TÜRKİYE CUMHURİYETİ SAĞLIK BAKANLIĞI

Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti

Patient Satisfaction with Primary Health Care Services

Araştırma Serisi : 4
Research Series : 4

REFİK SAYDAM HIFZISSIHHA MERKEZİ BAŞKANLIĞI
HIFZISSIHHA MEKTEBİ MÜDÜRLÜĞÜ

BİRİNCİ BASAMAK

SAĞLIK HİZMETLERİNDE HASTA

MEMNUNİYETİ

PATIENT SATISFACTION WITH PRIMARY

HEALTH CARE SERVICES

Ankara 2010

Telif Hakkı Sahibi:
© Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü, 2010

Tüm hakları Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğüne aittir. Kaynak gösterilmeksizin alıntı yapılamaz. Alıntı yapıldığında kaynak gösterimi: "*editör/yazar adları*, Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü, Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı, Sağlık Bakanlığı, *basım yeri, basım yılı*," belirtilmesi şeklinde olmalıdır. 5846 sayılı yasa gereği Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğünün onayı olmaksızın tamamen veya kısmen çoğaltılamaz.

Copyright Owned By
© Republic of Turkey, Ministry of Health, Refik Saydam Hygiene Center Presidency, School of Public Health, 2010

All rights are vested in the Republic of Turkey, Ministry of Health, Refik Saydam Hygiene Center Presidency School of Public Health. No citations shall be allowed without the source of reference. In case of citing, the source of reference shall be indicated as: "editor/author names, School of Public Health, Refik Saydam Hygiene Center Presidency, Ministry of Health of Turkey, publishing place, publishing date". Neither full nor partial reproduction shall be allowed without the written permission of the School of Public Health as ordered by the Law Numbered 5846.

ISBN No **:** 978-975-590-334-7

Sağlık Bakanlığı Yayın No : 806

HMM Yayın No **:** SB-HM-2010-26

Baskı **:** Opus Basın Yayın ve Ambalaj Sanayi ve Ticaret Ltd.Şti. Anadolu Bulvarı 174.Cad ATB İş Merkezi C Blok, No: 40 Macunköy Yenimahalle / Ankara
Tel : 0(312) 387 60 59 Faks : 0(312) 387 60 58

KAPAK TASARIMI
Cover Designed by
Hüseyin KOCAKULAK

ÇEVİRİ
Translated by
Atiye Arzu ÇAKIR

BİRİNCİ BASAMAK SAĞLIK HİZMETLERİNDE HASTA MEMNUNİYETİ

EDİTÖR
Edited by

Prof. Dr. Recep AKDAĞ

YAZARLAR
Authors

Dr. Salih MOLLAHALİLOĞLU
Dr. Mustafa KOSDAK
Doç. Dr. Yavuz SANİSOĞLU
Deniz BOZ
Aliye BULUT DEMİROK

DANIŞMA KURULU
Advisory Board

Prof. Dr. Nihat TOSUN
Prof. Dr. Adnan ÇİNAL
Doç.Dr. Turan BUZGAN
Dr. Yasin ERKOÇ
Prof. Dr. Sabahattin AYDIN
Prof. Dr. Necdet ÜNÜVAR

İÇİNDEKİLER *(INDEX)*

ÖN SÖZ ..... **VI**

Foreword VII

SUNUŞ ..... **VIII**

Presentation IX

TEŞEKKÜR ..... **X**

Acknowledgement XI

GİRİŞ **1**

INTRODUCTION 2

AMAÇ **3**

GOAL 3

GEREÇ VE YÖNTEM **4**

MATERIAL and METHODS 6

BÖLÜM I "Genel Değerlendirme" **8**

CHAPTER I "Overall Review" 8

Bulgular / *Findings* **9**

Bölüm Özeti **35**

Summary of Chapter 36

BÖLÜM II "İllerin Genel Memnuniyet Sonuçları" **37**

CHAPTER II "Results of Overall Satisfaction in Provinces" 37

Genel Bilgiler / *General Information* **38**

BÖLÜM III "İllerin Detaylı Değerlendirmeleri (İl Karneleri) " **49**

CHAPTER III "Results of Overall Satisfaction in Provinces (Provincial Score Cards)" 49

Genel Bilgiler / *General Information* **50**

Bölüm Özeti 213

Summary of Chapter **214**

BÖLÜM IV "Uluslararası Karşılaştırmalar" 215

CHAPTER IV "International Comparisons" **215**

Genel Bilgiler/ *General Information* 216

Bölüm Özeti **240**

Summary of Chapter 241

SONUÇLAR **243**

CONCLUSIONS 246

KAYNAKLAR/ *References* **250**

ÖN SÖZ

Yedi yılı aşkın bir süredir yürüttüğümüz Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında, birinci basamak sağlık hizmetlerini de yeniden organize ettik."Aile hekimliği" uygulaması birinci basamak hizmet sunumumuzun yeni adı oldu. 2010 yılı sonuna kadar ülkemizin tamamında aile hekimliği uygulamasına geçmiş olacağız.

