

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**HASTA-HASTANE PERSONELİ ARASINDAKİ İLETİŞİM  
BOZUKLUKLARI SEBEPLERİ VE ÇÖZÜMLERİ,TEV  
SULTANBEYLİ DEVLET HASTANESİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Orhan YÜCE**

İstanbul, 2011

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**HASTA-HASTANE PERSONELİ ARASINDAKİ İLETİŞİM  
BOZUKLUKLARI SEBEPLERİ VE ÇÖZÜMLERİ,TEV  
SULTANBEYLİ DEVLET HASTANESİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:  
**Orhan YÜCE**

**Öğrenci No:**  
070746303

Danışman:  
Doç. Dr. SEDAT ALTIN

İstanbul, 2011

## **YEMİN METNİ**

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Hasta-Hastane Personeli Arasındaki İletişim Bozuklukları Sebepleri Ve Çözümleri, Tev Sultanbeyli Devlet Hastanesi Yüksek Lisans Tezi” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığı, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiği ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

16.04.2011

**Orhan YÜCE**

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ  
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

16.04/2011

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Bilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden 070746303 numaralı *Orhan YÜCE*'nin "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*HASTA-HASTANE PERSONELİ ARASINDAKİ İLETİŞİM BOZUKLUKLARI SEBEPLERİ VE ÇÖZÜMLERİ, TEV SULTANBEYLİ DEVLET HASTANESİ*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 18.03.2011 tarih ve 2011/04 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oy çokluğu/oy birliği~~ ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN  
DOÇ.DR. SEDAT ALTIN

ÜYE  
DOÇ.DR. METİN ATEŞ

ÜYE  
YRD.DOÇ.DR. SEFER GÜMÜŞ

**HASTA-HASTANE PERSONELİ ARASINDAKİ İLETİŞİM  
BOZUKLUKLARI SEBEPLERİ VE ÇÖZÜMLERİ, TEV SULTANBEYLİ  
DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ**

**Tezi Hazırlayan: Orhan YÜCE**

**Özet**

İletişim, “nitelikleri ne olursa olsun, en az iki sistem arasındaki bilgi alışverişini iletişim kabul edebiliriz. Bu alışverişteki bir eksiklik, iletişimde, değişik derecelerde bozukluklara sebebiyet verir. Tam, az, eksik, şiddeti farklı olan, normal veya hatalı cevaplara dönüşür.

Bu çalışma, TEV Sultanbeyli Devlet Hastanesi’ndeki personel ve oradan hizmet alan hastalar ile gerçekleştirildi. Yani, burada araştırılan iletişim sistemi, canlılar arası iletişim sistemidir. Araştırmaya, hastanedeki temizlik işçisinden idarecesine, yardımcı sağlık personelinden hekimine ve güvenliğine, doktor sekreterlerinden veri kontrol elemanlarına kadar 166 kişi, hastalardan da, ayakta tedaviden yatan hastaya ve gününbirlik yatış-çıkış yapan hastalarına kadar 170 kişi olmak üzere, rastgele seçilmiş, toplam 336 kişi ile görüşülerek anket yapılmıştır. Ankette, 5’li Likert anketi ölçeği uygulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, hasta, hastane personeli.

**TEV SULTANBEYLI HOSPITAL AS A SAMPLE; THE COMMUNICATION  
DISORDER BETWEEN PATIENT AND HOSPITAL STUFF, THE REASONS  
AND THE SOLUTIONS**

**Presented by: Orhan YÜCE**

**Abstract**

No matter the quality, the information transfer between at least two system is what we call “THE COMMUNICATION” . An absence of this transfer, causes different kinds of error in the communication. The answers turns out to be incomplete, short, normal or incorrect.

This research made with the staff and the patients of the TEV Sultanbeyli State Hospital. In other words the system that has been researched here is the communication system between livings. In the research, from cleaning stuff to management stuff, health stuff assistance to doctors, secretaries to data control stuff and the security there are 166 people, from inpatients to outpatients and patients comes for overnight there are 170 people and totaly 336 randomly choosen people have been talked and this survey has been made. 5 point Likert type scale has been used in survey.

**Key words:** Communication, patient, hospital stuff.

## TEŐEKKÜR

Araştırmanın her aşamasında benden desteğini esirgemeyerek bilgi ve vaktini benimle paylaşan Yrd. Doç. Dr. Sefer Gümüş'e ve tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Sedat Altın'a, veri toplama aşamasında bana her t¼rl¼ kolaylığı g¼steren TEV Sultanbeyli Devlet Hastanesi alışanları ve ¼zellikle Hasta Hakları Birimi personeline teőekk¼r ederim. Mart 2011

Orhan Y¼CE

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii

### 1.BÖLÜM

#### GİRİŞ

1.1. Problem.....	1
1.2. Amaç.....	2
1.3. Önem.....	2
1.4. Varsayımlar.....	2
1.5. Sınırlılıklar.....	2
1.6. Yöntem.....	2
1.6.1. Araştırma Modeli.....	2
1.6.2. Evren ve Örneklem.....	3
1.6.3. Veriler ve Toplanması.....	3

### 2. BÖLÜM

#### İLETİŞİM VE HASTANE PERSONELİ - HASTA

2.1. İletişim Nedir?.....	4
2.1.1. Kişi İçi İletişim.....	6
2.1.2. Kişiler Arasında İletişim.....	6
2.1.3. Yönetmel-Örgütsel İletişim.....	6
2.1.4. Kitlemel İletişim.....	6



<b>2.1.5. İletişimde Kullanılan Teknikler-Araçlar.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.5.1. Sözlü İletişim.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.5.2. Sözsüz İletişim.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.6. İletişimin Temelleri-İletişimde Etkenler.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. İletişim ve Hastane.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.1. İletişim ve Hastalık.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2. İletişim ve Hastane Personeli.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2.1. Güvenlik.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2.2. Hizmetli.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2.3. Hemşire.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.2.4. Diğer Sağlık Personeli, ( Röntgen Teknisyeni, Laboratuar Personeli ).....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.2.5. İdari Personel.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.2.6. Hekimler.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.2.7. Empati-Sempati.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.2.7.1. Sağlık Personeli-Hasta İlişkisi.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2.7.1.2. Paternalistik (Babacıl) Yaklaşım.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2.7.1.2. Katılımcı Yaklaşım.....</b>	<b>23</b>

### 3. BÖLÜM BULGULAR

<b>3.1. HASTALAR TARAFINDAN BAKIŞ.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.1. Genel Olarak Personel.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.2. Danışma Personeli.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.3. Doktor sekreteri-Veri kontrol.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1.4. Doktor.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.5. Güvenlik.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1.6. Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2. GÜNÜBİRLİK YATIP ÇIKAN HASTALAR.....</b>	<b>42</b>
<b>3.2.1. Genel Olarak Personel.....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.2. Danışma Personeli.....</b>	<b>46</b>
<b>3.2.3. Doktor sekreteri-Veri kontrol.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2.4. Doktor.....</b>	<b>50</b>
<b>3.2.5. Güvenlik.....</b>	<b>52</b>
<b>3.3. PERSONEL TARAFINDAN BAKIŞ.....</b>	<b>55</b>
<b>3.3.1. Güvenlik.....</b>	<b>55</b>
<b>3.3.2. Doktor sekreterleri-Veri Kontrol Elemanları.....</b>	<b>60</b>
<b>3.3.3. Doktorlar.....</b>	<b>66</b>
<b>3.3.4. Ebe-Hemşireler-Sağlık Memurları.....</b>	<b>72</b>
<b>3.3.4.1. Ayaktan Tedavi.....</b>	<b>72</b>
<b>3.3.4.2. Yatarak Tedavi.....</b>	<b>79</b>

<b>3.3.5. İdari Kadro.....</b>	<b>84</b>
<b>Araştırma Sonuç ve Önerileri.....</b>	<b>90</b>
<b>Kaynakça.....</b>	<b>96</b>
<b>Ekler.....</b>	<b>98</b>
<b>Tezde Kullanılan Cevap Anahtarları ve Anket .....</b>	<b>105</b>

# GİRİŞ

## 1. BÖLÜM

### 1.1. Problem

Hasta, derdini anlatıp hastalığının tedavisini yaptırarak sağlığını kazanmak, hastane personeli de, gelen her türlü hastaya muayenesini, tetkikini, yönlendirmeyi yaparak, hastanın tedavisini sağlamakla ve tedavisine yardımcı olmakla görevlidir.

Hastaların hastaneden gerekli hizmeti alabilmeleri, hastane randevu sisteminden, otomasyonundan, muayene ve tetkiklerinden, ameliyatlarından, yardımcı-tamamlayıcı hizmetlerinden faydalanabilmeleri ile mümkün olmaktadır. Hizmetten faydalanmanın da tam olabilmesi, hasta ve hastane çalışanları arasında iletişimin, karşılıklı olarak, iyi, anlaşılabilir, kısacası, tam olması ile mümkün olmaktadır.

Hasta, randevu sisteminden randevu almayı başarıp randevu alabilmesi, hastanın hastaneyle ilk iletişimidir. Sonra, hastaneye gelince, güvenlik, danışma, sekreter, hekim, yardımcı tıp personeli, idari personel, hizmetli personellerden bir veya bir kaç ile konuşması, yardım istemesi gerekmektedir. Sağlık hizmeti alan ile sağlık hizmeti sunanlar arasında, gerek söz, gerek yazı, gerekse kitlesel iletişim araçlarının bir veya bir kaçını kullanılarak iletişim sağlanmaktadır. İletişim için gerekli etkenlerden bir veya bir kaçında meydana gelen aksaklık, zincirin hasar görmesine, hatta kopmasına sebep olmaktadır. Bu durum, iletişimsizliğe sebep olmakta, hizmette kesintiye, hizmet alamamaya / almamaya, bazen de hafif veya fazla dozlu çatışmaya dönüşebilmektedir.

21. yüzyılın iletişim çağı olması, dikkatleri iletişime çekmesi, iletişimle ilgili çalışmaların da önemini ortaya koymaktadır.

Hasta-hastane personeli arasında meydana gelen iletişim hatalarının verilerle tespit edilerek, sonrasında da bu aksaklıklara karşı neler yapılabilir, hangi usuller uygulanarak iletişim sağlanabilir, bir dahaki gelişte nasıl sorun ortadan kaldırılabilir veya en aza indirilebilir sonuçları yine verilerle ortaya konacaktır.

Sonuç olarak, hasta ve hastane personelinin arasındaki iletişimin problemleri ve çözümlerinin araştırılarak belirlenmesi, bu araştırmanın ana konusunu meydana getirmektedir.

## **1.2. Amaç**

Bu araştırmanın amacı, hastanede çalışan tüm personelle, hastaneden hizmet alan hastalar arasındaki iletişim bozukluklarını, bunlardan kaynaklanan sonuçları ve bu sonuçların çözümlerini belirlemektir.

## **1.3. Önem**

İletişimle ilgili olarak birçok araştırmalar yapılmıştır. Hekim-Hasta, Hasta-Hemşire ve Hasta Hakları iletişimleriyle ilgili olarak pek çok tez, yayın bulunmaktadır. Hastane personelinin tamamını aynı anda ele alarak bu alanında bir araştırma yapmak istenmiştir.

## **1.4. Varsayımlar**

Bu çalışmada kullanılan kaynakların yeterli, doğru ve geçerli verilere, bilgilere sahip olduğu varsayımına dayanmaktadır.

## **1.5. Sınırlılıklar**

Araştırma TEV Sultanbeyli Devlet Hastanesi ve burada çalışanlar ile hastaneden sağlık hizmetini alanlar olarak sınırlandırılmıştır.

## **1.6. Yöntem**

Bu bölümde, araştırmanın modeline, verilerin toplanmasına, evren ve örnekleme, verilerin çözümlenmesi ve verilerin yorumlanmasında kullanılacak istatistiksel işlemlerin neler olduğuna ilişkin bilgiler verilmiştir.

### **1.6.1. Araştırma Modeli**

Bu çalışma genel tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemanlardan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya ulaşmak amacıyla, evrenin tamamı veya ondan alınan bir örnek, bir örneklem, bir grup üzerinde yapılan bir tarama düzenlemeleridir. Yapılan bu araştırmada, Sağlık Bakanlığı TEV Sultanbeyli Devlet Hastanesinde hastane personeli ile hastalar arasındaki iletişim hatalarını, sebeplerini ve çözümlerini bulmaya çalışılmıştır.

### **1.6.2. Evren ve Örneklem**

Evren, Sağlık Bakanlığı hastaneleri, örneklem ise, İstanbul'daki TEV Sultanbeyli Devlet Hastanesi'dir.

### **1.6.3. Veriler ve Toplanması**

Bu araştırmada elde edilmek istenen bilgilere görüşme yöntemi ile anket uygulanarak ve belge tarama yöntemi kullanılarak ulaşılabacaktır.

## 2. BÖLÜM İLETİŞİM VE HASTANE PERSONELİ - HASTA

### 2.1. İletişim

İletişim, canlıların birbirleriyle ve çevreleriyle birlikte uyumlu veya uyumsuz yaşayabilmeleri için gereken, çeşitli yollarla yapılan karşılıklı her türlü bilgi alışverişidir.

“İletişim, duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır” ( BALTAŞ, Psikolog Dr., BALTAŞ, Psikolog Dr. ( 1992: s:19 )

“İletişim, katılanların, bilgi / sembol üreterek birbirlerine ilettikleri ve bu bilgileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları süreçtir. ( Prof. Dr. Dökmen,1995; Tobbs ve Mors,1974; Rogers ve Kincaid, 1981; Prof. Dr. Dökmen,1986; Rudolf, 1987 ). Bu sistem 2 insan 2 hayvan, 1 insan 1 bilgisayar, vb olabilir. Bizim buradaki konumuz insan-insan ilişkileridir.

“Bilgi iletişimi tek yönlü ise, ‘ enformasyon’, karşılıklı bilgi alışverişi ise, ‘komünikasyon’ yani ‘iletişim’dir ( Prof. Dr. Dökmen, 1995:s:20; Akman, 1982 ) Mesala, hekimin, hemşireye hasta için “şunu al, bunu yap demesi ‘enformasyon’, hemşirenin de hekimle konuşarak alınacakların nerden alınacağını, ne kadar zamanda, ne şekilde uygulanması gerektiğini konuşması da ‘iletişim’dir. Burada dikkat edilmesi gereken unsur, iletişimde, tarafların aynı zamanda hem alıcı, hem de verici pozisyonda olabildikleridir.

“İletişimde ilk iletişim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir. İletişimi algılayan kişinin özellikleri ve toplumsal normları ile kalıplaşmış yargılar, etkileşim verilerine bağlı olarak iletişimin ilk anında bir karar verir ve insan, karşısındaki kişiye zihninde bir etiket yapıştırır. Bu karar olumlu veya olumsuz olabilir ( BALTAŞ, Psikolog Dr., BALTAŞ, Psikolog Dr. ( 1992: s:19).

“Sağlıklı bir iletişimin olabilmesi için başlıca 7 unsurun çalışması, birbirini tamamlaması gerekir. Bunlar sırasıyla:

- Gönderici,
- Algılama-değerlendirme,
- Mesaj,
- Kanal,

- Alıcı,
- Geri besleme,
- Gürültü”dür ( Sıkık,1999: s:45 )

Bu unsurlar kısaca açılacak olunursa;

**Gönderici:** “Kendisine ulaşan bilgileri belirli bir biçimde kodlayan ve alıcıya gitmesi için iletişim kanalına bırakan kişidir” ( Sıkık,1999:s:45 )

**Algılama-değerlendirme:** Göndericiden gelen mesajların alıcı tarafından alınarak değerlendirilmesi ve sonuca ulaşılması sürecidir. Unutulmaması gereken, mesajı alana anlatılan, anlattığın kadarı değil, onun alabildiği, algılayabildiği kadardır.

**Mesaj:** Göndericiyle alıcı arasında iletişim için kullanılan olguya mesaj denir. Mesaj, gerek içeriği, gerekse dili itibariyle, anlaşılır, bozulmamış, açık, her iki tarafın ön yargılarından ayrılmış olmalıdır.

**Kanal:** Mesajı gönderenle, alıcı arasında kullanılan iletişimi sağlayan bağ’dır. İki türlü iletişim kanalı vardır:

- Dikey kanal, genellikle resmi dairelerde kullanılan, otoritenin kullandığı kanaldır.
- Yatay kanal, Aynı statüde olanların kullandıkları kanaldır.

**Alıcı:** Gönderiden gelen mesajları alan, anlaşılır hale getiren, değerlendirilen, gerekirse geri bildirimde bulunan kişi veya gruplardır.

**Geri besleme:** Mesajı alan tarafından, mesajın gereğini yerine getirip göndericiye cevap vermesi durumudur. Geri dönüş, olumlu veya olumsuz olabilir.

**Gürültü:** Mesajın alıcı tarafından, göndericinin aktarmak istediği gibi değil, farklı biçim / biçimlerde algılanmasına yol açan her türlü eylemlerdir. Bunlar, uygun olmayan dil, kültür, mesajın iletimine engel olan her türlü engeller, parazitler, vb gürültü olarak adlandırılır.



İletişim kavramını genel olarak; Kişi içi İletişim, Kişilerarası İletişim, Yönetsel İletişim, Kitleleş İletişim şeklinde toplamak mümkündür ( Yatkın, 2003: s:52 ).

### **2.1.1. Kişi İçi İletişim**

Kişinin kendi kendiyile konuşması, sesli sessiz düşünmesi, hem alıcı hem de verici durumunda oluşudur.

### **2.1.2. Kişiler Arasında İletişim**

“Bir iletişimin kişilerarası iletişim sayılabilmesi için üç ölçütün olması gerekmektedir:

- Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz-yüze olmalıdır,
- Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır,
- Söz konusu mesajlar sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır, bu tür mesajların dışındaki mesajların kullanıldığı iletişimler kişisel iletişim sayılmaz ( Prof. Dr. Dökmen:1995;Tobbs ve Moss: 1974 ).

### **2.1.3. Yönetsel-Örgütsel İletişim**

Bir ortak amaç için bir araya gelmiş olan kişilerin bir otorite başkanlığında, iş bölümü yaparak gerçekleştirdikleri faaliyetlerdir ( Prof. Dr. Dökmen:1995;s:37; Schein:1978 )

### **2.1.4. Kitleleş İletişim**

Bir takım bilgilerin / sembollerin, bir takım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine “ kitle iletişimi” adı verilir ( Prof. Dr. Dökmen:1995 ).

### **Kişisel iletişimin başarısı için, dikkat edilmesi gereken iletişim engelleri;**

- Genelleme
- Yaygın kanaatler
- Neden-Sonuç ilişkilerini yalın şekilde değerlendirme
- Farklı anlama ve anlatma
- Kişinin düşüncelerini bildiğini söylemek ( Özkan,2006; s:155;156;157 ).

## 2.1.5. İletişimde Kullanılan Teknikler-Araçlar

Sözlü ve sözsüz olmak üzere 2 çeşittir.

### 2.1.5.1. Sözlü İletişim

İletişimin kelimelerle yapılan şeklidir. Sözlü iletişimde öneriler;

- Tanımlayıcı,
- Problem merkezli,
- Esnek,
- Alçak gönüllü,
- Kolaylaştırıcı olun,
- Anladıklarınızı başka sözcüklerle yeniden anlatın.

Sözlü iletişimde önerilmeyenler:

- Yargılayıcı olmayın!
- Yönlendirici olmayın!
- Kibirli olmayın!
- Donuk olmayın!
- Zorlaştırıcı olmayın!
- Anlaşılmaz konuşmayın! ( Yakupçelebioğlu, Uzm. Hem. Nur: 2008).

### 2.1.5.2. Sözsüz İletişim

İletişimin söz yerine, görsel öğelerle yapılan şeklidir.

Sözsüz iletişim unsurları;

- Vücut dili
- Fiziksel özellikler
- Dokunma
- Dil özellikleri
- Artefaktlar
- Çevresel faktörler ( Aktürk, 2000 ).

## 2.1.6. İletişimin Temelleri-İletişimde Etkenler

### Zamanlama:

İletinin anlaşılabilmesi, istenen etkide olabilmesi, iletimin uygun zamanda yapılmasına da bağlıdır. Hastaya anlatılacakların, söyleneceklerin hastanın algılayabileceği, dikkate alabileceği bir durumdayken yapılmadığı takdirde, sözler gereken etkiyi yapamaz, iletişim eksik kalır.

### Beden Dili:

“İlk izlenim, bir kimsenin ilk karşılaşma anında diğeri hakkında edindiği intibadır. Bir kimsenin, başka birisi hakkında iletişim kurup kuramayacağına ilk izlenim payı % 90 kadardır ( Dr. Özkan: 2007:s.30 ).

Yüz yüze iletişimlerde kelimeler % 7, ses tonu, sesin yükselip alçalması % 38 ve beden dili ( görüntü ) % 55 önem taşıyor. Beden dili ve ses tonuyla karşılaştığımızda, kelimeler son sırada yer alıyor ( Dr. Özkan: 2007:s.32 ).

