	11	6	8	91
	Satır yüzdesi	59,3	13,2	12,1	6,6	8,8	100,0
	Sütun yüzdesi	56,3	63,2	47,8	54,5	36,4	53,2
Hayır	Sayı	3	1	4	1	2	11
	Satır yüzdesi	27,3	9,1	36,4	9,1	18,2	100,0
	Sütun yüzdesi	3,1	5,3	17,4	9,1	9,1	6,4
Toplam	Sayı	96	19	23	11	22	171
	Satır yüzdesi	56,1	11,1	13,5	6,4	12,9	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
					p		
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)						0,274	

P= 0,274 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Soru 4: Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi

Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	24	40	64
	Satır yüzdesi	37,5	62,5	100,0
	Sütun yüzdesi	29,3	34,8	32,5
Evet	Sayı	55	69	124
	Satır yüzdesi	44,4	55,6	100,0
	Sütun yüzdesi	67,1	60,0	62,9
Hayır	Sayı	3	6	9
	Satır yüzdesi	33,3	66,7	100,0
	Sütun yüzdesi	3,7	5,2	4,6
Toplam	Sayı	82	115	197
	Satır yüzdesi	41,6	58,4	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
		p		
Pearson Chi-Square		0,582		

P= 0,582 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	30	34	64
	Satır yüzdesi	46,9	53,1	100,0
	Sütun yüzdesi	32,3	32,7	32,5
Evet	Sayı	58	66	124
	Satır yüzdesi	46,8	53,2	100,0
	Sütun yüzdesi	62,4	63,5	62,9
Hayır	Sayı	5	4	9
	Satır yüzdesi	55,6	44,4	100,0
	Sütun yüzdesi	5,4	3,8	4,6
Toplam	Sayı	93	104	197
	Satır yüzdesi	47,2	52,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
		p		
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)		0,906		

P= 0,906 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	41	23	64
	Satır yüzdesi	64,1	35,9	100,0
	Sütun yüzdesi	32,8	32,9	32,8
Evet	Sayı	80	42	122
	Satır yüzdesi	65,6	34,4	100,0
	Sütun yüzdesi	64,0	60,0	62,6
Hayır	Sayı	4	5	9
	Satır yüzdesi	44,4	55,6	100,0
	Sütun yüzdesi	3,2	7,1	4,6
Toplam	Sayı	125	70	195
	Satır yüzdesi	64,1	35,9	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
		p		
Pearson Chi-Square		0,443		

P= 0,443 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	1	5	16	22	20	64
	Satır yüzdesi	1,6	7,8	25,0	34,4	31,3	100,0
	Sütun yüzdesi	10,0	41,7	32,7	32,8	35,7	33,0
Evet	Sayı	9	6	30	43	33	121
	Satır yüzdesi	7,4	5,0	24,8	35,5	27,3	100,0
	Sütun yüzdesi	90,0	50,0	61,2	64,2	58,9	62,4
Hayır	Sayı	0	1	3	2	3	9
	Satır yüzdesi	,0	11,1	33,3	22,2	33,3	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	8,3	6,1	3,0	5,4	4,6
Toplam	Sayı	10	12	49	67	56	194
	Satır yüzdesi	5,2	6,2	25,3	34,5	28,9	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		p					
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)		0,753					

P= 0,753 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	25	8	8	4	8	53
	Satır yüzdesi	47,2	15,1	15,1	7,5	15,1	100,0
	Sütun yüzdesi	26,0	42,1	33,3	36,4	36,4	30,8
Evet	Sayı	68	11	14	7	13	113
	Satır yüzdesi	60,2	9,7	12,4	6,2	11,5	100,0
	Sütun yüzdesi	70,8	57,9	58,3	63,6	59,1	65,7
Hayır	Sayı	3	0	2	0	1	6
	Satır yüzdesi	50,0	,0	33,3	,0	16,7	100,0
	Sütun yüzdesi	3,1	,0	8,3	,0	4,5	3,5
Toplam	Sayı	96	19	24	11	22	172
	Satır yüzdesi	55,8	11,0	14,0	6,4	12,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square (Monte Carlo) 0,708

P= 0,708 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Soru 5: Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi

Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	25	41	66
	Satır yüzdesi	37,9	62,1	100,0
	Sütun yüzdesi	30,5	35,0	33,2
Evet	Sayı	52	72	124
	Satır yüzdesi	41,9	58,1	100,0
	Sütun yüzdesi	63,4	61,5	62,3
Hayır	Sayı	5	4	9
	Satır yüzdesi	55,6	44,4	100,0
	Sütun yüzdesi	6,1	3,4	4,5
Toplam	Sayı	82	117	199
	Satır yüzdesi	41,2	58,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square 0,579