Aile hekimliği, vatandaşın sağlık sistemiyle ilk tıbbi temasının olduğu birimdir. Aile hekimliği uygulaması, hizmet almak isteyenlere kolay bir giriş imkânı sağlar. Bu uygulamada yaş, cinsiyet veya herhangi başka bir özelliğe bakılmaksızın kişinin tüm sağlık sorunlarıyla ilgilenilir. Aile hekimliğinde kendine özgü bir "hastayla görüşme süreci" vardır. Bu süreç, etkili bir iletişim yoluyla doktor ve hasta arasında zamanla gelişen bir ilişki kurulmasını da sağlar. Bunu gerçekleştirirken hasta odaklı hizmet felsefesinin benimsenmesi ve bu felsefeye uygun olarak ölçüm ve iyileştirmelerin yapılması gerekmektedir. Bu anlamda kaliteli bir sağlık hizmeti sunabilmek için hastalıkla ilgili ayrıntıların bilinmesi yanında hastanın duygu ve düşüncelerinin de bilinmesi gerekir. Hastaların sağlık sistemi hakkındaki düşüncelerini öğrenmenin en doğru ve geçerli yolu, onların düşüncelerini belirlemek amacıyla hazırlanmış sistematik değerlendirme araçlarını kullanmaktır. Hasta memnuniyetini ölçmeye yönelik araştırmalar da bu amaca hizmet eden değerli çalışmalardandır.

Hasta memnuniyetini artıran en önemli etkenler arasında, hastaya daha fazla zaman ayırmak ön sıralarda yer alır. Bu durum, hekim başına düşen hasta sayısı ile yakından ilgilidir. Ülkemizde hâlihazırda aile hekimliği uygulanan illerde aile hekimi başına düşen nüfus, yaklaşık 3500 olup gelişmiş ülkelerde bu sayı 2000 civarındadır. Buradan hareketle açık bir şekilde söyleyebiliriz ki sağlık personelimizin iş yükü fazladır. Sözü edilen sorunu aşmak için; Yüksek Öğretim Kurulu ile iş birliği içerisinde, tıp fakültelerine alınacak öğrenci kontenjanlarını artırılmıştır. Ancak tıp tahsilinin uzunluğu hesaba katıldığında bunun hayata yansıması için zamana ihtiyacımız oldğu açıktır.

Birinci basamak sağlık hizmetlerindeki hasta memnuniyetini ortaya koyan bu araştırma ile, birinci basamak sağlık hizmetlerinin kalitesinin, aile hekimliğine geçilen iller ile aile hekimliğine geçilmeyen illerdeki hastalar tarafından nasıl algılandığının ortaya konması amaçlanmaktadır.

"Herkese eşit, adil, kaliteli, çağdaş ve sürdürülebilir sağlık hizmeti" ilkesi ile yürütülen sağlık politikaları ve stratejilerine katkı sağlayacak olan bu çalışmanın, sektörle ilgili tüm kurum, kuruluş ve kişilere faydalı olacağı inancıyla; çalışmada emeği geçen herkese teşekkür eder, başarılı çalışmalarının devamını dilerim.

Prof. Dr. Recep AKDAĞ
T. C. Sağlık Bakanı

FOREWORD

In scope of the Health Transformation Program, which we have been implementing for more than seven years, we have also reorganized primary health care services in Turkey. Delivery of primary health care services is called "family medicine" now. We will have rolled out the family medicine implementation in the country by the end of 2010.

Family medicine is a unit of first medical contact for people. Family medicine implementation provides open and unlimited entry/access for all people, who like to receive care. In this implementation, a family physician takes care of all health problems of individuals regardless of age, sex or any other properties. Family medicine implementation has a specific "process of consultation with patient". By means of effective communication, this process also enables physician and patient to establish a relationship that is improved in time. In building this relationship, the understanding of patient-focused service delivery should be adopted and measurements and improvements should be made, which fall in with this understanding. In this regards, one should know about the feelings and opinions of a patient, in addition to having knowledge about details of his or her health problem/disease in order to offer qualified health care service. Using systematic assessment tools, which are developed to learn about views of patients, is the most accurate and valid method to find out their views about health care system. In this context, the surveys aiming to measure patient satisfaction are among valuable studies that serve to this purpose.