İlk insanların anlaşmaları, düşüncelerini, duygularını vb iletmeleri, paylaşımları beden diliyle idi. “Bedenimizin duruşu,jestlerimiz,,yüz ifadelerimiz,görünüşümüz ve algılama ip uçları beden dilinin parçalarıdır.bedenimizi kullanma şeklimiz, ruh halimizi ve düşüncelerimizi etkilemektedir” ( Dr. Özkan: 2007:s.82 ).Birine kızdığımızda ,ellerimizi yumruk yapar, bedenimizi kasar, kaşlarımızı çatarız, sinirli ve tehditkar bir görünüm yaratırız. Bilerek veya bilmeyerek... Yakın arkadaşımızla samimi bir konuşma yapıyorsak, ona yakın dururuz, tüm görüntümüz sevecen ifade alır, bazen de elimizi omzuna koyarak ve gülümseyerek konuşuruz. “Bizler, bedenimizi tıpkı bir elbise gibi giyeriz. Bu elbiseler de bizim hareketlerimizin, davranışlarımızın, duygularımızın ve düşüncelerimizin şeklini alır”( Dr. Özkan: 2007: s.82; Dixon, Marian Wolf ).

Beden Dili hareketleri toplumdan topluma, kültürden kültüre farklı anlamlar taşıyabilir. Bizde iki kişinin samimi bir şekilde kucaklaşması, bir başka toplumda bambaşka bir anlam taşıyabilir. Avrupa toplumunda tanımadığı bir bayanla göz göze gelen bir erkek, hafifçe tebessüm ederek selamlaması saygı ifadesi olması, bir başka toplumda kavga başlangıcı ifadesi olabilir.

Beden diliyle konuştuğumuz müddetçe, karşımızda muhatap aldığımız veya bizi muhatap alan kişi, beyniyle algılayıp beyniyle cevap hazırlayacaktır. Beyin ile alınan bu algı da yine beden diliyle cevap olarak dönebilir. Sevgi, anlayış, hırslanma, öfke, boş verme, vs gibi.

Unutulmaması gereken, “iletişim söz konusu olduğunda, hareket sözden önce yer alır. Hareketin bir başka özelliği de, beynin düşünüp de söylemediklerini ortaya çıkarmasıdır” ( Turchet; 2005; s:31 ).

Hekim, hastasıyla konuşurken, hastaya doğru eğilerek konuşuyorsa, hasta, bu beden duruşunu, samimiyet, yakınlık olarak algılar, daha dikkatle dinler. Masasında geriye doğru kaykılarak, yani hastadan uzaklaşarak söyleme şekli, hastadan mesafe koyma, iraklaşma, yabancılaşma şeklinde algılanır, hekim-hasta ilişkisi, iletişimi eksik olarak başlar, sürü ve biter. Her iki taraf da, kaybeden, konumundadır.

Beden dilinin tamamlayıcısı, ses tonunun, kelimelerin yerli yerinde ve beden diliyle uyuşan şekilde kullanmasıdır. Ağızdan güzel cümleler dökerken, yüzünden sirke satana kimse inanmayacak, iletişimini o an kesecektir. Anlamlar birbiriyle uyuşmazsa, inandırıcılık vasfı oluşmaz, dolayısıyla da iletişim baştan kaybedilmiş olur.

“Dikkatimizi çeken her şeyin, özel bir anlamı vardır. Bazı şeylerin dikkatini çekmesi, bazılarının çekmemesi tesadüf değildir. Her şey bir işarettir. Her an, her eylem, her istek bir anlam taşır” ( Dr. Özkan: 2006: s.210 ).

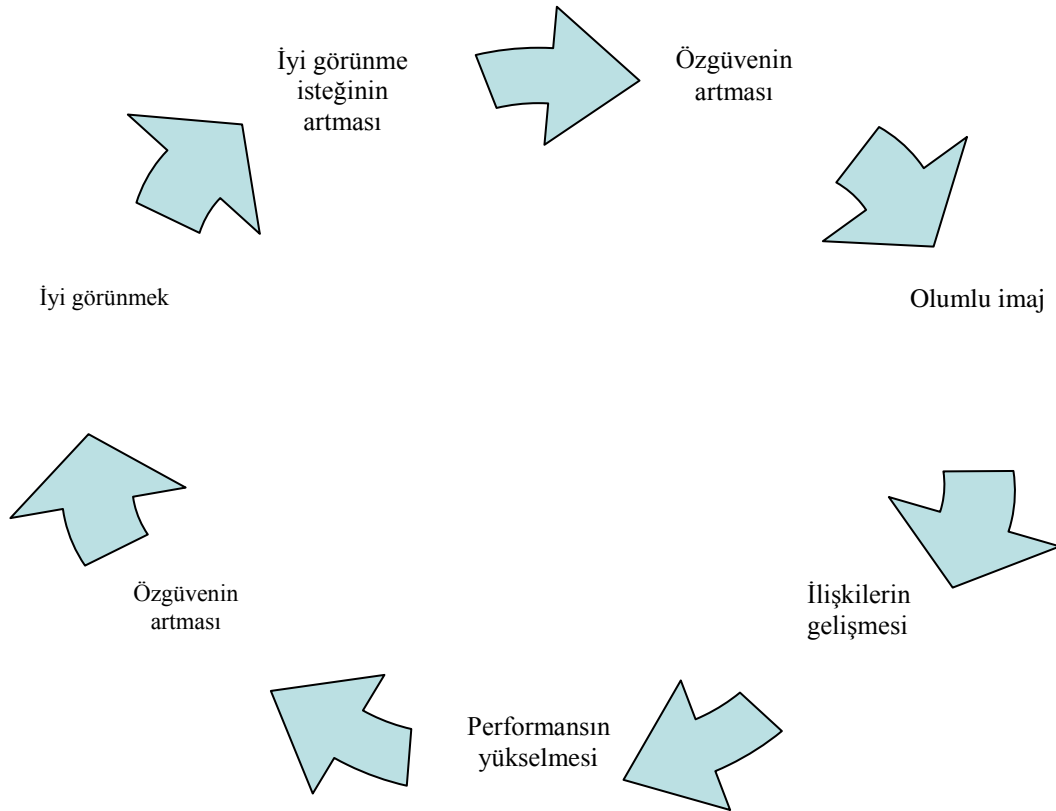
Beden diline bir muayene örneği verilerek olunursa; “Masasının arkasında oturması, hekimin üstünlüğünü vurgulayan bir durumdur. Buna gerek muayene, gerekse poliklinik şartlarında ihtiyacı yoktur. Yapılan bir araştırma, hekimin masa arkasında oturması ile hastaların kendilerini rahat ve güvende hissetmeleri arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Hastaların sadece % 10’ u doktorun masa arkasında oturmasının kendilerini rahatlattığını söylemişlerdir. Buna karşılık hastaların % 90 ‘ı bu konuda çeşitli derecelerde olumsuz duygular yaşadıklarını ifade etmişlerdir.” ( BALTAŞ, Psikolog Dr., BALTAŞ, Psikolog Dr. ( 1992: s: 170 ).

Hekim, masanın arkasında hastayı dinlerken, bir şeylerle meşgul olmak, geriye doğru kaykılıp hastaya uzaklık duygusu vermek, kolları kavuşturmak, masa üzerine tıkr tıkr küçük ritmik darbecikler vurarak dinlemek, hastaya güvensizlik verir.

Hekim, muayene esnasında, mahremiyet ve ahlaki sınırlarını aşmayacak, zıt duygular yaratmayacak biçimde, hastasının omzuna hafifçe, dostane dokunarak konuşması, hastada yakınlık, güven, endişelerinin giderilmesi şeklinde etki yaratır.

### Fiziksel Görünüm:

“İyi giyinmek, yukarıya doğru tırmanan bir başarı sarmalını oluşturur“ (Dr. Özkan:2007;37; Sampson:20).



Tablo 1  
Başarı Sarmalı ( Dr. Özkan: 2007:s.37 )

“Karşımızdakinin fiziksel görünümü, en azından iletişime nasıl başlayacağımızı belirler. İlk karşılaşılan insanın dış görünüşüne kısa bir süre baktıktan ve o kişiyi zihinlerindeki bilişsel kalıplardan birine yerleştirdikten sonra, ona, beyefendi, hemşerim, abi, amca, hanımefendi, bacı, kardeş, bayan, vs, demeye karar verirler” ( Prof. Dr. Dökmen: 1995;s:108–109 ). Yani ya yakınlaştırırlar ya uzaklaştırırlar, statü verirler. Samimi veya mesafeli davranabilirler.

“Grup normlarına, toplumsal rol ve statünüze uygun giyinin. Giyiminize mümkün olduğu kadar renk katın. Saç ve el bakımınıza özen gösterin. Kendinize gösterdiğiniz özen, kendinize verdiğiniz değer ifadesidir.”(BALTAŞ, Psikolog Dr., BALTAŞ, Psikolog Dr. ;1992: s: 158). Bu değer de, hasta tarafından tartılarak kendi yararı açısından olumlu / olumsuz değerlendirilir.

### **Dinleme:**

“Ağızdan çıkan sözün yarısı söyleyenin, yarısı da dinleyenindir” ( Fransız atasözü ). İletişim iki yönlü süreçtir. Etkili, konuşmacı olmak için, önce, insanların nasıl dinlediğini anlamalısınız” ( Stuart, çeviren Kılıç, 2002;s: 3 ).

Etkin ve etkili bir dinleme için:

- Konuşmacının sözünü kesmemeli,
- Empati ile dinlemeli,
- Konuşana doğru bakmak, göz teması kurmak, hatta ona doğru eğilmek,
- Konuşmacının anlattıklarına ilgi duyduğunu göstermek,
- Açık uçlu sorular sormak,
- Konuşmacının anlattığı konunun dışına çıkmamak,
- Arada bir anlamlı olarak susarak, karşının harekete geçmesini sağlamak,
- Geri besleme,
- ‘Evet, ama’ kelimelerini kullanmamak” ( Dr. Özkan:2007;240–243 )
- “Hekimin, hastanın ifade ettiği şikâyetini kendi anladığı biçimde tekrarlaması”
- “Bu zor ve önemli bir teknik olsa da mükemmel bir sonuç verir. hasta, hekim tarafından ‘anlaşıldığını’ düşünür, muayeneye ve tedaviye dahil olur” ( BALTAŞ, Psikolog Dr., BALTAŞ, Psikolog Dr. ( 1992: s: 177 ). ]

- Hastanın utandırıcı, kusur ve hatalarını, davranışlarını, yanında bir yakını varken konu etmemek, ettirmemek, gerekmektedir.

### **Dil Kullanımı:**

Ne söylediğin değil nasıl söylediğin önemlidir, cümlesi iletişim dili kullanımı için iyi bir örnektir. Tabii ki, ne söylediğinin de önemi vardır. Sahip olunan lisanın ses düzenine, ahengine, kurallarına uyularak mesajı karşıya ulaştırmak daha dikkat çekici, algılamada daha kolaydır. Dil, anlaşılır olmalıdır. Uzun ifadelerden, anlaşılmaz, karmaşık, ağdalı, akademik-bilimsel dilden uzaklaşıp, mümkün olduğunca anlaşılabilir, yalın bir dil kullanılmalıdır. Anlatımda somut ifadeler ve semboller kullanılmalıdır.

“Tesirli söz söylemek konusunda kelimeler değil, fakat bunların söyleniş tarzı, partiyi kazandırır” (Doğrul;1977; s:180; Hubbar, Elbert ).

### **Her Türlü Çevresel Faktörlerin Etkisi:**

- Fiziksel Çevre:
- Sosyal Çevre

### **Ahlaki Değerler:**

Ahlaki değerler, toplumdan topluma farklılıklar göstermektedir. Bir toplumda gayet normal karşılan bir değer, başka bir toplumda çok farklı, bazen de tam zıddı, gayri ahlaki algılama yaratmaktadır.

### **Bilgi:**

İletişimdeki taraflardaki bilgi birikimi ne kadar iyi, ne kadar kaliteliyse, iletinin taşıdığı mesajın görevini yerine getirmesi, algılanıp yorumlanmasıyla iletişimi tamamlaması, o kadar güçlüdür.

“Yetersiz bilgi, verici ile alıcı arasında bir engel oluşturur. Gönderilen mesajı anlamayan biri, duruma göre ya anlamadığı yerleri aklından doldurur ya da ilgisi dağılıp başka şeyler düşünmeye başlar. Artık mesajı alacak durumda değildir” ( Syers, Bingaman, Graham, Wheeler; çeviren: Şahiner; 1993, s.14 )

**Eğitim:**

Eğitim seviyesi yüksek olan bireyler ve toplumlar arasındaki iletişim daha kaliteli, daha başarılıdır. İfadelere, cümlelere, sözlere o denli hâkimdirler. Böylece her iki tarafın da ileti verme-alma kapasiteleri o denli yüksek olur.

**Kültür:**

Toplumların yüzyıllardır edindikleri deneyimler, bilgi birikimleri kültürü oluşturur. Kültür düzeyi ne kadar yüksek olursa, mesaj kalitesi, iletimi, algılanması o kadar kolay, o kadar da net olur.

“Bir başka açıdan kültür, gittikçe karmaşıklaşan yaşamla başa çıkabilmesi için insanın bilgiyi kodlama modelidir. Kodlanan bilgi iletişim araçlarıyla aktarılıp paylaşıldığı için, kültür ve iletişim birbiriyle iç içedir.

İnsan yaşamının gelişmesi ve devamı için bilgiyi araştırır ve iletir. Kültür ve iletişimin birbirlerine sıkı sıkıya bağlılıklarının temeli budur ” ( Psikolog Dr. Baltaş, Psikolog Dr. Baltaş;1992; s.23 ).

**Algı:**

“Algı, duyu organlarımızdan beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması, anlamlandırılması sürecine verilen addır”. “Veriler, algılama olmaksızın tek başlarına fazlaca bir değer taşımazlar. Bize ulaşan duyuumlara ne tür tepkilerde bulunacağımızı ancak algılama sonucunda kararlaştırabiliriz.”( Prof. Dr. Dökmen,1995: s:97 )

Kişinin bilgi, eğitim, kültür birikimi, mesajı algılamasında etkendir.

**Bilinç-Bilinçdışı:**

Doğuştan itibaren yaşantımızda edindiğimiz deneyimler, istekler, duygular, anlaşmalar veya çatışmalar, bizim bu zamanki ve gelecekteki davranışlarımızı belirlemek için depolanır. Zaman ve ortamına, o anki ruhsal durumumuza göre, bilinçli veya bilinçdışı kullanılabilir.



### **Alışkanlıklar ve Tutum:**

“Bireylerin içinde buldukları özgül koşullar, uyarıcı yoluyla onları tepki göstermeye yöneltir. Uyarıcıların tekrarlanması da alışkanlıkları doğurur” ( Tolan; 1996;s.382 ).

“Tutum, olaylara verilen tepkidir. Tutum, gerçek benliğimizin gelişmiş halidir” ( Rona, 2005,s:39 ).

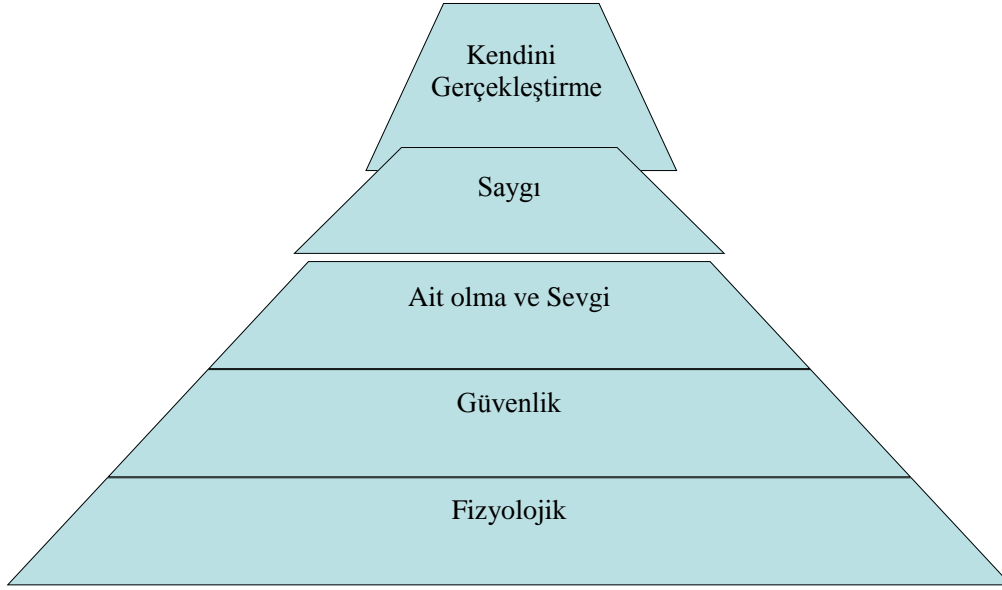
“Sosyal psikolojide tutum ise, çok geniş anlamda, bireyin psikolojik bir değer içeren nesne ve konular karşısında vaziyet alma biçimidir. Cinsiyete, yaşa, mesleğe, yerleşme koşullarına, sosyo-ekonomik düzeye, dinsel bağlantılara ve öğrenim düzeyine göre belirgin farklılaşmalar görülmektedir “( Tolan; 1996;s.383 ).

### **İhtiyaçlar ve Beklentiler:**

“İnsanlar olaylara ve insanlara kendi ihtiyaçlarına göre bakmaktadırlar. Abraham Maslow ihtiyaçları her insanda temel bazı ihtiyaçların bulunduğunu ileri sürer ve bu ihtiyaçları şöyle sıralar:

- Fizyolojik ( bedensel ) ihtiyaçlar,
- Güvenlikte olma ihtiyacı,
- Sevme, sevilme, bir gruba ait olma ihtiyacı,
- İtibar görme, kendine saygı duyma, statü kazanma ihtiyacı,
- Kendini geliştirme ( kendini anlayış )ihtiyacı,
- Katkı ihtiyacı ( Dr. Özkan, 2005;s:77, 78 ).

İhtiyaçlar ve karşılanmaları, karşılanabilirlikleri, engellenmeleri insanların, bireylerle veya toplumla uyumlarına doğrudan etki eder. Duruma göre, uyum veya çatışma yaratırlar.



Tablo 2  
Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ( Prof. Dr. Dökmen,1995: s:104 )

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinde en altta fiziyojik ihtiyaçlar ( açlık, susuzluk, cinsellik gibi ) gelir. İhtiyaçlar karşılandıkça, alttan bir üst basamağa çıkılır. "İhtiyaçlarını yeterince karşılayabilmiş insan, kendini gerçekleştirmiş, ispatlamış, güveni artmış, hoşnut, her şeyden haz alabilen, insanları bir bütün olarak alabilen, iyi iletişim kurabilen insan demektir" ( Prof. Dr. Dökmen,1995: s:104 )

"Beklentiler durağan olmayıp toplumun değışen değer yargılarına koşut olarak değışir. İhtiyaçlar gibi beklentilerin de karşılanmamasının olumsuz sonuçları vardır."( Uyargil, Prof. Dr. Ve diğerleri; 2008; s:28; 3. baskı ).

### **Toplumda Alınan Roller ve Statü:**

"Bireyin başkalarından meşru olarak beklediği davranışlar bütününe, o bireyin statüsü, başkalarını meşru olarak ondan umdukları davranış bütününe de bu bireyin rolü denir" (Tolan; 1996;s.402 ).

"Hasta-Doktor ilişkisini inceleyen Talcott Parsons'a göre, hastanın mevkiini dört temel ögeye dayanarak incelemek mümkündür. Bunlar sorumsuz olma, koşulsuz yardım görme hakkı, iyileşmeyi arzulama ve iyileşme amacıyla doktorla işbirliği yapma zorunluluğu olarak

belirtilmektedir. Doktorun mevkii ise, kurumlaşmış bir teknik yetki ve yetenek içeren hekimlik rolünün evrensel niteliği, mesleksel özgüllük ve uzmanlık, duygusal ilgisizlik, çıkar gütmeme ve yekdiğerini düşünme gibi öğelerle açıklanmaktadır.

“Doktorun tıp tekniği alanındaki yetkisi, hastanın bu konuda bilgisiz olmasından ve canını doktorun eline bırakma zorunluluğundan ileri gelmektedir” ( Tolan; 1996;s.409 ).

### **Duygu:**

Duygu “psikolojide, bireyin iç olaylara ve bedenin içinde bulunduğu koşullara ilişkin öznel algısıdır. “Her zaman farkına varılmasa da, bütün zihinsel etkinliklerde bir duygu tonu bulunur. Bu dışı vuran davranışlara ve iç davranış denebilecek düşüncelere yansır ” ( Ana Britannica;1994; 15. baskı; cilt11; s:3 sütun:3).

Duygu:”Deneyim geçirmiş insanın bilincinde ortaya çıkan duyumun sonucu olan kanı” ( Büyük Larousse Ansiklopedisi; 15. baskı;7. cilt; s:3424; sütun: 2 ).

### **Mesajın niteliği:**

Mesajın anlaşılabilir olması, alıcının birikimlerine uygunluğu, uzun-kısa oluşu, mesajı meydana getiren unsurlar arasındaki uygunluk ve düzgünlük, iletişimi değişik şekillerde algılanmaya neden olur.

### **İletişim Becerisi:**

Kişilerin birikimleri, tecrübeleri, bilgileri eyleme dönüştürebilme yetenekleri, iletişim becerilerinin de farklı derecelerde olmalarına sebep olur.

“İnsan becerilerinde başarılı olmak istiyorsanız, verici olmaya çalışın. İnsanlarla ilişkilerinizde başarı almakla değil, vermekle başlar ( Rona; 2005; s:49 ).