P= 0,579 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	31	35	66
	Satır yüzdesi	47,0	53,0	100,0
	Sütun yüzdesi	33,0	33,3	33,2
Evet	Sayı	56	68	124
	Satır yüzdesi	45,2	54,8	100,0
	Sütun yüzdesi	59,6	64,8	62,3
Hayır	Sayı	7	2	9
	Satır yüzdesi	77,8	22,2	100,0
	Sütun yüzdesi	7,4	1,9	4,5
Toplam	Sayı	94	105	199
	Satır yüzdesi	47,2	52,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square (Monte Carlo) 0,171

P= 0,171 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	41	25	66
	Satır yüzdesi	62,1	37,9	100,0
	Sütun yüzdesi	32,5	35,2	33,5
Evet	Sayı	79	43	122
	Satır yüzdesi	64,8	35,2	100,0
	Sütun yüzdesi	62,7	60,6	61,9
Hayır	Sayı	6	3	9
	Satır yüzdesi	66,7	33,3	100,0
	Sütun yüzdesi	4,8	4,2	4,6
Toplam	Sayı	126	71	197
	Satır yüzdesi	64,0	36,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square

0,924

P= 0,924 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	3	4	19	23	17	66
	Satır yüzdesi	4,5	6,1	28,8	34,8	25,8	100,0
	Sütun yüzdesi	30,0	33,3	38,0	34,3	29,8	33,7
Evet	Sayı	6	7	29	42	37	121
	Satır yüzdesi	5,0	5,8	24,0	34,7	30,6	100,0
	Sütun yüzdesi	60,0	58,3	58,0	62,7	64,9	61,7
Hayır	Sayı	1	1	2	2	3	9
	Satır yüzdesi	11,1	11,1	22,2	22,2	33,3	100,0
	Sütun yüzdesi	10,0	8,3	4,0	3,0	5,3	4,6
Toplam	Sayı	10	12	50	67	57	196
	Satır yüzdesi	5,1	6,1	25,5	34,2	29,1	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square (Monte Carlo)

0,982

P= 0,982 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	27	8	5	5	9	54
	Satır yüzdesi	50,0	14,8	9,3	9,3	16,7	100,0
	Sütun yüzdesi	27,8	42,1	20,8	45,5	40,9	31,2
Evet	Sayı	70	10	16	4	11	111
	Satır yüzdesi	63,1	9,0	14,4	3,6	9,9	100,0
	Sütun yüzdesi	72,2	52,6	66,7	36,4	50,0	64,2
Hayır	Sayı	0	1	3	2	2	8
	Satır yüzdesi	,0	12,5	37,5	25,0	25,0	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	5,3	12,5	18,2	9,1	4,6
Toplam	Sayı	97	19	24	11	22	173
	Satır yüzdesi	56,1	11,0	13,9	6,4	12,7	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
					p		
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)						0,013	

P= 0,013 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Soru 6: Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim

Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evete	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	26	52	78
	Satır yüzdesi	33,3	66,7	100,0
	Sütun yüzdesi	32,1	44,4	39,4
Evet	Sayı	49	61	110
	Satır yüzdesi	44,5	55,5	100,0
	Sütun yüzdesi	60,5	52,1	55,6
Hayır	Sayı	6	4	10
	Satır yüzdesi	60,0	40,0	100,0
	Sütun yüzdesi	7,4	3,4	5,1
Toplam	Sayı	81	117	198
	Satır yüzdesi	40,9	59,1	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,138

P= 0,138 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	36	42	78
	Satır yüzdesi	46,2	53,8	100,0
	Sütun yüzdesi	38,7	40,0	39,4
Evet	Sayı	53	57	110
	Satır yüzdesi	48,2	51,8	100,0
	Sütun yüzdesi	57,0	54,3	55,6
Hayır	Sayı	4	6	10
	Satır yüzdesi	40,0	60,0	100,0
	Sütun yüzdesi	4,3	5,7	5,1
Toplam	Sayı	93	105	198
	Satır yüzdesi	47,0	53,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,869