Allocating further time to patients occupies the front row among the most important factors raising patient satisfaction, which is closely linked to the number of patients per a physician. In the provinces under family medicine implementation in our country, there is 3500 population per a family physician, which is about 2000 population in developed countries. In this framework, it is obvious that our health care personnel have a heavy workload. In cooperation with the Higher Education Council, student quota at medical schools has been raised in order to overcome this problem. Yet, given the length of medical education period, it is apparent that we need some time to see the reflections on the health care system and our daily lives.

This survey, which lays out patient satisfaction in primary health care services, aims to describe how the quality of primary heath care services is received by patients in provinces with the family medicine implementation and without the family medicine implementation.

Holding the strong belief that this study, which would contribute to health policies and strategies, which are conducted based on the principle of "Equitable, fair, qualified, contemporary and sustainable health care services for all people", would also be helpful to all organizations and individuals involved in the sector, I extend my thanks to all people, who invested efforts in this study, and wish them success in their future studies, as well.

Prof. Dr. Recep AKDAĞ
Minister of Health

SUNUŞ

Sağlık hizmetlerinde, hastaların gerek karar verme gerekse bakım aşamalarında sürece katılımlarını sağlayan modeller giderek öncelik kazanmaktadır. Kaliteli bir sağlık hizmeti sunabilmek için hastalıkla ilgili ayrıntılar kadar hastalığa sahip kişinin duygu ve düşüncelerinin de bilinmesi gerekir. Hastaların fikirlerini öğrenmenin en iyi yolu ise bu amaçla hazırlanmış sistematik değerlendirme araçlarını kullanmaktır.

Hasta memnuniyet araştırmaları, etkin sağlık hizmeti üretim sürecinin hem uyarıcısı hem de sonucudur. Hastaların memnuniyetlerinin ölçülmesi anketler aracılığı ile mümkün olabilmektedir. Hasta memnuniyet düzeyinin belirleyicilerindeki farklılıklar, memnuniyetin ölçümünde uluslararası geçerliliğe sahip standart bir ölçek kullanılması ihtiyacını doğurmuştur. Bu nedenle bu çalışmada EQuiP (European Working Party on Quality in General Practice) tarafından hazırlanan ve güvenirliliği çeşitli Avrupa ülkelerinde ispatlanmış olan EUROPEP ölçeği (Patients Evaluate General/ Family Practice) kullanılmıştır.

Bu çalışmada, birinci basamak sağlık hizmetlerinin kalitesinin aile hekimliğine geçilen iller ile aile hekimliğine geçilmeyen illerdeki hastalar tarafından nasıl algılandığı ve aile hekimliği illeri ile diğer iller arasındaki farklılıkların ortaya konması amaçlanmaktadır. Yine bu çalışma ile, il sağlık yöneticilerimizin kendilerini değerlendirme fırsatı bulmaları, diğer illerle kıyaslandığında kendi illerinin güçlü ve zayıf yönlerini görebilmeleri ve gelecek dönem içinde buna göre politika belirlemeleri mümkün olabilecektir. Sağlık yöneticilerinin alacakları kararlarda yardımcı olması dileklerimle; çalışmanın hazırlanmasına katkı sağlayan herkese şükranlarımı sunar, sağlık alanında gelecekte yapılacak olan faaliyetlere ışık tutmasını dilerim.

Dr. Salih MOLLAHALİLOĞLU
Hıfzıssıhha Mektebi Müdürü

PRESENTATION

In health care services today, models enabling patients to get further involved in both decision-making and health care stages are becoming increasingly prioritized. In addition to knowing details of a disease, one should also be informed of feelings and views of an ill person in order to offer qualified health care services. In this scope, the use of systematic assessment tools designed for this purpose is the best way to learn about the views of patients.

Patient satisfaction surveys are both drivers and results of the process of effective health service production. Patient satisfaction could be measured by questionnaires. Differences between the identifiers of patient satisfaction emerged the need to use a Standard scale in measuring patient satisfaction. Therefore, this study used the EUROPEP Scale (Patients Evaluate General/ Family Practice), which was designed by the EQuiP (European Working Party on Quality in General Practice) and verified in various European countries for reliability.

This study aims to set out the perception of patients regarding the quality of primary health care services in provinces with the family medicine implementation and without the family medicine implementation, and differences between provinces, where the family medicine implementation was introduced and has not been introduced yet. Besides, this study would also give provincial health managers the opportunity to make a self-assessment, see the weaknesses and strengths of their responsible provinces in comparison with others, and build their future policies accordingly. Hoping that this study would help health managers in decision-making, I extend my thanks to all people, who contributed to this study, and I wish this study put a light on the future actions to be taken in health.