### **Cinsiyet:**

Farklı toplumlarda erkek-kadın haklarının değişiklik göstermesiyle, iletişimde de farklılık yaratmaktadır. Bazı toplumlarda ve kültürlerde kadınlar, iletişimde kısıtlı imkânlarla sahiptirler. Kadınlar daha ziyade duygusal iletişimlerde baskındırlar.

## **Medya:**

21.yüzyıl elektronik ve iletişim çağı olarak adlandırılmaktadır. Bu ortamın en güçlü aracı ise, medyadır. Medya denince, yazılı, sözlü ve görsel yayın akla gelir. Kültürün, eğitimin, bilginin, dilin gelişim ve değişiminde çok etkili bir araçtır. Zaman zaman medyada çıkan olumsuz haberler, toplumda, olumlu haberlerden daha çok etki yapmaktadır. Sağlık alanında medyanın etkisi oldukça fazladır.

## **2.2. İletişim ve Hastane**

Fiziki yapı-yeterliliği

- Temizlik
- Kalabalık
- Personel yeterliliği
- Hastanenin iklimlendirilmesi
- Hasta ve hastalık için gerekli alet ve edevatın yeterliliği

İletişimi olumlu veya olumsuz etkilemektedir.

### **2.2.1. İletişim ve Hastalık**

Hasta, sıkıntıda olan ve çare arayan mağdur kişidir. İletişimin hastalık nedeniyle hassas olan tarafıdır. Hekimin, hastane personelinin, bu durumu göz önüne alarak hastaya davranışlarını ona göre ayarlamaları gerekmektedir.

### **2.2.2. İletişim ve Hastane Personeli**

#### **2.2.2.1. Güvenlik**

Genellikle, hastaların hastaneye gelir gelmez ilk karşılaştıkları gruptur. Davranışları, hastane için ilk intibanın oluşmasında önemli rol oynar.

#### **2.2.2.2. Hizmetli**

Hastalarla irtibatı, genellikle, hastaların yönlendirme için soru sormalarından ibaret olur.

### **2.2.2.3. Hemşire**

Hastalar için, tedavi süresince irtibatta olunulan sağlık personelleridir. Dolayısıyla, iletişimde ağırlıklı kesim olmaktadır.

Hemşire – Hasta – Hasta Yakını İlişkisi;

- Ne zaman sonlanacağı bilinen, zaman sınırı belli etkileşimlerdir,
- Sosyal iletişimden farklıdır,
- Yardım edici, amaçlı ve anlamlı bir
- İlişkidir ( Uzm. Hem. Nur Yakupçebioğlu; 2008, GATA End. Ve Met. Hast. BD ).

### **2.2.2.4. Diğer Sağlık Personeli, ( Röntgen Teknisyeni, Laboratuvar Personeli )**

Hekimin hastayı tetkik için yönlendirmesi nedeniyle hastayla karşılaşan personel grubudur.

Hastaların, hastalara yazılan tetkik sayısının çokluğu iş yoğunluğu yaratır, iş yoğunluğu iş stresini, iş stresi de hem hastalarda hem de personelde huzursuzluk, tartışma ve kavgalara yatkınlık yaratmaktadır.

### **2.2.2.5. İdari Personel**

Hastalarla, evrak takibi ve onayı gibi kısa süreli irtibat gerektiren işlemler sebebiyle, en az iletişimde bulunulan, en az iletişim sorunlarının yaşandığı personel grubudur.

### **2.2.2.6. Hekimler**

Hekimler, hasta- hastane personeli iletişiminde en başroldeki, en etkili olan gruptur. Hasta-hekim ilişkisinde birçok iletişim sorunları vardır. Bu sorunların bazıları şunlardır:

#### **Güven**

Kendine güvenen hekim, başarıya ulaşan hekimdir, denebilir. Burada bahsedilecek olan güvense, hasta-hekim arasındaki güvendir. İletişimde, her iki tarafın da tavırları güven verici olmalıdır.

“Bir tavrı güvenli yapan en önemli etken, bir mesajın hangi sözlerle aktarıldığı değil, nasıl aktarıldığıdır” ( Psikolog Dr. Baltaş, Psikolog Dr. Baltaş;1990; s.235 ).

Hekim, hasta tarafından, ‘mahrem alan’ına girmesi için müsaade edilen çok nadir kişilerden biridir. Bu nedenle, her türlü iletişim tavırları güven vermelidir ki, hasta güvenerek tüm açıklığıyla görüşebilsin.

Mahrem Alan	Kişisel Alan	Sosyal Alan	Genel Alan
0 – 25 cm	25–100 cm	100–250 cm	250 cm’den sonrası

Tablo 3

İstanbul’da edinilen verilere göre insanlararası ilişkilerde korunan mesafe ( BALTAŞ, Psikolog Dr., BALTAŞ, Psikolog Dr. ; 1992: s: 114 ).

Güven, Hasta – Hekim ilişkisinde en önemli unsurlardan biridir. Hasta, kimseye açmadığı, söyleyemediği dertlerini, sırlarını güvendiği hekimle paylaşır. Hekim, muayene bulgularına eklediği bu bilgilerle, hastanın dertine çare bulmaya çalışır. Güven olmadığı takdirde, muayene ve teşhis zincirinde ciddi bir eksik olacaktır.

Ayrıca bir diğer güven yönü, hastanın hekime vereceği güvendir. Hekim de hastasının kendinin dediklerine uyacağına, dolayısıyla tedavide başarılı olacağı inancının sağlanacağına inanmak, bu konuda hastasına güvenmek ister.

### **Saygı**

Hekimin kendine ve işine, hastasına saygısı iletişimin bir diğer etkenidir. Hekim-Hasta arasında karşılıklı olarak birbirlerinin haklarına saygı, belli bir düzeyde anlaşma, iletişimi kolaylaştırır. Kendine değer verildiğini, sayıldığı ve saygı duyulduğunu bilmek herkese cesaret verir. Zamanımızın önemli İnsan Haklarının bir parçası olan, Hasta Haklarıyla Hekim Hakları, karşılıklı hakların bilinmesine, saygı çerçevesinde davranılmasını sağlamaya yöneliktir

## **Dil**

İletişimin ana öğelerinden sayılır. Kişi, kendi lisanına ne kadar hâkimse, karşısındaki insanla o oranda başarılı iletişim kurar.

Tıbbi terminoloji ile dolu cümleler, ancak tıp eğitimini almış biri tarafından anlaşılabilir.

Hekimin genel kültürü, kültür seviyesi, bulunduğu bölgenin yerel lehçe farklılıklarını bilmesi, muayeneye gelmiş bir hastanın eğitim, kültür seviyesi, lehçe farklılığı, iletişimde dilin ve onu kullanılabilme becerisine sahip olmanın önemini açıkça sergilemektedir.

Hastanın anlayacağı şekilde, yalın, samimi, ruhu olan, rahatsız etmeyen bir tonla kullanılan dil, hastaya gereken güveni verecek ve her merhalede size katılmasını sağlayacaktır. Hastanın da katılımcı olmasıyla iletişim sağlıklı olacaktır.

“Bir sözün içinde söylenen şeyler, evvela söz sahibinde bulunmalıdır. Sadelik, mantık, canlılık ve samimiyet, düşünce ve dil sıfatları olmadan evvel şahsi özellikler arasına girmelidir “ ( Doğrul;1977; s.363; Brooks ).

## **Ayrılan Vakit**

Hasta- Hekim ilişkilerinde,“ hasta-doktor görüşmelerinin %69’unda doktor, hastasının konuşmasını, görüşmenin başlangıcından itibaren ortalama 18. saniyede kesmekte ve bu hastaların yalnızca %2’sinden az konuşmaya devam etmektedir ” ( Dr. Özer; 2007 ).

Hasta için, muayeneye, derdini anlatmasına, anlatılanları dinlemeye, soru sormaya, hekimin reçete yazmasına, reçeteyi anlatmasına ve diğerlerine yetecek kadar zaman gerekmektedir. Eğer yeterli zaman ayrılmazsa, hem hastanın hekime güveni kalmayacağından hem de iletişim olamayacağından yapılan işlemlerin hiçbir anlamı kalmayacaktır. Bu da hastayla iletişim problemi yaratacaktır.

“Görüşmeyi sona erdirirken güven oluşturmak sonraki görüşmeler açısından çok önemlidir. Bu bölümde doktor en çok zamanı kontrol etmek, son anda ortaya konan yakınmalar ve sorular için zamanın kalmaması konusunda sıkıntı çekmektedir. Burada tatmin

edici bir sonuç alınabilmesi, etkin bir danışmanlığın yapılabilmesiyle gerçekleşecektir. Ayrıca son bir defa daha özetleme yapılması, plan yürümediği takdirde yapılacak işlerin planlanması ve son kontroller bu bölümde yapılması gereken işlerdir” ( Dr. Özer; 2007; s: 25 ) .

### **Muayene Ortamı**

Küçük, karışık bir ortamda yapılan muayene ile rahat, ferah, aydınlık, samimi ortamda yapılan muayene arasında iletişim açısından, farklılıklar olacaktır. Birinde sıkıntılı, bir an önce bitse de gitsem, düşüncesi oluşurken, diğerinde, derdimi anlatabiliyorum, beni dinliyor, düşüncesi hâkimdir.

“Masasının arkasında oturması, hekimin üstünlüğünü vurgulayan bir durumdur. Buna gerek muayene, gerekse poliklinik şartlarında ihtiyacı yoktur. Yapılan bir araştırma, hekimin masa arkasında oturması ile hastaların kendilerini rahat ve güvende hissetmeleri arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Hastaların sadece % 10’ u doktorun masa arkasında oturmasının kendilerini rahatlattığını söylemişlerdir. Buna karşılık hastaların % 90 ‘ı bu konuda çeşitli derecelerde olumsuz duygular yaşadıklarını ifade etmişlerdir.” ( BALTAŞ, Psikolog Dr., BALTAŞ, Psikolog Dr. ( 1992: s: 170 ) .

### **Hasta Miktarı**

Hasta sayının çokluğu, hasta başına ayrılan zamanı çok azaltacaktır. Anlaşmaya engel olacak olan bu durum, çatışmaya sebebiyet verir. Yurdumuzun büyük nüfuslu kentlerindeki hastanelerinin genel sorunudur.

### **İş Bilinci**

“İş bilincine ulaşmış kişi, işi iyi anlamış ve kavramış olduğundan, günlük sıradan işleri bile keyif alarak yapar”( Dr. Özkan, 2004;s.230–231).Yorulmaz, sızlamaz, sinirlenmez, iletişime açıktır. Hastaya olumsuzlukları yansıtmayarak, rahat bir iletişim sağlar.

### **Olumlu Düşünce**

Hekim ve hastanın olumlu düşüncelere sahip olması, gerek muayene esnasında, gerekse sonrasında karşılıklı iletişimde de olumlu olmasını sağlayacaktır.



## **Empati**

Kısaca, kendini bir başkasının yerine koyarak durumu değerlendirme, diyebileceğimiz empatinin ( Türkçe karşılığı, ‘duygudaşlık’ ), biraz daha açılarak ele alınması gerekmektedir. “ Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru algılaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir “ ( Prof. Dr. Dökmen,1995: s:135, Rogers,1970, 1983, çeviren Akkoyun )

### **2.2.2.7. Empati-Sempati**

Empati, iletişim sanatının doğru yapılabilmesi için gerekli olan duygusal zekânın çok önemli bir unsurudur.”Artık akılcı zekânın, yani IQ’nun yeterli olmadığı, EQ’nun, yani, duygusal zekânın da önemli olduğu büyük oranda anlaşılmiş durumdadır”( Dr. Özkan, 2004;s.207). ”Duygusal zekâsı daha gelişmiş kişiler, daha başarılı, daha mutlu”durlar (Özkan, 2004;s.208).

“Empati, insanı karşısındakinin yanında olmaya, kendini onun yerine koymaya ve onun hissedebileceği duyguları hissetmeye” ( Turchet:2005;s.84 ) denir.

“Empati, başkalarının duygu ve düşüncelerini anlayıp onların bakış açısından bakmaktır. İnsanlar arasında her türlü farklılığa önem verir. Sempati ise, karşısındaki kişi ile aynı şeyi hissetmektir. Bu anlamda sempati, bir kimsenin, bir başkası ile birlikte acı çekmesi veya sevinmesidir. Empatide anlamak, sempatide ise hak vermek esastır. Sempati kuran insan anlamaktan ziyade, yandaş olmaya önem verir” ( Dr. Özkan, 2004;s.210; 211; Dökmen, s: 124 ).

“Genel olarak empatik kişiler, çevreleri tarafından çok sevilirler; çünkü insanlar, onlara dertlerini rahat bir şekilde dönebilir ve kendilerini ifade edebilirler”( Dr. Özkan, 2004;s.214 ). EQ’ları, yani, duygusal zekâları yüksek olanlar, bu sebepten, o oranda da iletişimde başarılı olurlar.

“Empati ( duygudaşlık ) tanımındaki son öge, empati ( duygudaşlık ) kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşısındaki kişiye iletilmesi davranışdır. Karşımızdaki

kişinin duygularını ve düşüncelerini tam anlamasak bile, eğer anladığımızı ona ifade etmezsek empati sürecini tamamlamış sayılmayız” ( Dr. Özkan; 2004; s: 137

“Algısal, bilişsel ve duygusal açıdan karşısındaki insanın perspektifini anlamayanlar, ben-merkezci davranmış olurlar; dolayısıyla da onlarla empati kuramazlar” ( Prof. Dr. Dökmen,1995: s:142, Kurdek ve Rodgon; 1975 ).

“Araştırmalara göre empatinin, kendini açma, toplumsallaşma, sosyal duyarlılık ve topluma uyum ile pozitif ilişkisi vardır. Yine araştırmalara göre kaygı, depresyon, çocukları ihmal ve istismar etme ve saldırganlık ile empati kurma arasında negatif ilişki vardır”( Prof. Dr. Dökmen;1995; s:149; Chlopan, ve diğerleri,1985; Brems;1988 ).

### **2.2.2.7.1. Sağlık Personeli-Hasta İlişkisi**

#### **2.2.2.7.1.2. Paternalistik (Babacıl) Yaklaşım**

- Genellikle sağlık personeli-hasta ilişkisi otorite, ana- baba, öğretmen şeklinde olmuştur
- Bu yaklaşımda “geç şuraya sırtını aç, git şu filmi çektir, ameliyat olacaksın....” şeklinde emir kipiyle konuşulur
- Hastalar sağlık çalışanlarını “ipleri ellerinde tutan kişiler” olarak algırlar.

#### **2.2.2.7.1.2. Katılımcı Yaklaşım**

- Burada sağlık personeli ve hasta sorunu beraber çalışır. Sağlık personeli önerilerde bulunur, motive eder ve cesaretlendirir, birlikte çalışarak sorunları çözümlerler.
- İdeal iletişim şekli budur.

### 3. BÖLÜM BULGULAR

#### ANKET SORULARI ANALİZİ

##### 3.1. HASTALAR TARAFINDAN BAKIŞ

###### 3.1.1. Genel Olarak Personel

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

1-Hastaneye geldiğimde personel güler yüzle karşılıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a-Kesinlikle katılıyorum	93	58.6	59
b- Kısmen katılıyorum	42	26.4	26
c-Kararsızım	9	5.6	6
d-Kısmen katılmıyorum	7	4.3	4
e-Kesinlikle katılmıyorum	7	4.3	4
Boş	2	1.2	1
Toplam	160	100.4	100

Personelin hastaları güler yüzle karşıladığı anlaşılıyor.

2- Personel yüksek sesle cevap veriyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	17	10.7	10
b- Kısmen katılıyorum	29	18.3	18
c- Kararsızım	11	6.9	7
d- Kısmen katılmıyorum	24	15.1	15
e- Kesinlikle katılmıyorum	76	47.9	48
Boş	3	1.9	2
Toplam	160	100.8	100

“Kısmen katılıyorum” ( % 18 ), “kısmen katılmıyorum” ( %15 ) birbirine yakın sayıldığı ve “kesinlikle katılıyorum” ( 10 ) ile “kesinlikle katılmıyorum” ( % 48 ) arasındaki farkın % 38 olduğu görülürse, personel hastalarla iletişimde sesini yükseltmemektedir.

3- Personelin hareketleri sert:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	18	11.34	11
b- Kısmen katılıyorum	22	13.86	14
c- Kararsızım	5	3.15	3
d- Kısmen katılmıyorum	36	22.68	22.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	75	47.25	47
Boş	4	2.52	2.5
Toplam	160	100.75	100

% 47 oranında “kesinlikle katılmıyorum” ile % 22.5 oranında “kısmen katılmıyorum”, personelin hastaneye gelenlere kaba görünmedikleri, kaba davranmadıkları, kendilerinin hareketlerini ayarlayabildiklerini yüksek oranda göstermektedir.

4- Çalışan personel hastalara yönlendirmede yardımcı oluyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	111	69.9	70
b- Kısmen katılıyorum	30	18.9	19
c- Kararsızım	5	3.1	3
d- Kısmen katılmıyorum	4	2.5	2
e- Kesinlikle katılmıyorum	8	5	5
Boş	2	1.2	1
Toplam	160	100	100

% 70 + % 19 = % 89 ile hastaların, hastaneye girdikleri andan itibaren personelden yardım almada hiç zorlanmadıkları anlaşılmaktadır.

5- Çalışan personel sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	91	57	57
b- Kısmen katılıyorum	46	28	28
c- Kararsızım	5	3.1	3
d- Kısmen katılmıyorum	9	5.6	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	5	3.1	3
Boş	4	2.5	3
Toplam	160	99.3	100

Yine % 57 + % 28 = % 75 gibi yüksek bir yüzdeyle, hastane personeli, hastalar nezdinde, yönlendirmede başarılıdır, iletişim çok iyidir.

#### 6- Personel bize önyargılı olarak davranıyor

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	10	6.3	6
b- Kısmen katılıyorum	17	10.5	10.5
c- Kararsızım	14	8.8	9
d- Kısmen katılmıyorum	17	10.5	10.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	99	62.3	62
Boş	3	1.9	2
Toplam	160	100.7	100

Her ne kadar personelde ” hastaların ön yargılı davrandıkları” düşüncesi az da olsa varsa da, hastalarda da bunun tam tersi, yüksek oranda mevcut. Yani, “personel hastalara ön yargılı davranmıyor”.

#### 7- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	48	30.2	30
b- Kısmen katılıyorum	24	15.1	15
c- Kararsızım	27	17	17
d- Kısmen katılmıyorum	16	10	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	41	25.8	26
Boş	4	2.5	2
Toplam	160	100.6	100

Burada, hastaların kafalarının biraz karışık olduğu, dağılımın, yakın oranlarda uçlara ve ortaya toplandığı, yine birbirlerine yakın oranlarla “kısmen”lere dağıldığı, dolayısıyla bir kararsızlığın yaşandığı anlaşılmaktadır.

#### 8- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	19	11.9	12
b- Kısmen katılıyorum	14	8.8	9
c- Kararsızım	24	15.1	15
d- Kısmen katılmıyorum	27	17	17
e- Kesinlikle katılmıyorum	72	45.3	45
Boş	4	2.5	2
Toplam	160	100.7	100

Ağırlıklı olarak, eğitimin davranışlara, iletişime, artı değer olarak katkı yaptığı ( % 45 ), yine de kişilere göre değişebildiği vurgulanmıştır.

9- İletişimde, personelin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	39	24.57	24.5
b- Kısmen katılıyorum	26	16.38	16
c- Kararsızım	39	24.57	24.5
d- Kısmen katılmıyorum	18	11.34	11
e- Kesinlikle katılmıyorum	33	20.79	20
Boş	5	3.15	3
Toplam	160	100.79	100.0

Uçlar eşit görülüyor, sonuç, “kararsızlık” . 8. sorudaki sonucu “biraz” destekler durumudur. Ama “kararsızlık” asıl sonuçtur.

10- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran	Oran
a-Biliyorum	93	58.59	58
b-Bilgim yok	65	40.95	41
Boş	2	1.26	1
Toplam	160	100.8	100

Hastaların yarısı, Hasta Hakları ve Sorumluluklarını bilmekte, dolayısıyla diğer yarısının bilgisi yoktur.

11- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	66	39.29	39
b- Kısmen katılıyorum	26	10.71	11
c- Kararsızım	32	33.93	34
d- Kısmen katılmıyorum	8	1.78	2
e- Kesinlikle katılmıyorum	15	1.78	2
Boş	23	12.50	12
Toplam	160	100	100

Hastalar ”bilmelerine” rağmen, bir o kadar “kararsız”dırlar.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	140	88.2	88
Yazılı	20	12.6	12
Toplam	160	100.8	100

Hastanede karşılaşılan olumsuzluklara çözüme cevap % 12,5. Çareler:

Genel istekler:

- Klima,
- Ulaşım araçları,
- “Hastaneden çok memnunum”,
- “Hastalar da personellere yardımcı olmalı”,
- “Şikâyetçiyim”,

Çözüm önerileri:

- Bilgi işlem sisteminin daha iyi hale getirilmesi,
- Sevkinlerin birçok hastaneye ve branşlara yapılabilmesi,
- Daha nazik olunması,
- Tüm branşların olması,
- Mesai saatlerine uyulması,
- Gece nöbetçi personel kalması,
- İyi ve hızlı çalışılmalı,
- “Bilmiyorum”,

### 3.1.2. Danışma Personeli

10- Danışma personeli hastalara nazik davranıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	80	50.4	50
b- Kısmen katılıyorum	43	27	27
c- Kararsızım	8	5	5
d- Kısmen katılmıyorum	10	6.3	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	14	8.8	9
Boş	5	3.1	3
Toplam	160	100.6	100

Hastalar, danışma personelini iletişimde, sınıfı iyi dereceyle geçirmiştir.