P= 0,869 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	52	26	78
	Satır yüzdesi	66,7	33,3	100,0
	Sütun yüzdesi	41,6	36,6	39,8
Evet	Sayı	67	41	108
	Satır yüzdesi	62,0	38,0	100,0
	Sütun yüzdesi	53,6	57,7	55,1
Hayır	Sayı	6	4	10
	Satır yüzdesi	60,0	40,0	100,0
	Sütun yüzdesi	4,8	5,6	5,1
Toplam	Sayı	125	71	196
	Satır yüzdesi	63,8	36,2	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square

0,785

P= 0,785 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	3	6	27	23	19	78
	Satır yüzdesi	3,8	7,7	34,6	29,5	24,4	100,0
	Sütun yüzdesi	30,0	50,0	54,0	34,3	33,9	40,0
Evet	Sayı	6	5	21	41	34	107
	Satır yüzdesi	5,6	4,7	19,6	38,3	31,8	100,0
	Sütun yüzdesi	60,0	41,7	42,0	61,2	60,7	54,9
Hayır	Sayı	1	1	2	3	3	10
	Satır yüzdesi	10,0	10,0	20,0	30,0	30,0	100,0
	Sütun yüzdesi	10,0	8,3	4,0	4,5	5,4	5,1
Toplam	Sayı	10	12	50	67	56	195
	Satır yüzdesi	5,1	6,2	25,6	34,4	28,7	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square (Monte Carlo)

0,459

P= 0,459 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	40	8	8	3	9	68
	Satır yüzdesi	58,8	11,8	11,8	4,4	13,2	100,0
	Sütun yüzdesi	41,2	42,1	33,3	27,3	40,9	39,3
Evet	Sayı	57	9	15	7	10	98
	Satır yüzdesi	58,2	9,2	15,3	7,1	10,2	100,0
	Sütun yüzdesi	58,8	47,4	62,5	63,6	45,5	56,6
Hayır	Sayı	0	2	1	1	3	7
	Satır yüzdesi	,0	28,6	14,3	14,3	42,9	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	10,5	4,2	9,1	13,6	4,0
Toplam	Sayı	97	19	24	11	22	173
	Satır yüzdesi	56,1	11,0	13,9	6,4	12,7	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
					p		
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)						0,094	

P>0,05 olmakla birlikte olasılığı biraz yüksek olduğu için anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

Soru 7: Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi

Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	31	49	80
	Satır yüzdesi	38,8	61,3	100,0
	Sütun yüzdesi	38,3	42,2	40,6
Evet	Sayı	47	62	109
	Satır yüzdesi	43,1	56,9	100,0
	Sütun yüzdesi	58,0	53,4	55,3
Hayır	Sayı	3	5	8
	Satır yüzdesi	37,5	62,5	100,0
	Sütun yüzdesi	3,7	4,3	4,1
Toplam	Sayı	81	116	197
	Satır yüzdesi	41,1	58,9	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)				0,818

P= 0,818 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	40	40	80
	Satır yüzdesi	50,0	50,0	100,0
	Sütun yüzdesi	42,6	38,8	40,6
Evet	Sayı	51	58	109
	Satır yüzdesi	46,8	53,2	100,0
	Sütun yüzdesi	54,3	56,3	55,3
Hayır	Sayı	3	5	8
	Satır yüzdesi	37,5	62,5	100,0
	Sütun yüzdesi	3,2	4,9	4,1
Toplam	Sayı	94	103	197
	Satır yüzdesi	47,7	52,3	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)				0,794

P= 0,794 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	53	26	79
	Satır yüzdesi	67,1	32,9	100,0
	Sütun yüzdesi	42,7	36,6	40,5
Evet	Sayı	68	40	108
	Satır yüzdesi	63,0	37,0	100,0
	Sütun yüzdesi	54,8	56,3	55,4
Hayır	Sayı	3	5	8
	Satır yüzdesi	37,5	62,5	100,0
	Sütun yüzdesi	2,4	7,0	4,1
Toplam	Sayı	124	71	195
	Satır yüzdesi	63,6	36,4	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square		0,248		

P= 0,248 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	2	7	21	27	22	79
	Satır yüzdesi	2,5	8,9	26,6	34,2	27,8	100,0
	Sütun yüzdesi	20,0	58,3	42,0	40,3	40,0	40,7
Evet	Sayı	7	5	27	38	30	107
	Satır yüzdesi	6,5	4,7	25,2	35,5	28,0	100,0
	Sütun yüzdesi	70,0	41,7	54,0	56,7	54,5	55,2
Hayır	Sayı	1	0	2	2	3	8
	Satır yüzdesi	12,5	,0	25,0	25,0	37,5	100,0
	Sütun yüzdesi	10,0	,0	4,0	3,0	5,5	4,1
Toplam	Sayı	10	12	50	67	55	194
	Satır yüzdesi	5,2	6,2	25,8	34,5	28,4	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
				p			
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)		0,806					