Dr. Salih MOLLAHALİLOĞLU
Director
School of Public Health

TEŞEKKÜR

"Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti" isimli eserin yayımlanmasına katkılarından dolayı;

Çalışmanın yapılmasında her türlü desteği sağlayan başta Sayın Bakanımız Prof. Dr. Recep AKDAĞ, Sağlık Bakanlığı Müsteşarı Prof. Dr. Nihat TOSUN, hasta memnuniyeti ile ilgili ilk çalışmaları başlatan Sağlık Bakanlığı eski Müsteşarı Prof. Dr. Necdet ÜNÜVAR, Sağlık Bakanlığı Müsteşar Yardımcıları Dr. Yasin ERKOÇ ve Doç. Dr. Turan BUZGAN, Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürü Dr. Seracettin ÇOM ve Genel Müdür Yardımcısı Dr. Halil EKİNCİ, Aile Hekimliği Daire Başkanı Dr. Savaş AKBIYIK, Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanı Doç. Dr. Mustafa ERTEK, Proje Yönetimi Destek Birimi Direktörü A.Celalettin TARHAN ve Proje Yönetimi Destek Birimi eski Direktörü Adnan YILDIRIM'a,

Hıfzıssıhha Mektebi Müdürü Dr. Salih MOLLLAHALİLOĞLU ve Müdür Yardımcısı Dr. Mustafa KOSDAK ve Hıfzıssıhha Mektebi Genel Sekreteri Dilek GENÇER ÖZTEKİN'e,

Anket çalışmasında bizden desteğini esirgemeyen tüm İl Sağlık Müdürlüğü yöneticileri ve araştırmada görev alan İl Sağlık Müdürlüğü çalışanlarına,

Söz konusu çalışmanın planlanması, yürütülmesi, analiz, raporlama ve basımında aktif görev alan Deniz BOZ, Doç. Dr. Yavuz SANİSOĞLU, Zeki KADI, Aliye BULUT DEMİROK, A. Arzu ÇAKIR, Hüseyin GÜÇ, Hüseyin KOCAKULAK'a

ve çalışmada emeği geçen herkese teşekkür eder, başarılı çalışmalarının devamını dileriz.

Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü

ACKNOWLEDGEMENT

For their contributions to the publishing of the "Satisfaction with Primary Health Care Services (2008-2009)" book, we would like extend our most sincere thanks to;

Prof. Dr. Recep AKDAĞ, the Esteemed Minister of Health, who provided us with any kind of support in conducting this study; to Prof. Dr. Nihat TOSUN, the Undersecretary of the Ministry of Health; to Prof. Dr. Necdet ÜNÜVAR, the former Undersecretary of the Ministry of Health who launched the very first studies in patient satisfaction; to Dr.Yasin ERKOÇ and Assoc. Prof. Turan BUZGAN, the Deputy Undersecrateries of the Ministry of Health; to Dr. Seracettin ÇOM, the General Director of the Primary Health Care Services General Directorate, and Dr. Halil EKİNCİ, the Deputy General Director of the Primary Health Care Services General Directorate; to Dr. Savaş AKBIYIK, the Head of the Family Medicine Department; to Assoc. Prof. Dr. Mustafa ERTEK, the President of the Refik Saydam Hygiene Center Presidency; to Mr. A. Celalettin TARHAN, the Director of the Project Management and Support Unit; and to Mr. Adnan YILDIRIM, the former Director of the Project Management and Support Unit,

To Dr. Salih MOLLLAHALİLOĞLU, the Director of the School of Public Health; to Dr. Mustafa KOSDAK, the Deputy Director of the School of Public Health; and to Ms. Dilek GENÇER ÖZTEKİN, the Secretary General of the School of Public Health,

To the managers of the Provincial Health Directorate,who never scrimped us for their support in implementing the questionnaires, and to the personnel of the Provncial Health Directorate, who took part in the survey,

And to Ms. Deniz BOZ, to Assoc. Prof. Yavuz SANİSOĞLU, to Mr. Zeki KADI, to Ms. Aliye BULUT DEMİROK, to Ms. Atiye Arzu ÇAKIR, to Mr. Hüseyin GÜÇ, and to Mr. Hüseyin KOCAKULAK, who played an active role in planning, conducting, analyzing, reporting and publishing this book,

And to all other persons,who invested time and energy in this book.