11-Danışma personeli hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	14	8.8	9
b- Kısmen katılıyorum	30	18.9	19
c- Kararsızım	11	6.9	17
d- Kısmen katılmıyorum	27	17	17
e- Kesinlikle katılmıyorum	74	46.6	46
Boş	4	2.5	2
Toplam	160	100.7	100

Danışma personeli iletişimde normal ses tonuyla konuşmaktadır.

12- Danışma personelinin hareketleri sert:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	21	13.1	13
b- Kısmen katılıyorum	27	17	17
c- Kararsızım	12	7.5	7.5
d- Kısmen katılmıyorum	23	14.5	14.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	72	45	45
Boş	5	3	3
Toplam	160	100.1	100

Hastalara göre, danışma personelinin davranışları sorun çıkarmayacak düzeydedir.

13- Danışma personeli sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	86	54	54
b- Kısmen katılıyorum	41	25.8	26
c- Kararsızım	11	6.9	7
d- Kısmen katılmıyorum	6	3.8	4
e- Kesinlikle katılmıyorum	12	7.5	7
Boş	4	2.5	2
Toplam	160	100.5	100

“Evet, doğrudur, katılıyoruz” denmiştir.

14- Danışma personeli yönlendirmede yardımcı oluyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	98	61.7	62
b- Kısmen katılıyorum	42	26.4	26
c- Kararsızım	4	2.5	2.5
d- Kısmen katılmıyorum	7	4.4	4
e- Kesinlikle katılmıyorum	5	3	3
Boş	4	2.5	2.5
Toplam	160	100.5	100

Danışma personeli yönlendirmede başarılı çıkmıştır.



### 15- Danışma Personeli bize önyargılı olarak davranıyor

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	16	10	10
b- Kısmen katılıyorum	17	10.7	11
c- Kararsızım	15	9.4	9
d- Kısmen katılmıyorum	25	15.7	15
e- Kesinlikle katılmıyorum	84	52.9	53
Boş	3	1.9	2
Toplam	160	100.6	100

Çıkan sonuç: Danışma Personeli hastalara önyargılı davranmamaktadır, şeklindedir.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	145	90.6	91
Yazılı	15	9.4	9
Toplam	160	100.0	100

Danışmalarla ilgili sıkıntılar yok gözüküyor. % 7 çözüm önerisi var.

- Yönlendirmeyi sakın ve nazik yapmalılar,

### 3.1.3. Doktor sekreteri-Veri kontrol

16- Doktor sekreteri, nazik karşılıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	85	53.5	55.5
b- Kısmen katılıyorum	33	20.7	20
c- Kararsızım	16	10	10
d- Kısmen katılmıyorum	12	7.5	7.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	11	6.9	7
Boş	3	1.8	2
Toplam	160	100.4	100

Doktor sekreterleri iletişimin karşılaşmadaki ilk izleniminde başarılı görülüyor.

17- Doktor sekreteri hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	18	11.3
b- Kısmen katılıyorum	21	13.1
c- Kararsızım	15	9.4
d- Kısmen katılmıyorum	21	13.1
e- Kesinlikle katılmıyorum	80	50
Boş	5	3.1
Toplam	160	100

Ses ile iletişimde, hekim sekreterleri ciddi başarıdır.

18- Doktor sekreterinin hareketleri sert:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	19	11.9	12
b- Kısmen katılıyorum	22	13.8	14
c- Kararsızım	11	6.9	7
d- Kısmen katılmıyorum	30	18.9	19
e- Kesinlikle katılmıyorum	72	45	45
Boş	6	3.7	3
Toplam	160	100.2	100

% 72 “kesinlikle katılmama” ile % 19 lık “kısmen katılmama” göz önüne alındığında, doktor sekreteri-veri kontrol elemanlarının hareketlerinde hastalar tarafından olumsuzluk görülmemektedir

19- Doktor sekreteri sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	80	50.4	50
b- Kısmen katılıyorum	32	20.1	20
c- Kararsızım	16	10	10
d- Kısmen katılmıyorum	12	7.5	7
e- Kesinlikle katılmıyorum	14	8.8	9
Boş	6	3.7	4
Toplam	160	100.5	100

Doktor sekreterleri hastaların sorduklarına anlaşılır şekilde cevap vermektedirler.

20- Doktor sekreteri yönlendirmede yardımcı oluyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	83	52.2	52
b- Kısmen katılıyorum	42	26.4	26
c- Kararsızım	7	4.4	4
d- Kısmen katılmıyorum	14	8.8	9
e- Kesinlikle katılmıyorum	8	5	5
Boş	6	3.7	4
Toplam	160	100.5	100

Doktor sekreteri yönlendirmede yardımcı olmada çok başarılıdır.

21- Doktor sekreteri bize önyargılı olarak davranıyor

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	20	12.6	13
b- Kısmen katılıyorum	13	8.2	8
c- Kararsızım	14	8.8	9
d- Kısmen katılmıyorum	17	10.7	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	90	56.7	57
Boş	6	3.7	3
Toplam	160	100.7	100

Kesinlikle ön yargılı davranılmadığı % 57, kısmen ön yargılı davranılmadığı % 10, yekûn % 67, sonuç doktor sekreterlerinin ön yargılı olarak davranmadıkları ağırlıklıdır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	151	94.4	95
Yazılı	9	5.6	5
Toplam	160	100.0	100

Soru % 95 oranında boş bırakılmış. Çözüm önerileri:

Çözüm önerileri:

- İyi bilgilendirme, yönlendirme yapılmalıdır,

### 3.1.4. Doktor

22- Doktor nazik karşılıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	93	58.6	59
b- Kısmen katılıyorum	38	23.9	24
c- Kararsızım	8	5	5
d- Kısmen katılmıyorum	9	5.6	5
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	4.4	4
Boş	5	3	3
Toplam	160	100.5	100

Hekimler, beden dilinin ilk kısmı olan karşılaşmada, “nazik” karşılamaktadırlar. Kesinlikle katılıyorum % 59, kısmen katılıyorum % 24, toplam % 83.

23- Doktorun hareketleri sert:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	16	10.	10
b- Kısmen katılıyorum	29	18.2	18
c- Kararsızım	8	5	5
d- Kısmen katılmıyorum	15	9.4	9
e- Kesinlikle katılmıyorum	87	54.8	55
Boş	5	3	3
Toplam	160	100.4	100

Hekimler hastalara sert davranmamaktadır.

24- Doktor hastalığımızla ilgili sorular soruyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	111	69.9	70
b- Kısmen katılıyorum	28	17.6	18
c- Kararsızım	10	6.3	6
d- Kısmen katılmıyorum	3	1.9	2
e- Kesinlikle katılmıyorum	6	3.7	3
Boş	2	1.2	1
Toplam	160	100.6	100

Hekim, hastalara hastalıklarıyla ilgili sorular sormaktadırlar.

25- Doktor ile hastalığımızla ilgili olarak konuşabiliyoruz:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	100	63	63
b- Kısmen katılıyorum	33	20.8	21
c- Kararsızım	2	1.2	1
d- Kısmen katılmıyorum	1	0.6	0.6
e- Kesinlikle katılmıyorum	11	6.9	7
Boş	13	8	8
Toplam	160	100.7	100.6

Hastalara göre, hastalar hekimle rahatsızlıklarıyla ilgili olarak konuşabildiklerinde hemen hemen ( kesinlikle katılıyorum % 63, kısmen katılıyorum % 21, yekûn % 84 ) hem fikirdirler.

26- Doktor, beni muayene etmek için, yeterli zaman ayırıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	62	39	39
b- Kısmen katılıyorum	52	32.7	33
c- Kararsızım	9	5.6	5
d- Kısmen katılmıyorum	12	7.5	7
e- Kesinlikle katılmıyorum	20	12.6	12
Boş	5	3	3
Toplam	160	100.4	100

Hastaların yarısından fazlasına göre, hekimlerin kendilerine ayırdığı zaman yeterli görülmektedir.

27- Doktor, muayene etmek için, ne kadar zaman ayırıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- 1-2 dakika	26	16.3	16
b- 2-5 dakika	46	28.9	29
c- 5 dakika	31	19.5	19
d- 5-10 dakika	31	19.5	19
e- 10 dakikadan fazla	20	12.6	13
Boş	6	3.8	4
Toplam	160	100.6	100

Hastalara hekimlerce ayrılan vakit çok farklıdır. Ortalama, 2 dakika ile 10 dakika arasında dağılmıştır.

28- Doktor sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	89	56	56
b- Kısmen katılıyorum	44	27.7	28
c- Kararsızım	6	3.8	4
d- Kısmen katılmıyorum	4	2.5	2
e- Kesinlikle katılmıyorum	12	7.5	7
Boş	5	3	3
Toplam	160	100.5	100

Kesinlikle katılıyorum % 56, kısmen katılıyorum % 28, toplam % 84 ile hekimlerin, hastalara anlayabilecekleri kelimeleri seçerek, hastalıkları ile ilgili bilgileri vermektedirler.

29- Doktor, hemen, reçete yazıp başından savıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	25	15.7	16
b- Kısmen katılıyorum	30	18.9	19
c- Kararsızım	9	5.6	5
d- Kısmen katılmıyorum	25	15.7	15
e- Kesinlikle katılmıyorum	66	41.5	52
Boş	5	3	3
Toplam	160	100.4	100

“Kesinlikle katılmıyorum”un % 52 olmasıyla beraber, diğer şıklarda yaklaşık olarak % 15’ erlik dilimlerin dağılışı dikkat çekicidir.

30- Doktor bize önyargılı olarak davranıyor

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	15	9.4	9
b- Kısmen katılıyorum	19	11.9	12
c- Kararsızım	16	10	10
d- Kısmen katılmıyorum	17	10.7	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	87	54.8	55
Boş	6	3.8	4
Toplam	160	100.6	100

Hastalara göre, cevaplardaki dağılıma bakınca, hekimler hastalara karşı ön yargılı oldukları düşünülmemekle beraber, diğerlerine dağılıma bakıldığında, % 10 gibi katılımların oluşu geriye kalan % 50 nin kararsız kaldığını gösteren bir tablo ortaya çıkarmaktadır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	140	88.2	88
Yazılı	20	12.6	12
Toplam	160	100.8	100

Cevapsız bırakma oranı diğerleri gibi oldukça yüksek, % 88. Çözüm önerileri:

Çözüm önerileri:

- “Doktor dahi olmalı”,

### 3.1.5. Güvenlik

31- Güvenlik nazik karşılıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	92	57.9	58
b- Kısmen katılıyorum	34	21.4	21
c- Kararsızım	7	4.4	4
d- Kısmen katılmıyorum	6	3.7	4
e- Kesinlikle katılmıyorum	11	6.9	7
Boş	10	4.3	6
Toplam	160	100.5	100

Hastaneye girişte ilk karşılaşılan personel olmasıyla güvenlik elemanlarının davranışı çok önem kazanmaktadır. Hastalardan nazik davrandıklarına dair geçer not almışlardır.

32- Güvenlik hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	13	8.1	8
b- Kısmen katılıyorum	22	13.8	14
c- Kararsızım	14	8.8	9
d- Kısmen katılmıyorum	20	12.5	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	81	50.6	51
Boş	10	6.2	6
Toplam	160	100.0	100

Güvenliğin hastalara bağırarak konuşmadığı nettir.

33-Güvenlik personelinin hareketleri sert:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	18	11.3	11
b- Kısmen katılıyorum	18	11.3	11
c- Kararsızım	7	4.4	4
d- Kısmen katılmıyorum	25	15.7	16
e- Kesinlikle katılmıyorum	81	51	51
Boş	11	6.9	7
Toplam	160	100.6	100

Güvenlikçilerin genel kanı olarak sert davranacağı düşünülmele beraber, bu hastanede güvenlik elemanlarının iletişimi kavradıkları, davranışlarının sert olmadığını hastalara kabul ettirdikleri görülmektedir..

34- Güvenlik sorularımıza cevap veriyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	100	63	63
b- Kısmen katılıyorum	27	17	17
c- Kararsızım	5	3	3
d- Kısmen katılmıyorum	6	3.7	3
e- Kesinlikle katılmıyorum	9	5.6	5
Boş	14	8.8	9
Toplam	160	100.1	100

Güvenlik personeli hastaların sorularını cevaplamaktadırlar.

35- Güvenlik sorunlarımızda yardımcı oluyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	103	64.9	65
b- Kısmen katılıyorum	26	16.4	16
c- Kararsızım	9	5.5	5.5
d- Kısmen katılmıyorum	2	1.2	1
e- Kesinlikle katılmıyorum	9	5.5	5.5
Boş	11	6.9	7
Toplam	160	100.4	100

Güvenlik personelinin hastaların sorunlarının halledilmesinde çok büyük oranda yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.



36- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	48	30.2	30
b- Kısmen katılıyorum	22	13.8	14
c- Kararsızım	32	20.1	20
d- Kısmen katılmıyorum	12	7.5	7
e- Kesinlikle katılmıyorum	33	20.7	21
Boş	13	8.1	8
Toplam	160	100.4	100

Bir kararsızlık hâkimdir. Uçlara dağılımda ağırlık az oranda “evet”e 10’luk farkla destek var

37- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	14	8.8	9
b- Kısmen katılıyorum	22	13.8	13
c- Kararsızım	34	21.4	21
d- Kısmen katılmıyorum	19	11.9	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	57	35.9	36
Boş	14	8.8	9
Toplam	160	100.6	100

Kararsızlık hâkim gibi. Bu fikre katılmama diğerlerine nazaran ağırlıktadır ( % 36 ).

38- İletişimde, personelin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	31	19.3	19
b- Kısmen katılıyorum	37	23.1	23
c- Kararsızım	35	21.7	22
d- Kısmen katılmıyorum	16	10	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	30	18.7	19
Boş	11	6.8	7
Toplam	160	99.6	100

İletişimde, personelin eğitim düzeyinin sorunlarda etkenliğinin olmadığındaki kararsızlığa, kısmen katılma ve kısmen katılmama da eklenince, kararsızlık ağır basmış olmaktadır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	131	81.87	82
Yazılı	29	18.12	18
Toplam	160	99.99	100

Yine yüzdesi yüksek boş bırakma, cevap vermeme ( % 82 ). % 27 lik cevaplar:

- Güvenliklere eğitim verilmelidir,
- Daha güler yüzlü olmalıdırlar,
- Saygılı davranılması,
- Erkek güvenlikler kaba, bayan güvenlikler nazik. Erkek güvenliklere biraz eğitim verilmelidir

### 3.1.6. Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri

1- Hastaneye geldiğimde Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri güler yüzle karşılıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	93	58.12	58
b- Kısmen katılıyorum	42	26.25	26
c- Kararsızım	10	6.25	6
d- Kısmen katılmıyorum	9	5.62	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	2.5	3
Boş	2	1.25	1
Toplam	160	99.99	100

İletişimin ilk anı adı geçen personel için çok başarılıdır.

2- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri yüksek sesle cevap veriyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	13	8.12	8
b- Kısmen katılıyorum	22	13.75	14
c- Kararsızım	10	6.25	6
d- Kısmen katılmıyorum	28	17.5	18
e- Kesinlikle katılmıyorum	80	50	50
Boş	7	4.37	4
Toplam	160	99.99	100

Yüksek sesle cevap vermemektedirler.

3- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri hareketleri sert:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	6.87	7
b- Kısmen katılıyorum	25	15.62	15
c- Kararsızım	6	3.75	4
d- Kısmen katılmıyorum	37	23.12	23
e- Kesinlikle katılmıyorum	78	48.75	49
Boş	3	1.87	2
Toplam	160	99.98	100

Yüksek oranda % ( 49+23= 72 ) bu fikre katılmıyor.

4- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri hastalara yönlendirmede yardımcı oluyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	115	71.87	72
b- Kısmen katılıyorum	28	17.5	17
c- Kararsızım	6	3.75	4
d- Kısmen katılmıyorum	4	2.5	3
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	1.25	1
Boş	5	3.12	3
Toplam	160	99.99	100

“Kesinlikle katılıyorum” % 72 + “Kısmen katılıyorum” % 17 = “katılıyorum” = % 89 ile Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri hastalara yönlendirmede yardımcı oluyor.

5- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	97	60.62	61
b- Kısmen katılıyorum	45	28.12	29
c- Kararsızım	7	4.37	4
d- Kısmen katılmıyorum	4	2.5	2
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	1.25	1
Boş	5	3.2	3
Toplam	160	100.06	100

% 90 oranla yardımcı olmaktadır. Sorun yok.

6- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri bize önyargılı olarak davranıyor

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	7	4.37	4
b- Kısmen katılıyorum	9	5.62	6
c- Kararsızım	11	6.87	7
d- Kısmen katılmıyorum	20	12.5	13
e- Kesinlikle katılmıyorum	111	69.37	69
Boş	2	1.25	1
Toplam	160	99.98	100

Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri hastalara “kesinlikle” önyargılı olarak davranmamaktadırlar

7- İletişimde, eğitimi az olan Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	6.87	7
b- Kısmen katılıyorum	9	5.62	6
c- Kararsızım	13	8.12	8
d- Kısmen katılmıyorum	17	10.62	11
e- Kesinlikle katılmıyorum	103	64.37	64
Boş	7	4.37	4
Toplam	160	99.97	100

Ağırlıklı oranla katılmayan düşünce.

8- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	5	3.12	3
b- Kısmen katılıyorum	7	4.37	4
c- Kararsızım	11	6.87	7
d- Kısmen katılmıyorum	20	12.5	13
e- Kesinlikle katılmıyorum	114	71.25	71
Boş	3	1.87	2
Toplam	160	99.98	100

“Kesinlikle böyle bir sorun olmamaktadır” sonucu çıkmıştır ( % 71+13= 84 ).

9- İletişimde, Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenlerin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	47	29.37	29
b- Kısmen katılıyorum	38	23.75	24
c- Kararsızım	30	18.75	19
d- Kısmen katılmıyorum	14	8.75	9
e- Kesinlikle katılmıyorum	24	15	15
Boş	7	4.37	4
Toplam	160	99.99	100

“Etken değil” ağırlıklı cevap. Fakat yine de bir tereddüt var.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran
Boş	156	97.5
Yazılı	4	2.5
Toplam	160	100

Çoğunluk boş bırakmış.

Sorunlar ve Çözümler:

- Biraz daha ilgili olabilirler,
- Servislerde akşamları bir hemşire kalması az, dikkate alınsın.
- Röntgen teknisyenleri hasta alırken sıraya dikkat etmeliler.

### 3.2. GÜNÜBİRLİK YATIP ÇIKAN HASTALAR

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

### 3.2.1. Genel Olarak Personel

1- Hastaneye geldiğimde personel güler yüzle karşılıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Personel güler yüzlüdür.

2- Personel yüksek sesle cevap veriyor:

a- Kesinlikle katılıyorum		
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	70
Boş		
Toplam	10	100

Hastalara karşı personel yüksek sesle konuşmamaktadırlar.

3- Personelin hareketleri sert:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	70
Boş		
Toplam	10	100

Personel normal davranmaktadır.

4- Çalışan personel hastalara yönlendirmede yardımcı oluyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	8	80
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Personel hastalara yardımcı olmaktadır.

5- Çalışan personel sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım	2	20
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Hastalara göre, personel anlaşılabilir şekilde açıklamalar yapmaktadır.

6- Personel bize önyargılı olarak davranıyor

a- Kesinlikle katılıyorum	2	20
b- Kısmen katılıyorum		
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	70
Boş		
Toplam	10	100

Personel önyargılı değildir.

7- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	2	20
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım	2	20
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	20
Boş		
Toplam	10	100

Düşünceler biraz dağınık olsa da ağırlık “evet” yönündedir.

8- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum		
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	70
Boş		
Toplam	10	100

Katılmıyor.

9- İletişimde, personelin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum		
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	70
Boş		
Toplam	10	100

İletişimde, personelin eğitim düzeyi sorunlarda etken olduğu sonucuna varılmıştır.

10- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran
a-Biliyorum	7	70
b-Bilgim yok	3	30
Boş		
Toplam	10	100

Hasta Hakları ve Sorumluluklarını çoğunluk bilmektedir.

11- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

a- Kesinlikle katılıyorum	4	40
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş	2	20
Toplam	10	100

Hasta Hakları ve Sorumluluklarına katılmaktadır.

Size diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran
Boş	7	70
Yazılı	3	30
Boş		
Toplam	10	100

% 70 boş bırakmış.



Sorunlar ve çözümler:

- Personel sayısı arttırılmalı,
- Yatış için dosya işlemlerinin tamamı yatış bölümünde olması gerekmektedir.
- Hastane ne zaman düzene girecek?"

### 3.2.2. Danışma Personeli

10- Danışma personeli hastalara nazik davranıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş		
Toplam	10	100

“Evet” sonucu çıkmıştır.

11-Danışma personeli hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	40
Boş	1	10
Toplam	10	100

Katılmamaktadır.