P= 0,806 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	31	11	10	6	13	71
	Satır yüzdesi	43,7	15,5	14,1	8,5	18,3	100,0
	Sütun yüzdesi	32,3	57,9	43,5	54,5	59,1	41,5
Evet	Sayı	62	8	12	5	6	93
	Satır yüzdesi	66,7	8,6	12,9	5,4	6,5	100,0
	Sütun yüzdesi	64,6	42,1	52,2	45,5	27,3	54,4
Hayır	Sayı	3	0	1	0	3	7
	Satır yüzdesi	42,9	,0	14,3	,0	42,9	100,0
	Sütun yüzdesi	3,1	,0	4,3	,0	13,6	4,1
Toplam	Sayı	96	19	23	11	22	171
	Satır yüzdesi	56,1	11,1	13,5	6,4	12,9	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

p

Pearson Chi-Square (Monte Carlo) 0,034

P= 0,034 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Soru 8: Acil servis temizdi

Acil servis temizdi vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	39	48	87
	Satır yüzdesi	44,8	55,2	100,0
	Sütun yüzdesi	48,1	41,0	43,9
Evet	Sayı	36	64	100
	Satır yüzdesi	36,0	64,0	100,0
	Sütun yüzdesi	44,4	54,7	50,5
Hayır	Sayı	6	5	11
	Satır yüzdesi	54,5	45,5	100,0
	Sütun yüzdesi	7,4	4,3	5,6
Toplam	Sayı	81	117	198
	Satır yüzdesi	40,9	59,1	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)				0,302

P= 0,302 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil servis temizdi vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	40	47	87
	Satır yüzdesi	46,0	54,0	100,0
	Sütun yüzdesi	43,0	44,8	43,9
Evet	Sayı	49	51	100
	Satır yüzdesi	49,0	51,0	100,0
	Sütun yüzdesi	52,7	48,6	50,5
Hayır	Sayı	4	7	11
	Satır yüzdesi	36,4	63,6	100,0
	Sütun yüzdesi	4,3	6,7	5,6
Toplam	Sayı	93	105	198
	Satır yüzdesi	47,0	53,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,706

P= 0,706 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil servis temizdi vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	54	33	87
	Satır yüzdesi	62,1	37,9	100,0
	Sütun yüzdesi	42,9	46,5	44,2
Evet	Sayı	68	31	99
	Satır yüzdesi	68,7	31,3	100,0
	Sütun yüzdesi	54,0	43,7	50,3
Hayır	Sayı	4	7	11
	Satır yüzdesi	36,4	63,6	100,0
	Sütun yüzdesi	3,2	9,9	5,6
Toplam	Sayı	126	71	197
	Satır yüzdesi	64,0	36,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,094

P= 0,094 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil servis temizdi vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	2	5	21	35	24	87
	Satır yüzdesi	2,3	5,7	24,1	40,2	27,6	100,0
	Sütun yüzdesi	20,0	41,7	42,0	52,2	42,1	44,4
Evet	Sayı	7	5	28	29	29	98
	Satır yüzdesi	7,1	5,1	28,6	29,6	29,6	100,0
	Sütun yüzdesi	70,0	41,7	56,0	43,3	50,9	50,0
Hayır	Sayı	1	2	1	3	4	11
	Satır yüzdesi	9,1	18,2	9,1	27,3	36,4	100,0
	Sütun yüzdesi	10,0	16,7	2,0	4,5	7,0	5,6
Toplam	Sayı	10	12	50	67	57	196
	Satır yüzdesi	5,1	6,1	25,5	34,2	29,1	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
						p	
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)						0,350	

P= 0,351 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil servis temizdi vs Sosyal Güvence