School of Public Health

GİRİŞ

Toplumsal hayatta refah düzeyine erişilebilmesinin, toplumu oluşturan bireylerin genel sağlık durumlarındaki sürekli iyileştirmeler ile olan yakın ilişkisi bilinen bir husustur. Daha sağlıklı bir toplum için; sağlıkta eşitlik sağlanması, hayata anlam ve sağlık kazandırılması ve hayatın uzatılması amaçlanmaktadır. İnsanların refah ve mutluluğunu artıracak neticeyi elde etmek için sistemin temel girdileri olan fiziki, mali ve beşeri kaynakların akılcı kullanımı esastır. Söz konusu kaynaklardan en iyi şekilde yararlanmanın yolu, çağdaş bilimin ulaşmış olduğu bugünkü seviyede faydalı olabilecek her türlü bilimsel metodu kullanmaktan geçmektedir[1]. Bu nedenle, gerek sağlık hizmetleri gerekse bu hizmetlerin sunumundaki kalite, ülkelerin toplumsal ve ekonomik dinamizmi açısından oldukça önem taşımaktadır.

Sağlık hizmetlerinin başlıca hedefleri; sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak, toplumun her yerine ve tüm bireylere eşit, adil, etkili ve kaliteli sağlık hizmeti sunmak, hasta memnuniyetini yükseltmek, sağlık hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini daha yüksek seviyelere ulaştırmaktır[2].

Sağlık sektöründe sunulan hizmet kalitesini belirlemek için, hizmet kalitesini oluşturan bileşenleri incelemek gerekmektedir. Teknolojik altyapıdan ziyade hizmetin sunum noktasında beşeri faktörler ön plana çıkmaktadır. Bir hizmeti sunan kişinin aynı hizmeti daha sonra tekrar sunması sırasında da farklılıklar olabilir. Bu ise hizmetin içeriğinin kalite, kapasite ve kapsam açısından farklılıklar gösterebileceği anlamına gelir. Hizmet sunanın tavır ve davranışlarından etkilenen hizmet kalitesini belirleyen faktörler; hizmetin sunulduğu ortamın fiziksel özellikleri, hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların konularında uzman olması, hizmetin süreklilik arz etmesi, güvenilir ve doğru olması olarak gösterilebilir[3].

Bu faktörlerin belirlenmesinde en önemli belirleyici sunulan hizmeti tüketen konumundaki hastadır. Hastanın sunulan hizmet hakkındaki görüşleri, memnuniyeti, hizmet kalitesinin belirlenmesinde oldukça önemlidir.

Hasta memnuniyeti "hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt" olarak tanımlanmaktadır [4]. Bu aynı zamanda hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmet verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır ve sağlık hizmet sunumu değerlendirilmesi ve kalitenin artırılmasında bir geri bildirim sağlar; bu nedenle hasta memnuniyetinin ölçülmesi yararlı ve gereklidir[5].

Ülkemizde Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) ile hem birinci basamak hem de ikinci basamak sağlık hizmeti standartlarının iyileştirilmesi ve kalitesinin arttırılması amaçlanmıştır. Bu nedenle birinci basamaktan hizmet alan hastaların memnuniyet düzeyleri, ulaşılmak istenen standartlara ne derece erişilebildiği konusuna ışık tutacaktır [(6)].

Birinci basamak sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması, etkin ve eşit bir şekilde verilebilmesi amacıyla ülkemizde Aile Hekimliği uygulaması Eylül 2005'te ilk olarak Düzce ilinde pilot uygulama olarak başlatılmış olup ülke geneline yaygınlaştırılması çalışmaları bütün hızıyla devam etmektedir. 14 Haziran 2010 tarihi itibari ile 46 il'de uygulamasına geçilen aile hekimliğinin 2010 yıl sonuna kadar bütün illerde uygulanması planlanmaktadır.

INTRODUCTION

It is a well known fact that achieving welfare in social life is closely associated with the continous improvements in general health status of individuals, who comprise the society. A society can reach welfare only when continuous improvements are made in the general health status of individuals, who constitute the society. It is aimed to ensure equity in health, bring prominence and good health into living, and extend the years of life for a more healthy society. Rational use of physical, financial and social sources is essential to reach the level, which will raise the welfare and happiness of individuals. In order to exploit these sources in the best possible way, any kind of scientific methods, which are likely to be useful in the light of the contemporary science, should be followed[(1)]. Fort his reason, the quality both in health care services and in the provision of health care services is quite important to the social and economic dynamism of countries.

Primary goals of health care services are raising the quality of health care services offered, providing all groups and individuals within society with equal, fair, effective and qualified health care services, increase patient's satisfaction, and improving the efficiency and effectiveness of health care services [(2)].

The components of service quality should be analyzed in order to learn about the service quality in health sector. In the context of service delivery, human factors (human behaviors) come to the forefront rather than technological infrastructure. Differences can occur when a service provider provides the same service again next time, which means that service can differ in quality, capacity and scope. The factors, which are effected by the attitudes and behaviors of a service provider and which determine service quality are the ambience, physical conditions of the environment, timing, continuity, reliability and accuracy of service provision, and expertise of service providers[(3)].