12- Danışma personelinin hareketleri sert:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	6	60
Boş		
Toplam	10	100

Danışma personelinin hareketleri sert değildir.

13- Danışma personeli sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	6	60
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Danışma personeli sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklamaktadır.

14- Danışma personeli yönlendirmede yardımcı oluyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Danışma personeli yönlendirmede yardımcı olmaktadır.

15- Danışma Personeli bize önyargılı olarak davranıyor

a- Kesinlikle katılıyorum		
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	6	60
Boş		
Toplam	10	100

Ön yargının olmadığı kanaati çıkmıştır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir

	Cevap	Oran
Boş	9	90
Yazılı	1	10
Boş		
Toplam	10	100

% 90 oranında cevapsız bırakılmıştır.

Sorunlar ve çözümler:

- Personellere, daha anlayışlı olmaları için eğitim verilmelidir.

### 3.2.3. Doktor sekreteri-Veri kontrol

16- Doktor sekreteri, nazik karşılıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	5	50
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Doktor sekreteri-veri kontrol elemanları hastaları nazik karşılıyor

17- Doktor sekreteri hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	5	50
Boş		
Toplam	10	100

Doktor sekreteri hastalarla yüksek sesle konuşmamaktadır.

18- Doktor sekreterinin hareketleri sert:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum	6	60
Boş		
Toplam	10	100

Hastalara göre, doktor sekreterinin hareketleri sert değildir.

19- Doktor sekreteri sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Doktor sekreteri soruları hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor.

20- Doktor sekreteri yönlendirmede yardımcı oluyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Doktor sekreteri-veri kontrol elemanları yönlendirmede yardımcı olmaktadır.

21- Doktor sekreteri bize önyargılı olarak davranıyor

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	70
Boş		
Toplam	10	100

Doktor sekreteri-veri kontrol elemanları hastalara önyargılı olarak davranmadıkları konusunda hemfikirdirler.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran
Boş	9	90
Yazılı	1	10
Boş		
Toplam	10	100

Yine % 90 oranında cevaplandırılmamış soru.

Sorunlar ve çözümler:

- Yatış dosyaların çıkarılması kolaylaştırılmalı, çok dolaşılıyor.

### 3.2.4. Doktor

22- Doktor nazik karşılıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	4	40
b- Kısmen katılıyorum	4	40
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	20
Boş		
Toplam	10	100

Katılan bir fikir.

23- Doktorun hareketleri sert:

a- Kesinlikle katılıyorum	3	30
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	70
Boş		
Toplam	10	100

Doktorun hareketleri sert değil, ama 3 te biri de öyle değil.

24- Doktor hastalığımızla ilgili sorular soruyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Doktor hastalığımızla ilgili sorular sormaktadır.

25- Doktor ile hastalığımızla ilgili olarak konuşabiliyoruz:

a- Kesinlikle katılıyorum	9	90
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Çok yüksek oranla, hastalar doktorla ile hastalıklarıyla ilgili olarak konuşabilmektedirler.

26- Doktor, beni muayene etmek için, yeterli zaman ayırıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş		
Toplam	10	100

Muayeneye ayrılan zaman yeterli görülmektedir.

27- Doktor, muayene etmek için, ne kadar zaman ayırıyor:

	Cevap	Oran
a- 1-2 dakika	1	10
b- 2-5 dakika	3	30
c- 5 dakika	3	30
d- 5-10 dakika	3	30
e- 10 dakikadan fazla		
Boş		
Toplam	10	100

Doktorun hastayı muayene için ayırdığı zaman, 2 ila 10 dakika arasında 1 / 3 oranında dağılmaktadır.

28- Doktor sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	20
Boş		
Toplam	10	100

Çok az hastanın olumsuz görüş belirttiği bu soruya, % 70 ile “evet” denmiştir.

29- Doktor, hemen, reçete yazıp başından savıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum	8	80
Boş		
Toplam	10	100

Doktor, hemen, reçete yazıp hemen göndermemektedir.

30- Doktor bize önyargılı olarak davranıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	3	3
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	5	50
Boş		
Toplam	10	100

Doktorların yarısının hastalara önyargılı olarak davranmadığı söylenmekle beraber, hastaların 1/3 ü “kesinlikle katılıyorum “ demektedir. Bu sorunun özelliği sebebiyle dikkate alınacak orandır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran
Boş	10	100
Yazılı		
Toplam	10	100

% 100 boş bırakılmıştır.

### 3.2.5. Güvenlik

31- Güvenlik nazik karşılıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	6	60
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş		
Toplam	10	100

Güvenlik burada nazik karşılama da ciddi olumlu puan almıştır.

32- Güvenlik hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	5	50
Boş		
Toplam	10	100

Genelde konuşmamaktadır, sonucu çıkmıştır.

33-Güvenlik personelinin hareketleri sert:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	6	60
Boş		
Toplam	10	100

Güvenlik personelinin hareketleri sert: değildir

34- Güvenlik sorularımıza cevap veriyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Güvenlik hastaların sorularına cevap vermektedir.

35- Güvenlik sorunlarımızda yardımcı oluyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	7	70
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım		
d- Kısmen katılmıyorum		
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Güvenlik, hastaların sorunlarına kesinlikle yardımcı olmaktadır.



36- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	2	20
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	20
Boş		
Toplam	10	100

Kararsızlık sonucuna varılmıştır.

37- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım	2	20
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	40
Boş		
Toplam	10	100

İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan personel daha çok sorun çıkarmıyor denebilir de denmeyebilir de sonucu daha doğrudur.

38- İletişimde, personelin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım	3	30
d- Kısmen katılmıyorum	3	30
e- Kesinlikle katılmıyorum		
Boş		
Toplam	10	100

Dağılıma bakılırsa, “kararsızlıkta” karar kılınmıştır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran
Boş	9	90
Yazılı	1	10
Toplam	10	100

- Erkek güvenlikler kaba, bayan güvenlikler nazik. Erkek güvenliklere biraz eğitim verilmelidir.

### 3.3. PERSONEL TARAFINDAN BAKIŞ

#### 3.3.1. Güvenlik

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	1	3.57	3.6
b- Kısmen katılıyorum	18	64.26	64.2
c- Kararsızım	1	3.57	3.6
d- Kısmen katılmıyorum	4	14.3	14.3
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	14.3	14.3
Boş	----	----	---
Toplam	28	100	100

% 64 ile “kısmen “ destek verilmiş, düşünülebilecek bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	14.28	14
b- Kısmen katılıyorum	14	49.98	50
c- Kararsızım	1	3.57	3.6
d- Kısmen katılmıyorum	6	21.42	21.4
e- Kesinlikle katılmıyorum	3	10.71	11
Boş	---	---	----
Toplam	28	100.96	100

Yine “kısmen “ desteğin verildiği, lakin kararsızlığın dağılım yaptığı sonuç çıkmıştır.

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	8	28.5	28
b- Kısmen katılıyorum	7	24.9	25
c- Kararsızım	1	3.5	4
d- Kısmen katılmıyorum	11	38.5	39
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	3.7	4
Boş	----	---	
Toplam	28	99.1	100

‘Evet’ sonucu çıkmıştır.

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	39.27	40
b- Kısmen katılıyorum	9	32.13	32
c- Kararsızım	2	7.14	7
d- Kısmen katılmıyorum	2	7.14	7
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	14.28	14
Boş	----	----	----
Toplam	28	100	100

Güvenlik personeline göre, hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmemektedirler.

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	16	56	56
b- Kısmen katılıyorum	8	28	28
c- Kararsızım	1	3.5	3.
d- Kısmen katılmıyorum	3	10.5	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	3.5	3
Boş	---	---	---
Toplam	28	101.5	100

Ciddi oranda Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmadıkları sonucu çıkmıştır

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	8	28.56	29
b- Kısmen katılıyorum	13	46.41	46
c- Kararsızım	3	10.71	11
d- Kısmen katılmıyorum	2	7.14	7
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	7.14	7
Boş	---	----	----
Toplam	28	99.96	100

Güvenlik personeline göre, hastalar güvenlik elemanlarına saygılı davranmadıkları daha baskın davranıştır.

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	15	53.60	53.5
b- Kısmen katılıyorum	6	21.41	21.
c- Kararsızım	3	10.71	11
d- Kısmen katılmıyorum	3	10.71	11
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	3.57	3.5
Boş	---	----	---
Toplam	28	100.00	100

Hastaların en küçük anlaşmazlıkta hakaret ettikleri “ kesinlikle “ düşünölmektedir ( % 53,6 kesinlikle + % 21,4 kısmen = % 75 ) .

8- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	12	42.84	43
b- Kısmen katılıyorum	10	35.70	36
c- Kararsızım	2	7.14	7
d- Kısmen katılmıyorum	2	7.14	7
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	7.14	7
Boş	---	----	---
Toplam	28	100	100

“Kesinlikle katılıyorum” % 43, “kısmen katılıyorum” % 36 sonucu, hastaların hastaneye ön yargılı olarak geldikleri yargısını işaret etmektedir.

9- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	14	49.98	50
b- Kısmen katılıyorum	9	32.13	32
c- Kararsızım	2	7.14	7
d- Kısmen katılmıyorum	3	10.71	11
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	----	
Boş	---	----	
Toplam	28	99.96	100

Soruyla doğru orantılı sonuç çıkmıştır : “ evet “ .

10- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	14.28	14
b- Kısmen katılıyorum	11	39.27	39
c- Kararsızım	3	10.71	11
d- Kısmen katılmıyorum	5	17.85	18
e- Kesinlikle katılmıyorum	5	17.85	18
Boş	---	---	---
Toplam	28	99.96	100

Güvenliğe göre pek fark etmese de, eğitilmişler biraz fazla sorun çıkarıyor.

11- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	7	24.99	25
b- Kısmen katılıyorum	7	24.99	25
c- Kararsızım	4	14.28	14.3
d- Kısmen katılmıyorum	6	21.42	21.4
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	14.28	14.3
Boş	---	---	---
Toplam	28	99.96	100

“Pek fark etmiyor”a yakın sonuç çıkmıştır.

12- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran	Oran
a-Biliyorum	10	35.70	36
b-Bilgim yok	15	53.55	53
Boş	3	10.71	11
Toplam	28	99.96	100

“Bilgim yok” ağırlıklıdır.

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	10	35.70	36
b- Kısmen katılıyorum	8	28.56	29
c- Kararsızım	6	21.42	21
d- Kısmen katılmıyorum	2	7.14	7
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	2	7.14	7
Toplam	28	99.96	100

Katılmakla beraber kararsızlık vardır

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	16	57.12	57
Yazılı	12	42.84	43
Toplam	28	99.96	100

Yarı yarıya cevap verilen bu soruya sunulan çözüm önerleri:

- Servislere giriş çıkışlarda personelin yaka kartlarını takmaları,
- Acil servis girişinde bilgili sağlık elemanlarınca yönlendirme ve triaj yapılması,
- Acil servis personelinin görev yerlerini bir kişi bırakarak terk etmemeleri,
- Hastane kurallarına ait broşürlerin hastalara dağıtılması,
- Acilde görev yapan doktorların sayının artması,
- Veri kontrol ve danışma elemanları eğitim almalı, iyi iletişim kuramıyorlar,
- Güvenlik personeli darp edildiğinde hastane idaresince sahip çıkılmalıdır,
- Servislere çıkan kapıdan personel girişlerinin ayrılması,
- Bütün personel birbirine yardımcı olmalı,

### 3.3.2. Doktor sekreterleri-Veri Kontrol Elemanları

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	2	7.4	7
b- Kısmen katılıyorum	6	22.2	22
c- Kararsızım	---	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	7	26	26
e- Kesinlikle katılmıyorum	12	44.4	45
Boş	---	---	---
Toplam	27	100	100

Kesinlikle katılmıyorum ( % 45 ), kısmen katılmıyorum ( % 26 ) ve netice olumsuzluğun yoğunluğu kendini hissettirmektedir.

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	1	3.7	4
b- Kısmen katılıyorum	6	22.2	22
c- Kararsızım	1	3.7	4
d- Kısmen katılmıyorum	11	40.07	40
e- Kesinlikle katılmıyorum	8	29.6	30
Boş	---	---	---
Toplam	27	99.27	100

“Kısmen katılmıyorum” % 40, “kesinlikle katılmıyorum” % 30 ve “kısmen katılıyorum” % 22 olduğuna dikkat edilirse, hastaların sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatamadıkları düşünülmektedir.

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	10	37	37
b- Kısmen katılıyorum	11	40.7	41
c- Kararsızım	---	---	--
d- Kısmen katılmıyorum	6	22.2	22
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	--
Boş	---	---	--
Toplam	27	99.99	100

“Kısmen katılıyorum”un “kısmen katılmıyorum” dan iki misli fazla oluşuna,” kesinlikle katılıyorum”un da % 41 olması eklenince varılan karar, hastalar dertlerini kavgacı tavırlarla halletmeye çalışmaktadırlar, olacaktır.

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	40.7	41
b- Kısmen katılıyorum	12	44.4	44
c- Kararsızım	---	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	2	7.4	7.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	7.4	7.5
Boş	---	---	
Toplam	27	99.9	100

% 50 den fazlasının düşüncesi, hastaların üzerlerine düşen sorumlulukları ‘bilmedikleri’ üzerinedir.

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	10	37	37
b- Kısmen katılıyorum	10	37	37
c- Kararsızım	2	7.4	7.5
d- Kısmen katılmıyorum	3	11.1	11
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	7.4	7.5
Boş	---	---	---
Toplam	27	99.9	100

5. sorunun cevabı.”hastalar, sorumlulukları bildikleri halde yapmıyorlar” şeklindedir.



6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	40.7	41
b- Kısmen katılıyorum	12	44.4	44
c- Kararsızım	---	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	2	7.4	7.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	7.4	7.5
Boş	---	---	
Toplam	27	99.9	100

Doktor sekreterleri-veri kontrol elemanlarının genel kanısı, “ hastalar bize saygılı davranmıyor ” dur.

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	14	51.8	52
b- Kısmen katılıyorum	8	29.6	30
c- Kararsızım	---	---	--
d- Kısmen katılmıyorum	3	11.1	11
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	7.4	7
Boş	---	---	--
Toplam	27	99.9	100

Hatalarla hastane kapısında ilk karşılaşan grup olarak güvenlik elemanları, “hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar” demektedirler ( kesinlikle katılıyorum % 52, kısmen katılıyorum % 30 , toplam % 82 ) .

8- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	15	55.5	55.5
b- Kısmen katılıyorum	3	11.1	11
c- Kararsızım	1	3.7	4
d- Kısmen katılmıyorum	5	18.5	18.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	3	11.1	11
Boş	---	---	---
Toplam	27	99.9	100

Doktor sekreterleri, veri kontrol elemanlarına göre, hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılıdır % ( 55 + 11 = 66 )

9- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	12	44.4	44
b- Kısmen katılıyorum	8	29.8	30
c- Kararsızım	2	7.4	7.5
d- Kısmen katılmıyorum	2	7.4	7.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	3	11.1	11
Boş	---	---	---
Toplam	27	100.1	100

Kesinlikle katılıyorum % 44 + kısmen katılıyorum %30 oranına göre, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarmaktadır.

10- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	2	7.4	7
b- Kısmen katılıyorum	11	40.7	41
c- Kararsızım	3	11.1	11
d- Kısmen katılmıyorum	4	14.8	14
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	25.9	26
Boş	---	---	---
Toplam	27	99.9	100

Kısmen katılıyorum %41, kararsızım %11, kesinlikle katılmıyorum %26, kısmen katılmıyorum %14, göz önüne alınırsa, hastaların eğitim düzeyi iyi olsa da sorun çıkarabildiğini, ama eğitimi için bu durumun daha çok olarak nitelendirilmeyeceğini ifade

11- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	14.8	15
b- Kısmen katılıyorum	8	29.6	30
c- Kararsızım	4	14.8	15
d- Kısmen katılmıyorum	6	22.2	22
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	14.8	15
Boş	1	3.7	3
Toplam	27	99.9	100

Karar dağınıklık arz etmektedir. Diğer seçeneklerin oranlarının bir misli “Kısmenler”de toplanmış olsa da, diğerlerine dağılımın kendi arasında eşit dağılımda olması dikkat çekici durumdur. Kararsızlık kararı çıkmıştır. 9. sorunun sonucu ile çelişir gözükmektedir.

## 12- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran	Oran
a-Biliyorum	20	74	74
b-Bilgim yok	7	25.9	26
Boş	---	----	---
Toplam	27	99.9	100

Biliyorum oranı ( % 74 ) çıkmıştır. Hasta ve personel arasındaki iletişim için,( işe yeni başlamaların olduğu döneme rast gelen araştırma olması sebebiyle ) iyi bir sonuçtur.

## 13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	40.7	41
b- Kısmen katılıyorum	7	25.9	26
c- Kararsızım	4	14.8	15
d- Kısmen katılmıyorum	3	11.1	11
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	2	7.4	7
Toplam	27	99.9	100

Doktor sekreterleri, veri kontrol elemanlarının Hasta Hakları ve Sorumluluklarına katıldıkları, ama bazı tereddütlerinin olduğu anlaşılmaktadır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	10	37	37
Yazılı	17	62.9	63
Toplam	27	99.9	100

Diğer anket yapılanlara oranla, öneri sunma oranının yüksek olduğu sonuçtur ( % 63 ).

Sorunlar ve Çözüm önerileri:

- Hastalara randevu sistemi hakkında bilgi verilmeli, danışma personeli sayısı arttırılmalı,
- Çözüm arayışı içinde olan bir personelle karşılaşmadım”,
- Personelin çalışması da ödüllendirilmeli,
- Koridorlardaki aşırı ses hastalarla olan iletişimimizde engel teşkil ediyor,
- Hastaları nefes ve öksürükleri üzerimize geliyor, bu durumu engelleyici tedbir alınmalı,
- Hastalarla olan sorunlarda danışma ve yönlendirme birimleri muhatap olmalı,
- Hastalar direk başhekimliğe yönlendirilmemeli,

- Personel yetersindir,
- Bazı birimlerde verilen randevuların çok uzun günlerde olması,
- Yapılacak işlemler hastalara anlatılmıyor, hastanın eline kağıt tutuşturuluyor, bunun ne olduğunu hasta bilmiyor, nereye gideceğini bilmiyor,
- Hastaların kayıtları sabah ilk müracaat bölümünde yapılmalı, sonra doktora gitmeli,
- Sadece hasta hakları mı var, çalışan hakları da olmalı,
- Hastaların 10 gün içinde başka doktora gidememeleri kaldırılmalı,
- Hastalar doğru yönlendirilmiyor, baştan savma cevaplar veriliyor,
- Otomatıp değiştirilmeli,
- Hastalara çok yüz veriliyor,
- Topluma ve bireylere yönelik eğitimler verilerek görev ve sorumlulukları anlatılmalı,
- Personel birbirini kollamıyor, birbirinin kuyusunu kazıyor,
- İdare bizim sorunlarımızla ilgilenmiyor,
- Sıkıntılar sistemden kaynaklanıyor,
- Şikâyet edilen, mağdur olan personelin hakları savunulmuyor.
- Hastalar randevu alamıyorlar,
- Güler yüzlü ve sabırlı olmalıyız,
- Hastalara karşı haklarımızı savunamıyoruz,
- Personel ücretleri yetersizdir,
- Yetki ve sorumluluklar iyi anlatılmalı,

### 3.3.3. Doktorlar

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	1	2
b- Kısmen katılıyorum	21	42
c- Kararsızım	2	4
d- Kısmen katılmıyorum	8	16
e- Kesinlikle katılmıyorum	18	36
Boş	---	---
Toplam	50	100

‘Kısmen katılıyorum’un %42, ‘kısmen katılmıyorum’un %16, ‘kesinlikle katılmıyorum’un da %36 olduğuna dikkat edilirse, hekimler, hastaların sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabildiklerine pek inanmamaktadırlar.

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	1	4
b- Kısmen katılıyorum	22	44
c- Kararsızım	2	4
d- Kısmen katılmıyorum	9	18
e- Kesinlikle katılmıyorum	16	32
Boş	---	---
Toplam	50	100

Hekimlere göre, hastalar sorunlarını anlatırken sakın ve nazik değiller.

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	22
b- Kısmen katılıyorum	28	56
c- Kararsızım	2	4
d- Kısmen katılmıyorum	7	14
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	4
Boş	---	---
Toplam	56	100

Doktorlara göre hastaların dertlerini anlatması sert ve tartışmalıdır.

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	22	44
b- Kısmen katılıyorum	25	50
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	1	2
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	4
Boş	---	---
Toplam	50	100

Hekimler, hastaların kendilerine düşen, sağlıkları ile ilgili sorumluluklarını bilmediklerine, ciddi oranda, eminler.

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	15	30
b- Kısmen katılıyorum	24	48
c- Kararsızım	5	10
d- Kısmen katılmıyorum	5	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	22
Boş	---	---
Toplam	50	100

4. sorunun bir kontrolü şeklinde olan bu soruya hekimlerin verdikleri cevapta görülen kanı, hastaların üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmadıklarıdır,

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	23	46
b- Kısmen katılıyorum	22	44
c- Kararsızım	2	4
d- Kısmen katılmıyorum	2	4
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	2
Boş	---	---
Toplam	50	100

“Kesinlikle katılıyorum” % 46, “kısmen katılıyorum” % 44, yekûn % 90 gibi bir oranla, doktorlar, hastalar tarafından kendilerine saygılı davranmadıklarını belirtmektedirler.