		SGK	SGK	Yeşil	Özel	Sosyal	
		Çalışan	Emekli	kart	sağlık	güvencesi	Toplam
					sigortası	yok	
Biraz	Sayı	44	9	7	10	9	79
	Satır yüzdesi	55,7	11,4	8,9	12,7	11,4	100,0
	Sütun yüzdesi	45,4	47,4	29,2	90,9	42,9	45,9
Evet	Sayı	53	8	14	1	8	84
	Satır yüzdesi	63,1	9,5	16,7	1,2	9,5	100,0
	Sütun yüzdesi	54,6	42,1	58,3	9,1	38,1	48,8
Hayır	Sayı	0	2	3	0	4	9
	Satır yüzdesi	,0	22,2	33,3	,0	44,4	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	10,5	12,5	,0	19,0	5,2
Toplam	Sayı	97	19	24	11	21	172
	Satır yüzdesi	56,4	11,0	14,0	6,4	12,2	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

p
0,001

Pearson Chi-Square (Monte Carlo)

P= 0,001 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Soru 9: Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim

Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	28	51	79
	Satır yüzdesi	35,4	64,6	100,0
	Sütun yüzdesi	34,1	44,0	39,9
Evet	Sayı	46	57	103
	Satır yüzdesi	44,7	55,3	100,0
	Sütun yüzdesi	56,1	49,1	52,0
Hayır	Sayı	8	8	16
	Satır yüzdesi	50,0	50,0	100,0
	Sütun yüzdesi	9,8	6,9	8,1
Toplam	Sayı	82	116	198
	Satır yüzdesi	41,4	58,6	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
		p		
Pearson Chi-Square		0,351		

P= 0,351 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	28	51	79
	Satır yüzdesi	35,4	64,6	100,0
	Sütun yüzdesi	29,8	49,0	39,9
Evet	Sayı	60	43	103
	Satır yüzdesi	58,3	41,7	100,0
	Sütun yüzdesi	63,8	41,3	52,0
Hayır	Sayı	6	10	16
	Satır yüzdesi	37,5	62,5	100,0
	Sütun yüzdesi	6,4	9,6	8,1
Toplam	Sayı	94	104	198
	Satır yüzdesi	47,5	52,5	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
		p		
Pearson Chi-Square		0,007		

P= 0,007 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	55	24	79
	Satır yüzdesi	69,6	30,4	100,0
	Sütun yüzdesi	43,7	34,3	40,3
Evet	Sayı	62	39	101
	Satır yüzdesi	61,4	38,6	100,0
	Sütun yüzdesi	49,2	55,7	51,5
Hayır	Sayı	9	7	16
	Satır yüzdesi	56,3	43,8	100,0
	Sütun yüzdesi	7,1	10,0	8,2
Toplam	Sayı	126	70	196
	Satır yüzdesi	64,3	35,7	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,407

P= 0,407 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	0	5	29	25	20	79
	Satır yüzdesi	,0	6,3	36,7	31,6	25,3	100,0
	Sütun yüzdesi	,0	41,7	58,0	37,3	35,1	40,5
Evet	Sayı	7	5	18	40	30	100
	Satır yüzdesi	7,0	5,0	18,0	40,0	30,0	100,0
	Sütun yüzdesi	77,8	41,7	36,0	59,7	52,6	51,3
Hayır	Sayı	2	2	3	2	7	16
	Satır yüzdesi	12,5	12,5	18,8	12,5	43,8	100,0
	Sütun yüzdesi	22,2	16,7	6,0	3,0	12,3	8,2
Toplam	Sayı	9	12	50	67	57	195
	Satır yüzdesi	4,6	6,2	25,6	34,4	29,2	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
							p
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)							0,014

P= 0,014 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	47	5	7	4	7	70
	Satır yüzdesi	67,1	7,1	10,0	5,7	10,0	100,0
	Sütun yüzdesi	48,5	26,3	29,2	36,4	33,3	40,7
Evet	Sayı	48	11	16	5	8	88
	Satır yüzdesi	54,5	12,5	18,2	5,7	9,1	100,0
	Sütun yüzdesi	49,5	57,9	66,7	45,5	38,1	51,2
Hayır	Sayı	2	3	1	2	6	14
	Satır yüzdesi	14,3	21,4	7,1	14,3	42,9	100,0
	Sütun yüzdesi	2,1	15,8	4,2	18,2	28,6	8,1
Toplam	Sayı	97	19	24	11	21	172
	Satır yüzdesi	56,4	11,0	14,0	6,4	12,2	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

	p
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)	0,003

P= 0,003 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Soru 10: Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi

Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

		Evet	Hayır	Toplam
Biraz	Sayı	34	43	77
	Satır yüzdesi	44,2	55,8	100,0
	Sütun yüzdesi	42,5	37,4	39,5
Evet	Sayı	43	67	110
	Satır yüzdesi	39,1	60,9	100,0
	Sütun yüzdesi	53,8	58,3	56,4
Hayır	Sayı	3	5	8
	Satır yüzdesi	37,5	62,5	100,0
	Sütun yüzdesi	3,8	4,3	4,1
Toplam	Sayı	80	115	195
	Satır yüzdesi	41,0	59,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)				0,790