Patient, being the consumer of the provided service, is the most significant determiner of these factors. Views and satisfaction of a patient with health care service are quite important in identifying the quality of health care service.

Patient satisfaction is described as "the primary criterion which gives information on the degree, which the values and expectations of patients are satisfied, and which indicates the quality of health care service, the primary authority of which is the patients indeed"[4] Patient satisfaction is also a multidimensional concept, which is comprised of service delivery, patient-service provider interaction, availability of service, continuity of service, competence of service providers and communication skills, in addition to giving feedback on assessing delivery of health care services and raising quality. Therefore, measuring patient satisfaction is useful and necessary [5].

The Health Transformation Program (HTP) in Turkey aims to improve the standards and quality in both primary and secondary health care services. Thus, the level of satisfaction of patients with primary health care services will shed light on the extent, to which the targeted standards have been established [6].

For the purpose of rolling out primary health care services and offering these services in an effective and equal manner in Turkey, the Family Medicine implementation was piloted in Düzce Province in September 2005 as the first step and efforts are being made to expand its coverage to the whole country. The Family Medicine is being implemented in 46 provinces as of 14 June 2010 and all provinces will have been brought under the implementation by late 2010.

AMAÇ

Bu araştırma; birinci basamak sağlık hizmetlerinin sunumunun aile hekimliği uygulamasına geçen ve aile hekimliğine geçmeyen illerdeki hastalar tarafından nasıl algılandığını ve aile hekimliği illeri ile diğer iller arasında farklılık olup olmadığını ortaya koymak, soru bazında her iki grup illerde birinci basamak sağlık hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet ve memnuniyetsizliklerini incelemek amacıyla yapılmıştır.

GOAL

This survey was conducted to figure out how people perceive the provision of primary health care services in provinces with and without the family medicine implementation, to find out if there are differences between these two groups of provinces, and to analyze the satisfaction and dissatisfaction of people who use primary health care services in the provinces in both groups.

GEREÇ VE YÖNTEM

Hastaların sunulan sağlık hizmetlerinden duydukları memnuniyetlerin araştırılması kalite güvencesi sisteminin en yaygın yöntemidir[7]. Sunulan sağlık hizmetlerinin bir kalite göstergesi olarak kullanılan hasta memnuniyeti çalışmaları, bu amaçla geliştirilen memnuniyet anketleri aracılığı ile yürütülmektedir. Memnuniyet düzeyinin belirleyicisi olan araçlardaki farklılık, ölçümde uluslararası geçerliliğe sahip standart bir ölçek kullanılması ihtiyacını doğurmuştur[8]. Bu nedenle bu çalışmada uluslararası geçerliliğe sahip standart ölçeklerden "Europep Hasta Memnuniyeti Ölçeği" kullanılmıştır.

EUROPEP ölçeği (European Patients Evaluate General/Family Practice), Dünya Aile Hekimleri Birliği (WONCA) Avrupa örgütünün bir alt birimi olan European Working Party on Quality in Family Practice (EQuiP) tarafından 1999 yılında geliştirilmiş ve hâlen 25 Avrupa ülkesinde (Avusturya, Belçika, Hırvatistan, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Almanya, Yunanistan, İrlanda, İsrail, İtalya, Letonya, Litvanya, Hollanda, Norveç, Polonya Portekiz, Romanya Slovenya, İspanya, İsveç, İsviçre, İngiltere, Türkiye) kullanılmaktadır[8,9]. 23 sorudan oluşan standart Europep ölçeği ile, hastalardan son 12 ay içindeki tecrübelerine göre hekimleri, hizmetleri ve/veya hizmet verilen merkezleri değerlendirmeleri istenir. Ölçek 5'li Likert ölçeği şeklinde düzenlenmiş olup ilk 16 soru hekimin klinik davranışı, takip eden 7'si ise hizmet organizasyon yapısına ilişkin sorulardır. Ülkemizde ise standart Europep anket formuna Europep ölçeğinin her bir boyutuna ilişkin genel memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere 3 soru eklenmiş ve sahada 26 soruluk anket formu uygulamıştır. Eklenen bu üç soru ile sırasıyla hekimlerin davranışına, hizmet organizasyon yapısına (en son hizmet alınan sağlık kuruluşunun değerlendirilmesi) ve genel fiziki koşullara ilişkin memnuniyetin ölçülmesi hedeflenmiştir. Cevaplayıcı için her sorunun aynı ağırlıkta olduğunu varsayan ve her bir boyuta ilişkin memnuniyeti o boyutu oluşturan sorulardan elde edilen ortalama değer olarak hesaplayan bir yöntem yerine genel değerlendirmenin yapıldığı tek bir soru sorulması yöntemi tercih edilmiştir. Bu metodolojik farklılıktan dolayı bu çalışmadan elde edilen bulguların, OECD Sağlık Sistemi İncelemeleri Türkiye raporunda yer alan çalışma bulgularıyla kıyaslanması doğru değildir.