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	22	44
b- Kısmen katılıyorum	19	38
c- Kararsızım	4	8
d- Kısmen katılmıyorum	2	4
e- Kesinlikle katılmıyorum	3	6
Boş	---	---
Toplam	50	100

Hekimler bu soruya verdikleri cevapla, hastaların iletişimde ufak bir anlaşmazlıkta hakaret başvurduklarını büyük oranla belirgin hale getirmişlerdir.

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	17	34
b- Kısmen katılıyorum	27	54
c- Kararsızım	2	4
d- Kısmen katılmıyorum	3	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	2
Boş	---	---
Toplam	50	100

Hastalar tedavilerine dikkat etmedikleri konusunda hekimlerin yüksek oranda düşünceleri vardır.

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	24	48
b- Kısmen katılıyorum	20	40
c- Kararsızım	3	6
d- Kısmen katılmıyorum	3	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---
Boş	---	---
Toplam	50	100

Doktorların yarısı ‘ kesinlikle’ ( % 48 ) , hemen hemen diğer yarısı da ‘kısmen’ katılarak ( % 40 ), ( toplam % 88 ), hastaların daha hastaneye gelmeden ön yargılı olarak geldikleri söylemektedirler.

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	23	46
b- Kısmen katılıyorum	15	30
c- Kararsızım	6	12
d- Kısmen katılmıyorum	4	8
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	4
Boş	---	---
Toplam	50	100

Hekimler, iletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastaların daha çok sorun çıkardıklarını belirtmektedirler.

11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	8
b- Kısmen katılıyorum	11	22
c- Kararsızım	11	22
d- Kısmen katılmıyorum	10	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	14	28
Boş	---	---
Toplam	50	100

Hekimler, iletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastaların daha çok sorun çıkarıp çıkarmadıklarının araştırmasının yapıldığı bu testte, ‘hayır’la ‘evet’ arasında tereddütler. “Kesin” ve “kısmen katılıyorum” toplamı % 30, “kararsızım” % 22, “kesin” ve “kısmen



katılmıyorum” toplamının da % 48 olması bu durumu destekler görünmektedir. “Kesinlikle katılmıyorum”un ( %28 ), “kesinlikle katılıyorum” ( %8 ) arasındaki % 20 lik fark, “eğitim düzeyi iyi olan hastaların, eğitimi olmayan veya az olan hastalara oranla daha çok sorun çıkarmıyorlar “ cevabını desteklemektedir.

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	8	16
b- Kısmen katılıyorum	11	22
c- Kararsızım	5	10
d- Kısmen katılmıyorum	6	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	20	40
Boş	---	---
Toplam	50	100

İletişimde, hastaların eğitim düzeyinin sorunlarda etkili olduğu yönünde görüş çıkmıştır.

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran
a-Biliyorum	38	76
b-Bilgim yok	12	24
Boş	50	100

Hekimlerin 4’ te 3 ‘ü hasta haklarını bilmekte, fakat hala 4 kişiden biri bilmemektedir.

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	12	24
b- Kısmen katılıyorum	23	46
c- Kararsızım	3	6
d- Kısmen katılmıyorum	7	14
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	4
Boş	3	6
Toplam	50	100

“Kesinlik”lenin % 24’ lük payını, “kısmen”in % 46’lık payıyla birlikte değerlendiresek, hekimlerin, Hasta Haklarına katılmakta beraber, ciddi oranda bazı çekincelerinin oldukları ortaya çıkar. Bu da hiç de az bir oran değildir. % 46’lık bir “kısmen katılıyorum” oranı bu çekincelerini açıkça vurgulamaktadır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran
Boş	20	40
Yazılı	30	60
Toplam	50	100

Genel olarak boş bırakmanın fazla olmasıyla karşılaşılan bu soruya, doktorlardan, % 60 oranında yazılı öneri gelmiştir.

Hekimlerin diğer sıkıntılar ve onlarla ilgili çözüm önerileri:

Sorunlar ve çözümler:

- Hekimler hastalarına yeteri kadar zaman ayıramamaktadır,
- Hasta şikâyetlerinin önemli bir kısmı hasta tarafından değil, olaylara şahit olmayan, yalan yanlış duyulan bilgilere dayanarak, hasta yakını tarafından yapılmaktadır
- Hasta şikâyetleri olay anında çözümlenmeye çalışılmalıdır,
- Haksız şikâyetler moral bozmaktadır, bu bir şekilde sonuçlandırılmalıdır,
- Hekim Hakları da hastane duvarlarına asılmalıdır,
- Hasta Hakları hakaret etmeleri için değildir
- Hastalar, kendilerinin yalan yanlış istediğini yapılmasını istiyorlar, hasta hakları bu değildir,
- Haksızlık yapan, iftira atan, saldıran, rencide eden hasta için hiçbir caydırıcı ve cezai önlem yok,
- Çalışanın hakları yok mu?
- Eğitim. Kıyakçılık yapmamak,
- Şikâyetleri teşvik etmemek,
- Memnuniyet çok geniş bir kavramdır,
- Hastalarda empati yok,
- Hasta Hakları ismi, Hasta Sorumlulukları ve Bilgi edinme Birimi olarak değiştirilmeli,
- Hastalar hep haklı olduklarının zannetmektedirler,
- Hekimlerin iş yükü fazladır,
- Gereksiz acil başvurular vardır,

- Hastaların sıralarını beklerken onları nasıl sıra takip edecekleri söylenmelidir,
- Sistemin oy kaygısıyla popülist yaklaşımı bu karışıklığın asıl sebebidir,
- Hastalar sosyal güvencelerinin gereğini bilmiyorlar,
- Hastalar tedaviye uymuyor, bırakıyor, aynı hastalıktan birkaç hekime daha giderek devleti her yönden zarara sokuyor. Bunun engellenmesi lazım. Hasta uymadığı, uygulamadığı tedavin için her türlü masrafları kendi ödemelidir,
- Hastanenin fiziki şartları düzeltilmeli,
- Popülist politikalardan uzaklaşılmalı,
- Hasta-doktor ilişkisini düşman taraflar haline getiren politika ve söylemlerin değiştirilmesi gerekir,
- Eğitim şart,
- Hizmet verilen hastaların eğitim seviyesi çok düşük, hastaların eğitim düzeyi de yükseltilmeli,
- Sağlık kurumlarının işleyiş mekanizmaları hastalara anlatılmalı.

### **3.3.4. Ebe-Hemşireler-Sağlık Memurları-Sağlık Teknisyenleri:**

#### **3.3.4.1. Ayaktan tedavi:**

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	----	---	---
b- Kısmen katılıyorum	14	41.1	41
c- Kararsızım	4	11.8	12
d- Kısmen katılmıyorum	4	11.8	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	12	35.3	35
Boş	---	---	---
Toplam	34	100.0	100

Ağırlıklı sonuç, “hastaların sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatamadıkları “ şeklinindedir.

2- Hastalar sorunlarını sakin ve nazik olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	3	8.8	9
b- Kısmen katılıyorum	12	35.3	35
c- Kararsızım	3	8.8	9
d- Kısmen katılmıyorum	2	5.9	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	14	41.1	41
Boş	---	---	---
Toplam	34	100	100

Hemen hemen dengede çıkan bir sonuç gibi görünse de, “ kesinlikle katılmıyorum” seçimi damgasını vurmuş görünmektedir. Çıkan sonuç, hastaların sorunlarını sakin ve nazik olarak anlatamadıklarına daha yakındır.

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	7	20.6	20
b- Kısmen katılıyorum	17	50	50
c- Kararsızım	5	14.7	15
d- Kısmen katılmıyorum	4	11.8	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	2.9	3
Boş	---	---	---
Toplam	34	100	100

Ayaktan tedavideki sağlık personeline göre, “hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı” olarak anlatmaktadırlar.

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	18	52.9	53
b- Kısmen katılıyorum	7	20.6	20
c- Kararsızım	5	14.7	15
d- Kısmen katılmıyorum	4	11.8	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	34	100	100

Ayaktan tedavideki sağlık personelinin çok açık olarak düşüncesi, “ hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor “ dur ( bire bir iletişimde oldukları düşünülürse, ”gözlemdir” de sonucu da çıkarılabilir ).

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	6	17.6	17
b- Kısmen katılıyorum	18	52.9	53
c- Kararsızım	4	11.8	12
d- Kısmen katılmıyorum	4	11.8	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	5.9	6
Boş	---	----	---
Toplam	34	100	100

Hastaların üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmadıkları sonucuna ulaşılmaktadır.

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	10	29.4	29
b- Kısmen katılıyorum	16	47	47
c- Kararsızım	1	2.94	3
d- Kısmen katılmıyorum	5	14.7	15
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	5.9	6
Boş	---	---	---
Toplam	34	99.9	100

Ağırlığı bir yöne toplanmış sonuçlardan biri olarak görünen bu testte, hastaların kendilerine direkt olarak hizmet eden sağlık personeline, “saygılı” davranmadıkları kanaati çıkmıştır.

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	13	38.2	38
b- Kısmen katılıyorum	16	46.4	47
c- Kararsızım	3	8.8	9
d- Kısmen katılmıyorum	1	2.9	3
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	2.9	3
Boş	---	---	---
Toplam	34	99.2	100

“Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar” fikri, ayakta tedavideki sağlık personelinin ciddi kanısı olduğu sonucu çıkmıştır.

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	32.3	32
b- Kısmen katılıyorum	17	49.9	50
c- Kararsızım	3	8.8	9
d- Kısmen katılmıyorum	3	8.8	9
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	34	99.8	100

Hastaların tedavilerine dikkat etmiyor oldukları, “kesinlikle” ve “kısmen” katılıyorum seçenekleri değerlendirildiğinde, % ( 32 + 50 ), toplam % 82, dikkat edilmesi gereken çok ciddi bir sonuç olarak karşımıza çıkmıştır.

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	15	44.1	44
b- Kısmen katılıyorum	16	47	47
c- Kararsızım	1	2.9	3
d- Kısmen katılmıyorum	1	2.9	3
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	2.9	3
Boş	---	---	---
Toplam	34	99.9	100

Hastane personelinin, “kesinlikle”( % 44 ) ve “kısmen”( % 47 ) katılarak, toplam % 91’inin vardığı sonuç olması, “ hastaların, daha hastaneye gelirken ön yargılı olarak geldikleri” olarak sentezlenmiş düşüncelerini göstermektedir.

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	16	47	47
b- Kısmen katılıyorum	12	35.3	35
c- Kararsızım	2	5.9	6
d- Kısmen katılmıyorum	---	---	---
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	11.8	12
Boş	---	---	---
Toplam	34	100	100

Eğitimi az olan hastaların iletişimde sorun çıkardığı sonucu büyük bir farkla çıkmaktadır.

11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	11.8	12
b- Kısmen katılıyorum	15	44	44
c- Kararsızım	7	20.6	20
d- Kısmen katılmıyorum	4	11.8	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	11.8	12
Boş	---	---	---
Toplam	34	100	100

Burada, iletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastaların da sorun çıkardıkları, ama bu konuda kararsızlığın daha hakim olduğu anlaşılmaktadır.

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	5	14.7	15
b- Kısmen katılıyorum	9	26.5	26
c- Kararsızım	6	17.6	18
d- Kısmen katılmıyorum	4	11.8	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	10	29.4	29
Boş	---	---	---
Toplam	34	100	100

Eğitim düzeyinin hastaların iletişimde, etkenlikle, etken olmayışı bir kararsızlık dağılımı şeklinde görülse de, “kısmen katılıyorum”un % 26 , “kararsızım”ın % 18, “kısmen katılmıyorum”un % 12 , “kesinlikle katılmıyorum”un % 29, diğerlerinin de dengeli olması, iletişimde eğitim düzeyinin önemini göstermektedir.

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran	Oran
a-Biliyorum	22	64.7	65
b-Bilgim yok	10	29.4	29
Boş	2	5.9	6
Toplam	34	100	100

Hasta Hakları ve Sorumluluklarının, çoğunluk tarafından bilinmektedir.

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	9	26.56	26
b- Kısmen katılıyorum	12	35.28	35
c- Kararsızım	5	14.70	15
d- Kısmen katılmıyorum	2	8.8	9
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	5	14.70	15
Toplam	34	100.04	100

Hasta Hakları ve Sorumluluklarına katıldığı, fakat halen bir takım tereddütlerin olduğu anlaşılmaktadır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	16	47.04	47
Yazılı	18	52.92	53
Boş	---	---	---
Toplam	34	99.96	100

% 47 'nin boş verdiği çözüm önermeye , % 57 'nin önerdikleri:

- Karşılıklı saygı, çalışan haklarının da savunulması,
- Bakanlık toplumun bilgilendirilmesine el atmalı, yazılı, görsel basın yoluyla eğitim yapmalıdır,
- Çalışan ve hasta hakları beraber anlatılmalıdır,
- Konulan kurallara herkes uymalıdır,



- Çalışma ortamı düzeltilmeli,
- Personel sayısı arttırılmalı,
- Sağlık personelinin haklarını savunacak Hukuk Birimleri kurulmalıdır,
- Yönlendirme daha aktif olmalıdır,
- Hekimler hastalarına yeteri kadar zaman ayıramamaktadır,
- Hasta şikâyetlerinin önemli bir kısmı hasta tarafından değil, olaylara şahit olmayan, yalan yanlış duyulan bilgilere dayanarak, hasta yakını tarafından yapılmaktadır
- Hasta şikâyetleri olay anında çözümlenmeye çalışılmalıdır,
- Haksız şikâyetler moral bozmaktadır, bu bir şekilde sonuçlandırılmalıdır,
- Hekim Hakları da hastane duvarlarına asılmalıdır,
- Hasta Hakları hakaret etmeleri için değildir
- Hastalar, kendilerinin yalan yanlış istediğini yapılmasını istiyorlar, hasta hakları bu değildir,
- Haksızlık yapan, iftira atan, saldıran, rencide eden hasta için hiçbir caydırıcı ve cezai önlem yok,
- Çalışanın hakları yok mu?
- Eğitim, kıyakçılık yapmamak,
- Şikâyetleri teşvik etmemek,
- Memnuniyet çok geniş bir kavramdır,
- Hastalarda empati yok,
- Hasta Hakları ismi, Hasta Sorumlulukları ve Bilgi edinme Birimi olarak değiştirilmeli,
- Hastalar hep haklı olduklarının zannetmektedirler,
- Hekimlerin iş yükü fazladır,
- Gereksiz acil başvurular vardır,
- Hastaların sıralarını beklerken onları nasıl sıra takip edecekleri söylenmelidir,
- Sistemin oy kaygısıyla popülist yaklaşımı bu karışıklığın asıl sebebidir,
- Hastalar sosyal güvencelerinin gereğini bilmiyorlar,
- Hastalar tedaviye uymuyor, bırakıyor, aynı hastalıktan birkaç hekime daha giderek devleti her yönden zarara sokuyor. Bunun engellenmesi lazım. Hasta uymadığı, uygulamadığı tedavin için her türlü masrafları kendi ödemelidir,
- Hastanenin fiziki şartları düzeltilmeli,
- Popülist politikalardan uzaklaşılmalı,
- Hasta-doktor ilişkisini düşman taraflar haline getiren politika ve söylemlerin değiştirilmesi gerekir,
- Eğitim şart,

- Hizmet verilen hastaların eğitim seviyesi çok düşük, hastaların eğitim düzeyi de yükseltilmeli,
- Sağlık kurumlarının işleyiş mekanizmaları hastalara anlatılmalı.
- Hastalar randevu alamıyorlar,
- Güler yüzlü ve sabırlı olmalıyız,
- Hastalara karşı haklarımızı savunamıyoruz,
- Personel ücretleri yetersizdir,
- Yetki ve sorumluluklar iyi anlatılmalı,
- Ana binadaki radyoloji çekim odası küçük,
- Bu şartlarda ancak bu kadarı yapılabilir.

### 3.3.4.2. Yatarak Tedavi

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	---	---	---
b- Kısmen katılıyorum	8	47.04	47
c- Kararsızım	6	35.28	35
d- Kısmen katılmıyorum	1	5.88	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	11.76	12
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Hastalar sorunlarını “anlatabilmektedir” .

2- Hastalar sorunlarını sakin ve nazik olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	---	---	---
b- Kısmen katılıyorum	8	47.	47
c- Kararsızım	3	17.6	18
d- Kısmen katılmıyorum	4	23.5	23
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	11.7	12
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.8	100

Hastalar sorunlarını “sakin ve nazik” olarak anlatmamaktadırlar.

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	2	11.76	12
b- Kısmen katılıyorum	8	47.04	47
c- Kararsızım	1	5.88	6
d- Kısmen katılmıyorum	6	35.28	35
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	17	100.06	100

Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı olarak anlatmaktadırlar.

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	23.52	23
b- Kısmen katılıyorum	10	58.80	59
c- Kararsızım	1	5.88	6
d- Kısmen katılmıyorum	2	11.76	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Hastaların yapmaları gerekenleri, sorumluluklarını bilmedikleri görüşü ağırlıklıdır.

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	7	41.16	41
b- Kısmen katılıyorum	6	35.28	35
c- Kararsızım	2	11.76	12
d- Kısmen katılmıyorum	1	5.88	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	5.88	6
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Bu ilginç bir sonuçtur; “ Hastaların hem sorumluluklarını bilmesi, hem de bildikleri halde yapmamaları “ ciddi ağırlıklı (hemşireler için gözlem ve tecrübe sonucu olarak düşünülürse) sonuç olarak çıkmaktadır.

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	2	11.76	12
b- Kısmen katılıyorum	12	70.56	70
c- Kararsızım	1	5.88	6
d- Kısmen katılmıyorum	2	11.76	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Bu test, hastaların iletişimde saygı çerçevesinde davranmadıklarını sonucunu vermektedir.

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	5	29.40	29.4
b- Kısmen katılıyorum	5	29.40	29.4
c- Kararsızım	1	5.88	6
d- Kısmen katılmıyorum	6	35.28	35.2
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Yatarak tedavi göre hastaların ağırlıklı kesiminin ufak bir iletişimsizliği ileriye götürdüğü, hatta “hakarete” başvurdukları sonucu çıkmaktadır.

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	2	11.76	12
b- Kısmen katılıyorum	10	58.8	59
c- Kararsızım	1	5.88	6
d- Kısmen katılmıyorum	2	11.76	12
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	11.76	12
Boş	---	---	---
Toplam	17	100.06	101

Hastaların tedavilerine dikkat etmediği neticesi elde edilmektedir

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	11	64.8	65
b- Kısmen katılıyorum	5	29.4	29
c- Kararsızım	---	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	1	5.8	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	17	100.0	100

Yataklı tedavide görev yapan sağlık personelinde, çok net bir şekilde, hastaların daha hastaneye gelirken “ön yargılı” olarak geldikleri fikri yerleşmiştir.

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	7	41.16	41
b- Kısmen katılıyorum	8	47.04	47
c- Kararsızım	1	5.88	6
d- Kısmen katılmıyorum	1	5.88	6
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	17	100.16	100

İletişimde eğitimin önemini, açık ara, göstermiştir.

11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	23.52	23.5
b- Kısmen katılıyorum	7	41.16	41
c- Kararsızım	---	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	4	23.52	23.5
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	11.76	12
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Bu test, yataklı servislerde tedavi görürken, eğitim düzeyi iyi olan hastaların daha çok sorun çıkardığı fikrinin, yarıya yakın olduğunu gösteren ilginç bir sonuç vermiştir.

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	1	5.88	6
b- Kısmen katılıyorum	1	5.88	6
c- Kararsızım	3	17.64	18
d- Kısmen katılmıyorum	5	29.40	29
e- Kesinlikle katılmıyorum	7	41.16	41
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Sonuç, “etkendir”.

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran	Oran
a-Biliyorum	14	82.32	82
b-Bilgim yok	3	17.64	18
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Yataklı tedavi ekibince, “biliniyor”.

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

	Cevap	Oran	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	---	---	---
b- Kısmen katılıyorum	16	94.08	94
c- Kararsızım	1	5.88	6
d- Kısmen katılmıyorum	---	---	---
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---	---
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Yataklı tedavi ekibince, “biliniyor” ama “kısmen” katılıyor.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran	Oran
Boş	13	76.44	76
Yazılı	4	23.52	24
Boş	---	---	---
Toplam	17	99.96	100

Boş oranı çok olan bir sonuç. Şikâyet var, çözüm önerisi yok gibi.

Sorunlar ve çözümler:

- Yönetim eksikliği var,
- Şikayetler dikkate alınmıyor,
- Daha aktif bir danışma sistemi olmalı,
- Hemşire sayısı az, hasta sayısı fazla,

### 3.3.5. İdari Kadro

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	5	50
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	---	---
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	40
Boş	---	---
Toplam	10	100

İdari kadronun “ % 50 kısmen katılma, % 40 kesinlikle katılmama “ oranları, ciddi olarak, hastaların sorunlarını anlatmada başarılı oldukları konusunda, pek inanmadıklarını göstermektedir.

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	---	---
b- Kısmen katılıyorum	4	40
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	4	40
Boş	---	---
Toplam	10	100

İdari kadro, tıpkı 1.soruda olduğu oranda, hastaların sorunlarını sakın ve nazik bir şekilde anlatmadıklarına inanmaktadırlar.