P= 0,790 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi vs Cinsiyet

		Kadın	Erkek	Toplam
Biraz	Sayı	31	46	77
	Satır yüzdesi	40,3	59,7	100,0
	Sütun yüzdesi	33,7	44,7	39,5
Evet	Sayı	59	51	110
	Satır yüzdesi	53,6	46,4	100,0
	Sütun yüzdesi	64,1	49,5	56,4
Hayır	Sayı	2	6	8
	Satır yüzdesi	25,0	75,0	100,0
	Sütun yüzdesi	2,2	5,8	4,1
Toplam	Sayı	92	103	195
	Satır yüzdesi	47,2	52,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)				0,089

P= 0,089 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi vs Medeni Durum

		Evli	Bekar	Toplam
Biraz	Sayı	59	18	77
	Satır yüzdesi	76,6	23,4	100,0
	Sütun yüzdesi	47,2	26,1	39,7
Evet	Sayı	61	48	109
	Satır yüzdesi	56,0	44,0	100,0
	Sütun yüzdesi	48,8	69,6	56,2
Hayır	Sayı	5	3	8
	Satır yüzdesi	62,5	37,5	100,0
	Sütun yüzdesi	4,0	4,3	4,1
Toplam	Sayı	125	69	194
	Satır yüzdesi	64,4	35,6	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0
				p
Pearson Chi-Square				0,015

P= 0,015 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi vs Öğrenim Durumu

		Okuryazar değil	Okuryazar	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üzeri	Toplam
Biraz	Sayı	2	5	25	28	17	77
	Satır yüzdesi	2,6	6,5	32,5	36,4	22,1	100,0
	Sütun yüzdesi	22,2	41,7	51,0	41,8	30,4	39,9
Evet	Sayı	6	6	22	39	35	108
	Satır yüzdesi	5,6	5,6	20,4	36,1	32,4	100,0
	Sütun yüzdesi	66,7	50,0	44,9	58,2	62,5	56,0
Hayır	Sayı	1	1	2	0	4	8
	Satır yüzdesi	12,5	12,5	25,0	,0	50,0	100,0
	Sütun yüzdesi	11,1	8,3	4,1	,0	7,1	4,1
Toplam	Sayı	9	12	49	67	56	193
	Satır yüzdesi	4,7	6,2	25,4	34,7	29,0	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
				p			
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)				0,204			

P= 0,204 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi vs Sosyal Güvence

		SGK Çalışan	SGK Emekli	Yeşil kart	Özel sağlık sigortası	Sosyal güvencesi yok	Toplam
Biraz	Sayı	40	8	7	6	11	72
	Satır yüzdesi	55,6	11,1	9,7	8,3	15,3	100,0
	Sütun yüzdesi	42,1	42,1	29,2	54,5	55,0	42,6
Evet	Sayı	53	11	16	5	6	91
	Satır yüzdesi	58,2	12,1	17,6	5,5	6,6	100,0
	Sütun yüzdesi	55,8	57,9	66,7	45,5	30,0	53,8
Hayır	Sayı	2	0	1	0	3	6
	Satır yüzdesi	33,3	,0	16,7	,0	50,0	100,0
	Sütun yüzdesi	2,1	,0	4,2	,0	15,0	3,6
Toplam	Sayı	95	19	24	11	20	169
	Satır yüzdesi	56,2	11,2	14,2	6,5	11,8	100,0
	Sütun yüzdesi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
					p		
Pearson Chi-Square (Monte Carlo)						0,074	

$p > 0,05$ olmakla birlikte biraz yüksek aralıklı anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

4.1.3.3. Yaş

Yaş vs Hastanemize ilk başvurunuz mu?