Boyut ve genel memnuniyetlerin hesaplanmasında 24, 25 ve 26. sorular dikkate alınmıştır. Ayrıntılı analizler için soru bazında değerlendirmeler ayrıca yapılmıştır.

Anket uygulaması öncesinde bütün il sağlık müdürlüklerine gönderilen resmî yazı ile bir link belirtilmiş ve bu linke anket çalışmasında kullanılacak dokümanlardan oluşan bir dosya eklenmiştir. Daha sonra her ildeki sağlık çalışanlarından oluşan tecrübeli anketörler

belirlenmiş ve uzaktan eğitim yöntemiyle anket uygulaması hakkında bilgilendirilmiştir.

Her bir il sağlık müdürlüğü tarafından uygulanması gereken anket sayıları, il bazında, kır/kent ve kadın/erkek nüfus yoğunluğuna bağlı olarak karekök örnekleme yöntemiyle[10] hesaplanmıştır. Saha uygulamasında Türkiye genelinde toplam 34.472 hastaya ulaşılmıştır.

Uygulama Haziran 2010 ayı içinde yapılmıştır. Anket formlarının uygulaması aşamasında illerde görevli anketörlerce günün değişik saatlerinde her bir sağlık kurumundan en fazla 10 (sağlık kurumu sayısının yetersiz olduğu bir ilde ise en fazla 15) kişi olacak şekilde tamamen rastgele seçilen kişilerle yapılmıştır.

Anket formlarının sahada uygulanmasının ardından toplanan verilerin web ortamında sisteme girişleri sağlanmıştır. Eksik, yanlış veri girişi bu araştırmaya özgü yazılan bilgisayar programı ile sistem tarafından engellenmiştir. Tüm veri girişlerinin tamamlanmasından sonra veriler tekrar incelenmiş, verinin kalitesi değerlendirilmiştir.

Verilerin Türkiye geneli değerlendirilmesinde illerdeki birinci basamak sağlık sisteminin (Aile Hekimliği/Sağlık Ocağı) türü dikkate alınmıştır. Değerlendirmelerin güvenirliği açısından Aile hekimliğinin uygulandığı iller grubuna 31.12.2009 tarihi itibarıyla uygulamanın olduğu iller (toplam 35 il) dâhil edilmiş, daha kısa süreli aile hekimliği uygulamasının olduğu iller (5 il) ise uygulamanın olmadığı iller (41 il) ile bir arada değerlendirmeye alınmıştır.

Gerçekleştirilen 81 il hasta memnuniyet araştırmasında oldukça yüksek iç tutarlılık (güvenirlik) katsayıları elde edilmiştir. (Cronbach alfa = 0,955).

Verilerin analizi için SPSS 15.0 (SPSS Inc., USA) paket programı kullanılmıştır. Verilerin iç tutarlılıkları Cronbach alpha katsayısı ile hesaplanmıştır. Bulguların sunumunda sürekli değişkenler için aritmetik ortalama ± standart sapma, niteliksel veriler için frekans tabloları kullanılmıştır. Niteliksel veriler arası ilişkilerin araştırılmasında ise Ki-Kare testinden yararlanılmıştır. Anketi oluşturan soruların boyut analizi için "temel bileşenler analizi" uygulanmıştır. İstatistiksel değerlendirmelerde yanılma düzeyi olarak α=0,05 değeri seçilmiştir. Bu değere eşit ya da küçük p değerleri için "istatistiksel açıdan anlamlı (önemli) derecede farklılığın olduğu" yorumu yapılmıştır. Gerek merkez gerekse il yöneticilerinin karar verme aşamasında kendilerine yardımcı olabileceği düşüncesi ile hazırlanan il karneleri bölümünde illerin memnuniyetsizliklerini açıklayan soruların önceliklendirilmesi Pareto analizleri ile yapılmıştır. Ayrıca, uluslararası karşılaştırmaların yapıldığı bölümde, soru bazlı yapılan analizlerde çubuk grafikleri ile Türkiye'nin ilgili değişken bakımından anket formunu uygulayan ülkeler arasındaki konumu ortaya konmuştur.