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	3	30
b- Kısmen katılıyorum	6	60
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---
Boş	---	---
Toplam	10	100

2. sorunun çaprazı olarak sorulan bu soruda, hastaların sorunlarını anlatmadaki sertlikleri fikri tasdik edilmiştir.

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	2	20
b- Kısmen katılıyorum	4	40
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	20
Boş	---	---
Toplam	10	100

4. soruda, hastaların sorumluluklarını “bilmedikleri” , “bildiklerine” biraz daha ağır basmaktadır.



5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	3	30
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş	---	---
Toplam	10	100

4. sorudaki % 60 olan hastaların “sorumluluklarını bilmeme” oranı, aynı oranla, bildikleri halde yapmadıklarını, sonuç itibariyle “iletişime geçmeme”lerinin bilinçli olduğu inancının idari kadroda hakim düşünce olduğunu göstermektedir.

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	3	30
b- Kısmen katılıyorum	4	40
c- Kararsızım	1	10
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş	---	---
Toplam	10	100

Bu soruda, idari kadronun, ciddi bir oranda, hastaların iletişimde saygı çerçevesi dışında davrandıklarını ifade etmişlerdir.

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	4	40
b- Kısmen katılıyorum	4	40
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş	---	---
Toplam	10	100

Hastalarla az irtibatlarının olmalarına rağmen, idari kadro personelinin, hastaların davranışlarındaki “kavgacı-iletişime kapalı” tavır sergiledikleri inancı, bu soruda çok net bir şekilde görülmüştür.

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	3	30
b- Kısmen katılıyorum	2	20
c- Kararsızım	3	30
d- Kısmen katılmıyorum	1	10
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş	---	---
Toplam	10	100

Hastaların tedavilerine dikkat etmedikleri konusunda kararsızlık da olmasına rağmen, genel kanı, “dikkat etmedikleri” hususundadır.

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	3	30
b- Kısmen katılıyorum	4	40
c- Kararsızım	2	20
d- Kısmen katılmıyorum	---	---
e- Kesinlikle katılmıyorum	1	10
Boş	---	---
Toplam	10	100

Hastaların, hastaneye “ön yargılı geldikleri”ne inanılmaktadır.

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	6	60
b- Kısmen katılıyorum	1	10
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	---	---
e- Kesinlikle katılmıyorum	3	30
Boş	1	10
Toplam	10	100

İdari personele göre, iletişimde “eğitimi eksik olan” hastaların işini sorun çıkararak yapmaya çalıştıkları, çıkış yollarını da bu şekilde bulduklarını destekleyen bir sonuçtur.

11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	---	---
b- Kısmen katılıyorum	4	40
c- Kararsızım	2	20
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	2	20
Boş	---	---
Toplam	10	100

11. soruda, 10. soruya kısmen destek veren sonuçlar çıkmıştır. Yine de eğitilmiş olanların da iletişimde pek sorunsuz olmadıklarını göstermektedir.

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	1	10
b- Kısmen katılıyorum	3	30
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	2	20
e- Kesinlikle katılmıyorum	3	30
Boş	1	10
Toplam	10	100

Eğitim düzeyinin iletişimde etkenliği ifade edilmiştir.

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

	Cevap	Oran
a-Biliyorum	8	80
b-Bilgim yok	2	20
Boş	---	---
Toplam	10	100

İdari Personelde, Hasta Hakları ve Sorumlulukları bilincinin geliştiği ve yerleştiği anlaşılmaktadır.

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

	Cevap	Oran
a- Kesinlikle katılıyorum	3	30
b- Kısmen katılıyorum	7	70
c- Kararsızım	---	---
d- Kısmen katılmıyorum	---	---
e- Kesinlikle katılmıyorum	---	---
Boş	---	---
Toplam	10	100

İdari Personelin hasta haklarını bildikleri, ama tam olarak bazı kısımlarına veya kullanım şekillerine katılmada tereddüt yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

	Cevap	Oran
Boş	6	60
Yazılı	4	40
Toplam	10	100

Cevapta yarıdan fazla oranda “BOŞ” çıkmıştır. Sunulan çözüm önerileri:

Sorunlar ve çözümler:

- Hastalar Hasta Haklarındaki hak kelimesini yanlış algılıyorlar, olur olmaz her şey hakları sanıyorlar,
- Saldırıya uğrayan personelin hakları yok mu?
- Hastane ortamı düzgün olursa hastalar da ona göre davranırlar

## ARAŞTIRMA SONUÇLARI

TEV Sultanbeyli Devlet Hastanesine gelen hastaların demografik yapısına dikkat edildiğinde, genellikle Orta ve Doğu Karadeniz, İç ve Güney Doğu Anadolu'dan göçüp gelen ailelerden oldukları görülür. Sultanbeyli ilçesinde okuma yazma oranı oldukça düşüktür. Bu oran kadınlarda çok daha fazladır. İlkokulu “okudum” diyenlerin büyük bir kısmı da ilkokulu ya okumamış, ya da ilkokulun her hangi bir sınıfından ayrılmıştır.

### A-Hastalara Göre,

Hastanenin tüm personeli,

- Beden dilini ve ses ile iletişimini iyi kullanmaktadır,
- Hastaların sorularına açıklayıcı cevaplar vermektedirler,
- Hastalara ön yargılı davranmamaktadırlar,
- Hastalarla iletişimlerinde eğitim olumlu yönde etkilemekle beraber, tereddüt yaşanmaktadır. Bunun da herkesin kendi şahsiyetleriyle ilgili olduğu düşünülmektedir.
- Yönlendirmelerin tüm personelce iyi yapıldığı, ama biraz daha dikkatli ve nazik olunması gerektiği söylenmiştir. Danışma personelinin yönlendirmede diğer personele göre, daha sert olduğu, daha iyi ve bilgilendirici yönlendirme yapımları gerektiği ifade edilmektedir. Güvenlik elemanları yaygın kanı olarak sert davranan kişiler olarak tanımlanmakta iken, TEV Sultanbeyli Devlet Hastanesinde güvenlikler herkese iyi davranmaktalar, yine de erkek elemanlar, bayan güvenlikçilere göre daha sert ve kaba denilmektedir.
- Röntgen çekim yerlerinde sıra ile hasta almada, röntgen teknisyenlerinin sıraya dikkat edemedikleri, bu konuda dikkat etmeleri gerekmektedir.
- Hemşirelerin hastalara biraz daha ilgili davranmaları istenmekte, gece servislerdeki hemşire adedinin yetersiz olduğu söylenmektedir.

- Doktorların hastaları muayene edip hemen göndermediklerinin söylenmesine rağmen, üçte birlik bir kesimin bu konuya şüpheli yaklaştığı görülmüştür. Hekimlerin ve diğer sağlık personelinin ön yargılı olduklarını düşünen kesimin azlığı sağlık kesimi için artı değerdir.

Hastaların yarısına yakını, Hasta Hakları ve Sorumluluklarını bilmekteler, fakat kararsızlık da yaşamaktadırlar. Hasta Hakları ve Sorumluluklarının tam olarak oturmadığı, insanlarda hala bir takım çekincelerin olduğu anlaşılmaktadır.

Tüm hastalar şikâyetlerine rağmen, hemen hemen hiç çözüm önerisinde bulunmamaktadırlar:

- Mesai saatlerine uyulmalı,
- Gece nöbetçi personel sayısı artırılmalı,
- Bilgi-işlem sistemi iyileştirilmeli,

#### **B-Hastanenin Tüm Personeline Göre;**

Hastaların,

- Sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatamadıklarını,
- Sorunlarını anlatırken sertliğe, tartışmaya başvurduklarını, saygılı davranmadıklarını, en ufak bir anlaşmazlığı kavgayla halletmeye çalıştıkları ve hakaret ettiklerini,
- Sorumluluklarını bilmediklerini, bilenlerin de bildikleri halde yapmadıklarını,
- Eğitim düzeyi az olan hastalar kadar eğitim düzeyi iyi olanlar da sorun çıkardıklarını, yine de eğitim düzeyi iyi olanların daha az sorun çıkardıklarını, iletişimde daha iyi olduklarını,
- Hastaneye gelirken ön yargılı geldiklerini,
- Tedavilerine dikkat etmediklerini, daha başından bırakıp diğer doktora, bir diğer doktora daha gittiklerini, sağlık personelinin dinlemediklerini,
- Yataklı servislerde yatarak tedavi görenlerin içerisinde eğitilmiş olanların, yarı yarıya daha fazla sorun çıkarttığını,
- Acile gereksiz başvuruların yaptıklarını ve bunun acilde sorun yarattığını,
- Kendilerini hep haklı hissettiklerini,
- Olmayacak yapılması yasak olan isteklerle geldiklerini, yapılmayınca da sorun çıkardıklarını,
- Sosyal güvencelerinin gereklerini dahi bilmediklerini, ifade etmektedirler.

- Hasta hakları iyi bilinmekle beraber, katılmakta pek o kadar gönüllü değiller.
- Personelin şikâyetleri yönetimce dikkate alınmadığı,
- Personele ceza kadar ödüllendirmenin de olması gerektiği,
- Personelin yükünün çok olduğunu,
- sistemin bir takım kaygılarla yaptığı populist politikaların iletişimsizlikte etken olduğunu,
- Hastaların haksız olan şikâyetlerine karşı onlara hiçbir işlem yapılmadığını, bunun da kötü davranışı arttırdığını, personelin de hakları olduğunu, onun da hiç kimse tarafından korunmadığını,
- Olur olmaz ve haksız hasta şikâyetlerinin morallerini bozduğu, çalışma şevklerini kırdığını,
- Personel, sıkıntıları bilmekle beraber, ‘nasıl düzelir’e verdikleri cevap oranı yarıya yakındır.
- Personelin yaka kimlik kartlarını takmadıkları ve bunun sorun yarattığı belirtilmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLERİ

Sonuç: Hastalarla iletişimde gerek hastaların gerekse personelin Hasta Haklarını bilmelerine rağmen personelin hak olarak görmekte beraber, bir sıkıntı gibi gördüğü, hastaların ise, bunu, hakkın ötesinde baskı unsuru olarak kullandıkları, sonuçta, hırçınlaşan iletişimsizlik yaşandığı, tepki olarak personelin kendi haklarının savulmasını istemesi,

Öneri: Hasta Haklarının eğitimlerinin herkese yaygınlaştırılması, basında tek taraflı yayın yapılmaması,

Sonuç: Tepki olarak personelin kendi haklarının savulmasını istemesi,

Öneri: Hastalara da personele de Hasta Haklarını anlatılırken sağlık personelinin de haklarının anlatılması,

Sonuç: Hastaların dertlerini anlatmada ve açmada pek başarılı olamadıkları, sağlık elemanlarının ise, bu konuda onlara pek de yardımcı olunmadığı,

Öneri: Hastalara ve hastane personeline bu konuda eğitim verilmesi, broşürler dağıtılması,

Sonuç: Hastaların ( bilhassa ) ve sağlık personelinin ( az da olsa ) ön yargılarının olduğu,

Öneri: Broşürler, seminerler ve eğitimle giderilmesi gerektiği,

Sonuç: Hastaların verilen ve planlanan tedavilerine uymamaları ciddi bir sağlık ve ekonomik sorun olduğu,

Öneri: Hastayla tedavide birebir temasta olan personelin ikna kabiliyetini kullanması gerektiği,

Sonuç: Hastaların sosyal güvenceleriyle ilgili kurumlarıyla sahip oldukları hakları bilmedikleri,



Öneri: İlgili sosyal güvenlik kurumlarının bu eksikliği, acilen, gereken iletişim araç ve gereçleriyle gidermeye çalışması,

Sonuç: Sağlık personeli azlığı veya yetersizliği,

Çözüm, Sağlık personeli azlığı veya yetersizliği insan ve toplum sağlığı için çok ciddi bir problemdir, Sağlık Bakanlığının bu konuda acil gereğini yapması gerektiği,

Sonuç: Hastaların bazılarının mesai saatlerine uyulması gerektiğinden bahsettiği,

Öneri: Hastane yönetiminin, personelin işe geliş, başlayış, işte çalışma ve çıkışlarının kurallar gereğinde sağlamak asli görevlerinden olduğu düşünülürse, yönetimin bu duruma müdahale etmesi gerektiği,

Sonuç: Olur olmaz ve haksız şikayetlerin hem çalışanların çalışma şevkini kırdığı, işlerin aksayıp iş kaybının yaşandığı, hem de morallerinin bozulduğu, yapılan haksızlığın cezasız kalmasının da ayrıca başka bir moral bozucu durum olduğu,

Öneri: Bir personel için doğru olan bu şikâyet, ilgili bakanlıkça değerlendirilmesi, icap eden önlemlerin alınması gerektiği,

Sonuç: Popülist yaklaşımların hastaların kaba ve kavgacı davranışlarını arttırdığı, ( buna bir de yazlı ve görsel basının popülist yaklaşımı eklenirse durum çok daha vahimdir ki hastanelerde çok ciddi kavgalara sebep olmaktadır),

Öneri: Çözümü en zor, belki de umudun olmadığı sıkıntı. Çözüm, ilgililerin eğitim durumlarının ve ileri görüşlerinin arttırılması, halkın düşünülmesi, popülist yaklaşımdan vaz geçilmesi, bu konuda halka gerçek yaklaşımla bilgi verilmesi

Sonuç: Acile lüzumsuz başvuruların olması,

Öneri: Acil ne demektir, acil durum nedir, bunun her sistemle duyurulması gerekir. Yoksa fuzuli ve acillikle kesinlikle alakası olmayan hastalar sebebiyle gerçek aciller kaybedilebileceği, evlerin, hayatların söneceği,

Sonuç: Burada çıkan bir diğer çok önemli sonuç da, eğitim ve kültür seviyesi ne olursa olsun, şikâyet etmenin çok iyi yapılmasına karşın, çözümde bir o kadar isteksizlik olması,

Öneri: Eğitimde sorunların analizlenmesi ve çözümleri ile ilgili alıştırmaların sosyal derslere konmasının gerekliliği.

Sonuç: Her türlü geçici yaklaşımlardan uzak, ciddi, ileriye görerek, sadece hasta bazında değil, hastanenin tüm personelini de gözeterek, ciddi bir eğitim ve bilgilendirme ile, her iki tarafın da hakları dikkate alınarak, sadece şikayet edeni değil şikayet edileni de dinleyip kim haksızsa popülist yaklaşımsız bir şekilde gerekeni yaparak, hastanenin gerek personel gerekse bina, araç, gereç vs. eksiklerinin tamamlanmasıyla, eğitim sistemine iletişim derslerinin konulmasıyla sorunlar, işin içinde insan olması hasebiyle pek tam çözülmezse bile, en azından çok azalacaktır.

## KAYNAKÇA

ANA BRİTANNİCA;1994; Ana Yayıncılık ve Sanat Ürünleri Pazarlama Sanayi ve Ticaret A.Ş; 15. baskı; cilt11

BALTAŞ, Psikolog Dr. Acar, BALTAŞ, Psikolog Dr. Zuhâl, Bedenin Dili, ( 1992), Remzi Kitabevi; 4. Baskı

BALTAŞ, Psikolog Dr. Acar, BALTAŞ, Psikolog Dr. Zuhâl, Stres Ve Başa Çıkma Yolları ( 1990 ), Remzi Kitabevi AŞ, 9. BASKI

BÜYÜK LAROUSSE Sözlük ve Ansiklopedisi; 1994; İnterpress Basın Ve Yayıncılık A.Ş.;15. Baskı; 7. cilt)

DOĞRUL, Ömer Rıza, Söz Söylemek ve İş Başarmak Sanatı ( 1977 ) Dale Carnegie, Toker Yayınları

DÖKMEN, Prof. Dr. Üstün, İletişim Çatışmaları ve Empati ( 1995 ) , Sistem Yayıncılık, 33. Baskı

ÖZER, Dr Onur, ( 2007 ) , Şişli Etfal Eğitim Hastanesi Polikliniklerine Başvuran Hastalarla Yapılan Anket Çalışması İle Hasta-Hekim İlişkilerinin İncelenmesi Tezi, Şişli Etfal Eğitim Hastanesi

ÖZKAN, Dr. Zülfikar, Bilincin Gücü ( 2006 ), Hayat Yayınları: 140; Başarı Dizisi 37; Hayat Yayıncılık, iletişim, Eğitim Hizmetleri Ve Tic. Ltd. Şti

ÖZKAN, Dr. Zülfikar, Bilgelige Yöneliş-Kişisel Gelişimin Dinamikleri ( 2004 ), Hayat Yayınları 111, Başarı Dizisi:24, 5. baskı

ÖZKAN, Dr. Zülfikar, Kazandıran Beden Dili ( 2007 ), Hayat Yayıncılık İletişim, Yapım, Eğitim Hizmetleri ve Ticaret Ltd. Şti, 3.Baskı

ÖZKAN, Dr. Zülfikar, 2005; NLP Teknikleriyle Aile içi İletişim:169, Psikoloji Dizisi, Hayat Yayınları, Hayat Yayıncılık İletişim, Yapım, Eğitim Hizmetleri ve Ticaret Ltd. Şti.

RONA, A.Lale, Önce Ben Sonra Müşteri–Mükemmel Müşteri Memnuniyeti Kavramına Yeni Bir Bakış-, ( 2005 ), Rota Yayınları, 6. baskı

SAYERS, Fran; BİNGAMAN, E.Christine; GRAHAM, Ralph; WHEELER, Mardy, Yöneticilikte İletişim (1993), Kişisel Gelişim ve Yönetim Dizisi:6, Rota Yayın Yapım Tanıtım1. baskı

SIKIK, Nevzat, İnsanları Yönetme Sanatı ( 1999 ), Gönen Yayınları:1, Gönen Özel Okulları, Adana

STUART, Cristina, çeviren Kılıç, Ebru, ( 2002 ), Başarıya Giden Yolda Etkili Konuşma Yöntemleri, Alfa Yayınları:1166, Dizi no: 25 Alfa Basım Yayık Dağıtım Ltd. Şti.1.baskı

TOLAN, Prof. Dr. Barlas, Toplum Bilimlerine Giriş ( 1996 ), Adım Yayıncılık, Murat Kitap ve Yayınevi, 4.Baskı

TURCHET, Philippe, Bedenin İnce Dili-Sinergoloji ( 2005 ), Sistem Yayıncılık

UYARGİL, Prof. Dr. Cavide, ADAL, Prof. Dr., ATAAY, Prof. Dr. İsmail Durak, ACAR, Prof. Dr. Ahmet Cevat, ÖZÇELİK, A.Oya, SADULLAH,Prof. Dr. Ömer, Dündar, Prof. Dr. Gönen , TÜZÜNER, Lale ; İnsan Kaynakları Yönetimi,2008;İ.Ü.İşletme Fakültesi,İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı; Beta Yayınları;3. baskı .