Hastanemize ilk başvurunuz mu?	N	Ortalama	Standart Sapma	Minimum	Maksimum	Ortanca
Evet	65	33,9077	9,69008	17,00	58,00	35,0000
Hayır	90	35,0556	9,94633	18,00	69,00	33,0000
Toplam	155	34,5742	9,82440	17,00	69,00	34,0000

p
Mann Whitney U 0,576

P= 0,576 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Yaş vs Cinsiyet

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Minimum	Maksimum	Ortanca
Kadın	72	34,5694	9,62073	17,00	59,00	34,0000
Erkek	83	34,5783	10,05609	18,00	69,00	33,0000
Toplam	155	34,5742	9,82440	17,00	69,00	34,0000

p
Mann Whitney U 0,916

P= 0,916 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmaktadır

Yaş vs Medeni Durum

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	Minimum	Maksimum	Ortanca
Evli	102	36,8725	8,93726	20,00	59,00	35,0000
Bekar	53	30,1509	10,01997	17,00	69,00	27,0000
Toplam	155	34,5742	9,82440	17,00	69,00	34,0000

p
Mann Whitney U <0,001

P<0,001 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Yaş vs Öğrenim Durumu

Öğrenim Durumu	N	Ortalama	Standart		Minimum	Maksimum	Ortanca
			Sapma				
Okuryazar değil	7	39,4286	11,04321		24,00	58,00	40,0000
Okuryazar	9	37,0000	15,49193		20,00	69,00	35,0000
İlkokul/Ortaokul	39	38,7179	8,77781		21,00	56,00	39,0000
Lise ve dengi okul	57	33,1053	9,98514		17,00	59,00	31,0000
Üniversite ve üzeri	43	31,4651	7,35931		19,00	52,00	30,0000
Toplam	155	34,5742	9,82440		17,00	69,00	34,0000
						p	
Kruskal Wallis Test						0,003	

P= 0,003 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

Yaş vs Sosyal Güvence

Sosyal Güvence	N	Ortalama	Standart		Minimum	Maksimum	Ortanca
			Sapma				
SGK Çalışan	79	34,0506	9,20409		18,00	58,00	33,0000
SGK Emekli	11	43,8182	9,86730		27,00	59,00	42,0000
Yeşil kart	18	33,7778	13,33970		20,00	69,00	31,0000
Özel sağlık sigortası	10	32,8000	7,05219		17,00	40,00	35,0000
Sosyal güvencesi yok	18	33,3889	8,03038		21,00	45,00	33,5000
Toplam	136	34,6250	9,88072		17,00	69,00	33,5000
						p	
Kruskal Wallis Test						0,036	

P= 0,036 olduğundan değişkenler arası anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır

4.2. ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Bir kamu hastanesinin acil servisinde 200 kişinin katılımıyla yapılan hasta memnuniyetini gösteren ankettin sonuçlarına göre;

- Cinsiyete göre erkeklerin katılımı bayanlardan fazladır.
- Medeni duruma göre evlilerin katılımı fazladır.

- Öğrenim durumuna göre lise ve dengi okuldan mezun olan ya da halen okumakta olan kişilerin sayısı fazladır.
- Bu acil serviste çok beklemeden muayene oldum diyen kişiler %52. 3'tür.
- Bu acil servise tekrar gelirim diyen kişiler %52. 3'tür.
- Sosyal güvencesi SGK çalışan olan kişiler %56. 1'dir. Sosyal güvencesi olmayan kişiler % 12. 7'dir. Özel sağlık sigortası olan kişiler % 6. 4'tür. Yeşil kartlı olan kişiler ise % 13. 9'dur.

Yapılan araştırma gösteriyor ki Sağlıkta Dönüşüm Programı ile birlikte Türkiye'nin sağlık sisteminde önceki dönemlere göre bir iyileşme söz konusudur. İnsanlar artık kamu hastanelerinde de çok beklemeden muayene olabilmektedirler. Ancak şöyle bir problem bulunmaktadır; insanlar sevk zincirini kullanmadan yani aile hekimlerine başvurmadan direkt acil servislere başvurmaktadırlar. Sosyal güvence açısından baktığımızda ise sosyal güvencesi olmayan kişi sayısı göz ardı edilemeyecek kadar fazladır. Bu demek oluyor ki Sağlıkta Dönüşüm Programı tam anlamıyla amacına ulaşamamıştır. Ancak Türkiye'nin sağlık sistemini bir hatta birkaç adım ileriye taşıyan bir programdır.

KAYNAKÇA

- Dilik, Sait; “Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi,1988,ss.41-80.
- Elbek, Osman; Adaş, Emin Baki;” Sağlıkta Dönüşüm: Eleştirel Bir Değerlendirme”, Cilt 12, Sayı 1, Türkiye Psikiyatri Derneği Bülteni,2009,ss.33-43.
- Erençin, Arif; Yolcu, Vesim; “Türkiye’de Sağlık Hizmetlerinin Dönüşümü Ve Yerinden Yönetimi”, Cilt 3,Sayı 6, Memleket-Siyaset-Yönetim, 2008, ss.118-136.
- Gökbayrak, Şenay; “Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Dönüşümü”, <http://calismatoplum.org>,2010,ss.141-159.
- Gümüş, Erdal; ‘Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sistemi: Mevcut Durum, Sorunlar Ve Öneriler’, 24. Sayı, Siyaset, Ekonomi Ve Toplum Araştırmaları Vakfı Dergisi, 2010, ss.4-22.
- Güvercin, Cemal Hüseyin; “Sosyal Güvenlik Kavramı Ve Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi”, Cilt 57,Sayı 2, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası,2004, ss. 89-95.
- İstanbulluoğlu, Hakan; Güleç, Mahir; Oğur, Recai;”Sağlık Hizmetlerinin Finansman Yöntemleri”, 85.Sayı, Dirim Tıp Gazetesi,2010,ss.86-99.
- Kol, Emre; “Refah Rejimleri Açısından Sağlık Sistemlerinin Değerlendirilmesi: Güney Avrupa Refah Modeli Ve Türkiye”, Sayı 10, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 2014, ss.131-163.
- Levent, Recep; “Dünya’da Ve Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Gelişimi”, İş Ve Sosyal Güvenlik Mevzuat-Bilgi –Haber Platformu,2013.

- Orhaner, Emine; “Türkiye’de Sağlık Hizmetleri Finansmanı Ve Genel Sağlık Sigortası”, 1. Sayı, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2006, ss.1-18.
- Sargutan, A. Erdal; 84 Ülke Ve Türkiye’nin Karşılaştırmalı Sağlık Sistemleri, www.sargutan.com, 2010, ss. 141-171.
- Soyer, Ata; “Sağlıkta Dönüşüm’ün Neresindeyiz? Bundan Sonra, Bizi Neler Bekliyor?”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, 2009, ss.179-182.
- Şenocak, Hasan; “Sosyal Güvenlik Sistemini Oluşturan Bileşenlerin Tarihi Süreç Işığında Değerlendirilmesi”, 58. Sayı, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 2009, ss. 410-417.
- Yurdadoğ, Volkan;” Türkiye’de Sağlık Harcamalarının Finansmanı Ve Analizi”, Cilt 16, Sayı 1, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2007, ss. 591-610.

EK. UYGULANAN ANKET FORMU

 Sağlık Bakanlığı	<h3>ACİL SERVİS HASTA MEMNUNİYET ANKETİ</h3> <p>Tarih:...../...../.....</p> <p>Anket No:</p>
---	--

	Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşünüzü en iyi yansıtan cevabı daire içerisinde alarak işaretleyiniz.	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Acil serviste çok beklemeden muayene oldum. <input type="radio"/>	(3)	(2)	(1)
2	Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahatı.	(3)	(2)	(1)
3	Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
4	Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
5	Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi.	(3)	(2)	(1)
6	Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim.	(3)	(2)	(1)
7	Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi.	(3)	(2)	(1)
8	Acil servis temizdi.	(3)	(2)	(1)
9	Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim.	(3)	(2)	(1)
10	Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
11	Hastanemize ilk başvurunuz mu? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır			
12	Cinsiyetiniz? <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek			
13	Doğum yılınız?			
14	Medeni Durumunuz <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar			
15	Öğrenim Durumunuz <input type="checkbox"/> Okuryazar değil <input type="checkbox"/> Okuryazar <input type="checkbox"/> İlkokul / Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise ve dengi okul <input type="checkbox"/> Üniversite ve Üstü			
16	Sosyal güvenceniz? <input type="checkbox"/> SGK çalışan <input type="checkbox"/> SGK emekli <input type="checkbox"/> Yeşil kart <input type="checkbox"/> Özel sağlık sigortası <input type="checkbox"/> Sosyal güvencesi yok <input type="checkbox"/> Diğer.....			
17	Mesleğiniz			
18	Varsa görüş, önerileriniz.			

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Sevgi KESKİN
Doğum Yeri ve Tarihi : Kars/1987

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Hemşirelik
Yüksek Lisans Öğrenimi : Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü- Sağlık Kurumları İşletmeciliği
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar : Dr. Abdurrahman YURTASLAN Onkoloji
Eğitim ve Araştırma Hastanesi

İletişim : 0 (543) 241 65 87
E-Posta Adresi : kskn.sevgi@hotmail.com
Tarih : 07.09.2015