YAĞBASAN Mustafa \*, ÇAKAR Fatih \*\*, Doktor-Hasta İlişkisinde Dile Ve Davranışa Dayalı İletişimsel Sorunları Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması,

\*Yrd.Doç .Dr., Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, \*\* Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

## EKLER

### Tablolar ve Analizleri

#### Araştırmada Yer Alan Hastane Personelinin Hakkında Genel Bilgi Tabloları

Dr.Sekr.Veri Elemanı

##### CİNSİYET

ERKEK	11
BOŞ	

KADIN	16
BOŞ	

##### MEDENİ HALİ

EVLİ	5
BOŞ	

EVLİ	7
BOŞ	

BEKAR	6
BOŞ	

BEKAR	9
BOŞ	

##### ÖĞRETİM DURUMU

İLK.	
ORTA	
LİSE	7
YÜKSEK	4
BOŞ	

İLK.	
ORTA	
LİSE	10
YÜKSEK	6
BOŞ	

##### YAŞ

-25	26-40	40+
5	4	1
BOŞ		

-25	26-40	40+
8	8	
BOŞ		

##### MEMLEKETİ

ARDAHAN	2
ERZURUM	2
İSTANBUL	1
ERZİNCAN	2
BOŞ	

AĞRI 1  
KARS 1  
TOKAT 1

GÜMÜŞHANE	1
TRABZON	1
ERZURUM	1
GİRESUN	2
GÜMÜŞHANE	1
BOŞ	1

TOKAT 3  
ORDU 1  
KARS 1  
SİVAS 1  
SİNOP 2  
SAMSUN 1

##### ŞİMDİKİ MESLEĞİNİZİ KAÇ YILDIR YAPIYORSUNUZ?

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
9	2			
BOŞ				

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
14	2			
BOŞ				

##### BU HASTANEDE NE KADAR ZAMANDIR ÇALIŞIYORSUNUZ

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
	1	1	6	3
BOŞ				

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
1	1	5	6	3
BOŞ				

##### İKAMETGAHI

SULTANBEYLİ	7
PENDİK	

İST. 1  
BOŞ 3

BOŞ BIRAKILAN : 1

SULTANBEYLİ	11
PENDİK İ	1
İST.	2

DİĞER 1  
BOŞ 1

**Tablo 4**

## İdari Kadro

ERKEK	6
BOŞ	

EVLİ	6
BOŞ	

BEKAR	
BOŞ	

İLK.	
ORTA	
LİSE	2
YÜKSEK	4
BOŞ	

-25	26-40	41-65	66+
	3	3	
BOŞ			

ARDAHAN	1	ÇORUM	1
ERZURUM	1	SİVAS	2
ERZİNCAN	1		
BOŞ			

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
	4	1	1	1
BOŞ				

7=1 FAZLA

0-6 AY	06AY-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
			3	3
BOŞ				

SULTANBEYLİ	5
SANCAKTEPE	1
BOŞ	

## CİNSİYET

KADIN	4
BOŞ	

## MEDENİ HALİ

EVLİ	4
BOŞ	

BEKAR	
BOŞ	

## ÖĞRETİM DURUMU

İLK.	
ORTA	
LİSE	1
YÜKSEK	3
BOŞ	

## YAŞ

-25	26-40	41-65	66+
	2	2	
BOŞ			

## MEMLEKETİ

BALIKESİR	1
TOKAT	1
ÇANKIRI	1
BOŞ	1

## ŞİMDİKİ MESLEĞİNİZİ KAÇ YILDIR YAPIYORSUNUZ?

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
	2	1	1	
BOŞ				

## BU HASTANEDE NE KADAR ZAMANDIR ÇALIŞIYORSUNUZ

0-6 AY	06AY-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
			1	3
BOŞ				

## İKAMETGAHI

SULTANBEYLİ	1
ÜMRANIYE	1
BOŞ	1

BOŞ BIRAKILAN

## Tablo 5

Doktorlar

ERKEK	33
BOŞ	

EVLİ	32
BOŞ	

BEKAR	1
BOŞ	

İLK.	
ORTA	
LİSE	
YÜKSEK	33
BOŞ	

-25	26-40	41-65	66+
1	11	24	
BOŞ			

36 KİŞİ

ARDAHAN	1	ÇORUM	1
ERZURUM	2	NİĞDE	1
İSTANBUL	4	ADANA	4
GÜMÜŞHANE	1	KONYA	1
RİZE	1	İST	4
OSMANİYE	1	KARAMAN	1
DİYARBAKIR	1	ŞURFA	1
TRABZON	2	ADİYAMAN	2
BOŞ	1	GİRESUN	3
SİVAS	4	BOLU	1
SAMSUN	1	BULGARİSTAN	1

36

KİŞİ

CİNSİYET

KADIN	11
BOŞ	

MEDENİ HALİ

EVLİ	10
BOŞ	

BEKAR	1
BOŞ	

ÖĞRETİM DURUMU

İLK.	
ORTA	
LİSE	
YÜKSEK	11
BOŞ	

YAŞ

-25	26-40	40+
	3	8
BOŞ		

MEMLEKETİ

RİZE :1

ZONGULDAK	1
TRABZON	1
BOLU	1
BİNGÖL	1
ANKARA	1
İSTANBUL	2
KİRŞEHİR	1
ESKİŞEHİR	1
ADANA	1
GÜMÜŞHANE	1
BOŞ	1

11  
KİŞİ

1 KİŞİ  
EKSİK  
İ

12  
KİŞİ

48  
KİŞİ

ŞİMDİKİ  
MESLEĞİNİZİ KAÇ  
YILDIR  
YAPIYORSUNUZ?

0-05AY	06AY- 10YIL11- 15YIL	11-15	16-20	21+
1	5	4	9	13
BOŞ	1			

0-05AY	06-10	11- 15	16- 20	21+
1	2	2	4	3
BOŞ				

BU HASTANEDE NE  
KADAR  
ZAMANDIR  
ÇALIŞIYORSUNUZ

0-6 AY	06AY-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
6	4	1	11	13
BOŞ				

0-6 AY	06AY- 1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
1	2		4	6
BOŞ				

35  
KİŞİ

13=  
48  
KİŞİ

İKAMETGAHI

KARTAL	1	35+	13=
PENDİK	2		
ÇEKMEKÖY	1		
ATAŞEHİR	4		
KADIKÖY	3		
ÜSKÜDAR	2		
DİĞER	1		
İST.	18		
BOŞ	1	33 KİŞİ	(2 KİŞİ EKSİK)
BOŞ BIRAKILAN	4		

TOPLAM: 33+11+4=48  
kişi

SANCAKTEPE	1	13	46
PENDİK	1		
ÇEKMEKÖY	1		
ATAŞEHİR	1		
KADIKÖY	2		
DİĞER	1		
İST.	5		
BOŞ	1		

FAZLALIK SADECE İSİM-MESLEK  
VS GİRİŞİNİ YAZMAYANLAR

Tablo 6

## Güvenlik

ERKEK	23
BOŞ	

EVLİ	12
BOŞ	

BEKAR	99
BOŞ	

İLK.	
ORTA	3
LİSE	17
YÜKSEK	3
BOŞ	

17-20	21-25	26-30	31-45	45+
	5	11	6	
BOŞ	1			

K.MARAŞ	1	BAYBURT	1
ERZURUM	2	MALATYA	2
İÇ ANADOLU	1	BİNGÖL	1
TOKAT	1	BİTLİS	1
KARS	1	KAYSERİ	1
ERZİNCAN	1		
G.HANE	5		
ORDU	2		
BOŞ	1		

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
14	4	2		
BOŞ	4			

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
		5	10	8
BOŞ				

23=1FAZLA

SULTANBEYLİ	16
SANCAKTEPE	2
İST.	3
BOŞ	2

BOŞ BIRAKILAN

## CİNSİYET

KADIN	5
BOŞ	

## MEDENİ HALİ

EVLİ	3
BOŞ	

BEKAR	2
BOŞ	

## ÖĞRETİM DURUMU

İLK.	1
ORTA	1
LİSE	3
YÜKSEK	
BOŞ	

## YAŞ

17-20	21-25	26-30	31-45	45+
	1	2	1	
BOŞ	1			

## MEMLEKETİ

HATAY	1
İST	2
TOKAT	1
TRABZON	1
BOŞ	

ŞİMDİKİ MESLEĞİNİZİ  
KAÇ YILDIR  
YAPIYORSUNUZ?

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
4				
BOŞ	1			

BU HASTANEDE NE  
KADAR  
ZAMANDIR  
ÇALIŞIYORSUNUZ

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
1		2	2	
BOŞ				

## İKAMETGAHI

SULTANBEYLİ	2
SANCAKTEPE	1
KARTAL	
PENDİK	
ÇEKMEKÖY	
ATAŞEHİR	
ÜMRANIYE	
KADIKÖY	
ÜSKÜDAR	
DİĞER	
BOŞ	1
İST.	
BOŞ	

28 kişi

4=1 EKSİK

Tablo 7



AYAKTAN TEDAVİ  
ÜST BİLGİ HİÇ DOLDURULMAMIŞ: 4

**CİNSİYET**

ERKEK	10
BOŞ	

KADIN	16
BOŞ	

**MEDENİ HALİ**

EVLİ	9
BOŞ	

EVLİ	8
BOŞ	1

BEKAR	4
BOŞ	

BEKAR	7
BOŞ	

**ÖĞRETİM DURUMU**

İLK.	
ORTA	
LİSE	8
YÜKSEK	5
BOŞ	

İLK.	
ORTA	
LİSE	7
YÜKSEK	8
BOŞ	1

**YAŞ**

-25	26-40	40+	41-65	66+
4	9	1		
BOŞ				

-25	26-40	40+	41-65	66+
6	6	3		
BOŞ	1			

**MEMLEKETİ**

ERZİNCAN	1	SAMSUN	1
ARDAHAN	2	SİNOP	1
ERZURUM	1	BURSA	1
ŞEBİNKARAHİSAR	1	MERSİN	1
GİRESUN	2	ÇORUM	1
KASTAMONU	1	SİVAS	1
İSTANBUL	2		
BOŞ	1		

İSTANBUL	1	KONYA	1
ARDAHAN	1	TOKAT	1
TRABZON	3	AFYON	1
BİLECİK	2	IĞDIR	1
KIRKLARELİ	1	ORDU	1
ESKİŞEHİR	1	HATAY	1
GİRESUN	1	BOŞ	1
ERZURUM	2		

===  
**17 Kişi  
ŞİMDİKİ  
MESLEĞİNİZİ KAÇ  
YILDIR  
YAPIYORSUNUZ?**

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
5	1	2	4	
BOŞ				

0-05	06-10	11-15	16-20	21+
5	4	2	1	
BOŞ				

**BU HASTANEDE NE  
KADAR  
ZAMANDIR  
ÇALIŞIYORSUNUZ**

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
4	1	1	3	3
BOŞ				

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
3	2		6	3
BOŞ				

**İKAMETGAHİ**

SULTANBEYLİ	5	KARTAL	2
SANCAKTEPE	1	PENDİK	2
İSTANBUL	3	BOŞ	1
PENDİK	2		
	BOŞ		
	BIRAKILAN		

SULTANBEYLİ	5	PENDİK	1
ÇEKMEKÖY	1	KARTAL	1
ÜMRANİYE	1	DİĞER	1
ÜSKÜDAR	1	BOŞ	1
İSTANBUL	5		

ÜST BİLGİ HİÇ  
DOLDURULMAMIŞ :4

**Tablo 8**

## YATARAK TEDAVİ

ERKEK	7
BOŞ	

EVLİ	3
BOŞ	
BEKAR	4
BOŞ	

İLK.	
ORTA	
LİSE	5
YÜKSEK	2
BOŞ	

-25	26-40	40+	41-65	66+
1	6			
BOŞ				

ERZİNCAN		SİVAS	1
ERZURUM	1	MERSİN	1
SAMSUN	1	BOŞ	3
SİVAS	1		
MERSİN	1		
BOŞ	3		

MESLEĞİNİ				
		ŞİMDİKİ	Zİ	KAÇ
0-05	06-10	11-15	16-20	21+
	4	2		
BOŞ				

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL	5 YIL+
2	4			1
BOŞ				

SULTANBEYLİ	2
ÜMRANİYE	2
DİĞER	1
BOŞ	2
BOŞ BIRAKILAN	

## CİNSİYET

KADIN	10
BOŞ	1

## MEDENİ HALİ

EVLİ	6
BOŞ	1
BEKAR	4
BOŞ	

## ÖĞRETİM DURUMU

İLK.	
ORTA	
LİSE	3
YÜKSEK	7
BOŞ	

## YAŞ

-25	26-40	40+	41-65
4	6		
BOŞ	1		+66

## MEMLEKETİ

		HATAY	1
ARDAHAN	2	KONYA	1
TRABZON	1	DENİZLİ	1
İSTANBUL	1	İST.	1
GÜMÜŞHANE	1	BOŞ	3
ESKİŞEHİR	1		

## YILDIR

## YAPIYORSUNUZ?

0-05	06-10	11-15	16-20
5	4	1	
BOŞ			+20

## BU HASTANEDE NE KADAR ZAMANDIR ÇALIŞIYORSUNUZ

0-6 AY	06-1 YIL	1-2 YIL	2-5 YIL
5			4
BOŞ			+5 YIL
			1

## İKAMETGAHİ

SULTANBEYLİ	4
SANCAKTEPE	1
ÇEKMEKÖY	1
İSTANBUL	2
DİĞER	2

Tablo 9

## TESTE TABİ TUTULAN HASTALARIN SOSYAL YAPISI HAKKINDA TABLO

### GENEL

ERKEK	80
BOŞ	

EVLİ	52
BOŞ	

BEKAR	25
BOŞ	1

İLK.	30
ORTA	15
LİSE	28
YÜKSEK	8
BOŞ	

-25	26-40	41-65	66+
21	35	16	1
BOŞ	1		

KASTAMONU	1	DÜZCE	1	MUŞ	1	MALATYA:	2
ERZURUM	1	SAMSUN	2	ELAZIĞ	2	ARDAHAN:	1
BALIKESİR	2	SİVAS	3	BİNGÖL	3	TEKİRDAĞ:	1
BAYBURT	1	MUĞLA	2	URFA	1	ÇANAKKALE:	1
ISPARTA	1	ORDU	10	YOZGAT	1	G.HANE:	5
ERZİNCAN	1	KONYA	1	BURSA	1	AĞRI:	3
ISPARTA	1	RİZE	3	ÇANKIRI	1	KARS:	1
KAYSERİ	1	ADANA	1	BATMAN	1	ÇORUM:	1
İSTANBUL	4	BİTLİS	1	BARTIN	1	TOKAT:	4
GİRESUN	1	SİNOP	5	VAN	2		

İLK	ORTA	LİSE	YÜKSEK
30	15	28	8
BOŞ	----		

ÖZEL SEKTÖR	DEVLET	EMEKLİ	BOŞ	İŞSİZ
61	3	1	3	6
ÖĞRENCİ	2			

SULTANBEYLİ	29	KARTAL	1
SANCAKTEPE	30	DİĞER	10
		BOŞ	
	TAM BOŞ BIRAKILAN		3

### CİNSİYET

KADIN	90
BOŞ	1

### MEDENİ HALİ

EVLİ	62
BOŞ	

BEKAR	27
BOŞ	1

### ÖĞRETİM DURUMU

İLK.	36
ORTA	11
LİSE	35
YÜKSEK	8
BOŞ	1

### YAŞ

-25	26-40	41-65	66+
33	44	11	--
BOŞ	2		

### MEMLEKETİ

ERZİNCAN	1	AĞRI:	2	ARDAHAN	1
TRABZON	2	SİVAS:	9	ÇANKIRI	1
ERZURUM	4	ORDU:	10	SAMSUN	5
İSTANBUL	8	ÇORUM:	1	TUNCELİ	1
ZONGULDAK	1	KONYA:	1	ESKİŞEHİR	1
SAKARYA	1	MUĞLA:	1	BİNGÖL	2
KASTAMONU	1	TOKAT:	6	MUŞ	2
MALATYA	2	BARTIN:	4	İZMİR	1
SELANİK	1	ADANA:	2	KARS	2
GİRESUN	6	SİNOP:	4		

### EĞİTİM DURUMU

İLK	ORTA	LİSE	YÜKSEK	BOŞ21+
36	11	35	8	
BOŞ	1			

### MESLEĞİ

ÖZEL SEKTÖR	DEVLET	EMEKLİ	İŞSİZ	BOŞ
19	1	-----	-----	9
EV HANIMI	58			

### İKAMETGAHI

SULTANBEYLİ	32	KARTAL	4
SANCAKTEPE	36	DİĞER	17
		BOŞ	1

**Tablo 10**

## TEZDE KULLANILAN CEVAP ANAHTARLARI VE ANKET

a- Kesinlikle katılıyorum			
b- Kısmen katılıyorum			
c- Kararsızım			
d- Kısmen katılmıyorum			
e- Kesinlikle katılmıyorum			
Boş			
Toplam		100	100

	Cevap	Oran	Oran
a-Biliyorum			
b-Bilgim yok			
Boş			
Toplam			

	Cevap	Oran	Oran
Boş			
Yazılı			
Boş			
Toplam			

## Hastalar Tarafından Bakış Genel Olarak Personel

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

1- Hastaneye geldiğimde personel güler yüzle karşılıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Personel yüksek sesle cevap veriyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Personelin hareketleri sert:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Çalışan personel hastalara yönlendirmede yardımcı oluyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Çalışan personel sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Personel bize önyargılı olarak davranıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

7- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- İletişimde, personelin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

10- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

- a-Biliyorum
- b-Bilgim yok

11- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## Danışma Personeli

10- Danışma personeli hastalara nazik davranıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

11-Danışma personeli hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

12- Danışma personelinin hareketleri sert:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

13- Danışma personeli sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum



14- Danışma personeli yönlendirmede yardımcı oluyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

15- Danışma Personeli bize önyargılı olarak davranıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir

### **Doktor sekreteri-Veri kontrol**

16- Doktor sekreteri, nazik karşılıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

17- Doktor sekreteri hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

18- Doktor sekreterinin hareketleri sert:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

19- Doktor sekreteri sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

20- Doktor sekreteri yönlendirmede yardımcı oluyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

21- Doktor sekreteri bize önyargılı olarak davranıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir

## Doktor

22- Doktor nazik karşılıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

23- Doktorun hareketleri sert:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

24- Doktor hastalığımızla ilgili sorular soruyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

25- Doktor ile hastalığımızla ilgili olarak konuşabiliyoruz:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

26- Doktor, beni muayene etmek için, yeterli zaman ayırıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

27- Doktor, muayene etmek için, ne kadar zaman ayırıyor:

- a-1-2 dakika
- b-2-5 dakikadan az
- c-5 dakika
- d-5-10 dakika
- e-10 dakikan fazla

28- Doktor sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

29- Doktor, hemen, reçete yazıp başından savıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

30- Doktor bize önyargılı olarak davranıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

### **Güvenlik**

31- Güvenlik nazik karşılıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

32- Güvenlik hastalarla yüksek sesle konuşuyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

33-Güvenlik personelinin hareketleri sert:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

34- Güvenlik sorularımıza cevap veriyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

35- Güvenlik sorunlarımızda yardımcı oluyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

36- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

37- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan personel daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

38- İletişimde, personelin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

### **Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri**

1- Hastaneye geldiğimde Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri güler yüzle karşılıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri yüksek sesle cevap veriyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri hareketleri sert:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri hastalara yönlendirmede yardımcı oluyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri sorularımızı hastaların anlayacağı şekilde açıklıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri l bize önyargılı olarak davranıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum



7- İletişimde, eğitimi az olan Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenleri daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- İletişimde, Hemşireler-Sağlık Memurları-Röntgen Teknisyenlerin eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## Personel Tarafından Bakış Güvenlik

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

10- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

11- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

12- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

- a-Biliyorum
- b-Bilgim yok

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## Doktor sekreterleri-Veri Kontrol Elemanları

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

10- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum



11- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

12- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

- a-Biliyorum
- b-Bilgim yok

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## Doktorlar

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

- a-Biliyorum
- b-Bilgim yok

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## Ebe-Hemşireler-Sağlık Memurları

### A- Ayaktan Tedavi

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum



11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

- a-Biliyorum
- b-Bilgim yok

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## B- Yatarak tedavi

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

- a-Biliyorum
- b-Bilgim yok

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Sizce diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## İdari Kadro

Cinsiyet:

Medeni hal:

Yaşınız:

Eğitim Durumu:

Mesleğiniz:

Şimdiki mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz:

Memleketiniz:

Nerede ikamet ediyorsunuz:

Bu hastanede ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

a- 0-06 ay, b- 06 ay-1 yıl, c- 1-2 yıl, d- 2-5 yıl, e-5 yıldan fazla

1-Hastalar sorunlarını anlaşılabilir olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

2- Hastalar sorunlarını sakın ve nazik olarak anlatabiliyor:

a- Kesinlikle katılıyorum

b- Kısmen katılıyorum

c- Kararsızım

d- Kısmen katılmıyorum

e- Kesinlikle katılmıyorum

3- Hastalar sorunlarını sert ve tartışmalı anlatıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

4- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bilmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

5- Hastalar üzerlerine düşen sorumlulukları bildikleri halde yapmıyor

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

6- Hastalar bize saygılı davranmıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

7- Hastalar en küçük anlaşmazlıkta hakaret ediyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

8- Hastalar tedavilerine dikkat etmiyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

9- Hastalar daha hastaneye gelirken ön yargılı geliyorlar:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

10- İletişimde, eğitimi olmayan veya az olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum



11- İletişimde, eğitim düzeyi iyi olan hastalar daha çok sorun çıkarıyor:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

12- İletişimde, hastaların eğitim düzeyi sorunlarda etken değil:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

13- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını:

- a-Biliyorum
- b-Bilgim yok

14- Hasta Hakları ve Sorumluluklarını biliyorsanız, Hasta Hakları ve Sorumluluklarına:

- a- Kesinlikle katılıyorum
- b- Kısmen katılıyorum
- c- Kararsızım
- d- Kısmen katılmıyorum
- e- Kesinlikle katılmıyorum

Size diğer sıkıntılar nedir, nasıl düzeltilebilir? Çözümünüz nedir?

## ÖZGEÇMİŞ

15.05.1955 tarihinde Eskişehir'in Sivrihisar ilçesi Paşakadın köyünde doğdum.

Çanakkale ili Biga ilçesi Akyaprak köyündenim.

Üniversiteyi İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesinde okudum. 1984 – 1985 yıllarında İzmir Uzunada Deniz Kuvvetleri Komutanlığı revirinde baştabip olarak görev yaptım. Sultanahmet SSK dispanserinde pratisyen olarak görev yaptıktan sonra 1988 – 1990 yılları arasında Kuzey Irak'ta Bekhme' deki Amerikan –Yugoslav -Türk konsorsiyumundaki hastanede hekimlik ve başhekimlik yaptım. Türkiye' ye döndüğümde aynı dispanserde 7 ( yedi ) sene başhekimlik yaptıktan sonra 1 ( bir ) sene Vakıf Gureba Eğitim ve Araştırma hastanesinde başhekim yardımcılığı , sonrasında da , halen görev yapmakta olduğum T. E. V. Sultanbeyli Devlet Hastanesinde başhekim yardımcılığı görevine atandım. Bu görevdeyken İşletme Fakültesini 2010 haziranında bitirdim. İşletmede okurken, son iki döneminde okumakta olduğum Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında Hastane ve Sağlık Kurumu Yüksek Lisans Programını 2010'da bitirdim.

Özel ilgi alanlarım resim yapmak, karikatür çizmek, tiyatro seyretmek ve oynamak, müziktir.

Evliyim ve 26 yaşında bir kızım var.

**Dr. Orhan YÜCE**