MATERIAL AND METHOD

Searching the satisfaction of patients with health care services is the most common method of the quality assurance system[7]. Patient satisfaction surveys, which are used as an indicator of provided health care services, are carried out by means of satisfaction questionnaires that are specifically developed for this purpose. Yet, differences among the satisfaction measuring instruments created the need to develop and use a standard scale of international validity [8]. Therefore, the "Europep Patient Satisfaction Scale", which is the most common standard scale of international validity,was used in this survey.

The EUROPEP scale (European Patients Evaluate General/Family Practice) was developed in 1999 by the European Working Party on Quality in Family Practice (EQuiP), a sub-unit of the European Office of the World Organization of Family Doctors (WONCA), and it is used in 25 European countries (Austria, Belgium, Croatia, the Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Israel, Italy, Latvia, Lithuania, the Netherlands, Poland, Portugal, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, the United Kingdom and Turkey) [8,9]. The standard Europep Scale, which consists of 23 questions, asks patients to make assessment of physicians, services and/or service facilities in the light of their visits and experience within the last 12 months prior to filling in the questionnaire form. The scale contains 5-Likert type items and the first 16 questions are about the clinical behaviors of physician while the following 7 are about the service organization. In Turkey, on the other hand, 3 more questions were added to the standard Europep questionnaire form in order to measure the overall satisfaction level of patients with every other dimension of the Europep scale and 26-item questionnaire form was implemented. These 3 items, which were added later, aim to measure the behaviors of physicians, service organization structure, general physical conditions. Instead of a method, which assumes that every other item has the same weight for the interviewee and calculates the satisfaction for each dimension as an average value based on all of the items constituting a particular dimension, a single question, which allows overall assessment, was preferred. Due to this methodological difference, it would not be appropriare to compare the findings of this study with the findings of the OECD Health System Reviews: Turkey report.

The Question Items 24, 25 and 26 were considered in calculating dimension and general satisfaction. Question item-based evaluations were also made for detailed analyses.

Prior to the implementation of the questionnaire, an official notice was sent to all of the provincial health directorates across Turkey, which presented a link to the attention of the involved persons and attached a file to this link including the documents to be used in implementing the questionnaires. Afterwards, well-qualified pollsters selected from health care employees in each of the provinces were assigned and trained in the implementation of the questionnaires via distance learning.

The number of questionnaires, which each provincial health directorate needed to implement, was calculated by using the square-root sampling method [(10)] based on the rural/urban and male/female population density at provincial level. As a result of this calculation, total 34,472 patients were accessed in Turkey.

The implementation was executed in June 2010. In the implementation stage, the selected and trained pollsters in provinces interviewed with maximum 10 randomly-selected persons (or maximum 15 randomly selected persons in provinces where health care facilities are limited in number) in a given health care facility at various times of the day.

Once the questionnaire forms were implemented in the field, the collected data were entered into the system on the web. The computer program, which was specifically designed for this study, did not permit to enter incomplete or incorrect data. After all data were entered into the system, the data were re-analyzed and data quality was checked.

The type of the primary health care facility (a Family Medicine Unit or a health center) in provinces was considered while data were processing at national level. For security purpose, the provinces, which were under the Family Medicine implementation as of 31.12.2009 (35 provinces total), were incorporated into the "Group of Provinces with the FM Implementation" and other provinces, which had a more recent history of the FM implementation (5 provinces), were incorporated into the "Group of Provinces without the FM Implementation", which covered 41 provinces.

The patient satisfaction survey, which was conducted in all of 81 provinces in Turkey, used the internal consistency (reliability) coefficients, which were regarded quite high (Cronbach Alpha = 0.955).

Statistical analyses were made with SPSS 15.0 (SPSS Inc., USA) software. The Cronbach alpha coefficient was calculated in order to identify the internal consistency of the data. Arithmetic mean ± standard deviation were used for the continuous variables and the frequency tables were used for the qualitative data in presenting the findings. The Chi-Square Test was used to find the associations among the qualitative data. The Principal Components Analysis was made to analyze the dimension of the questions comprising the questionnaire form. In statistical assessments, the error level was set to $\alpha=0.05$. A p value less than or equal to 0.05 was evaluated as "statistically significant".Pareto analyses were used to prioritize the question items, which explained dissatisfaction in provinces in the provincial cards chapter, which is based on the probability that the question items could help both central/ provincial –level managers with decision-making. Besides, the bar graphics in the question-based analyses included in the part of the international comparisons demonstrate the status of Turkey with regards to a particular case among other countries implementing the same questionnaire form.

BÖLÜM I

GENEL DEĞERLENDİRME

Aile Hekimliği Uygulanan ve Uygulanmayan İller Karşılaştırması

CHAPTER I

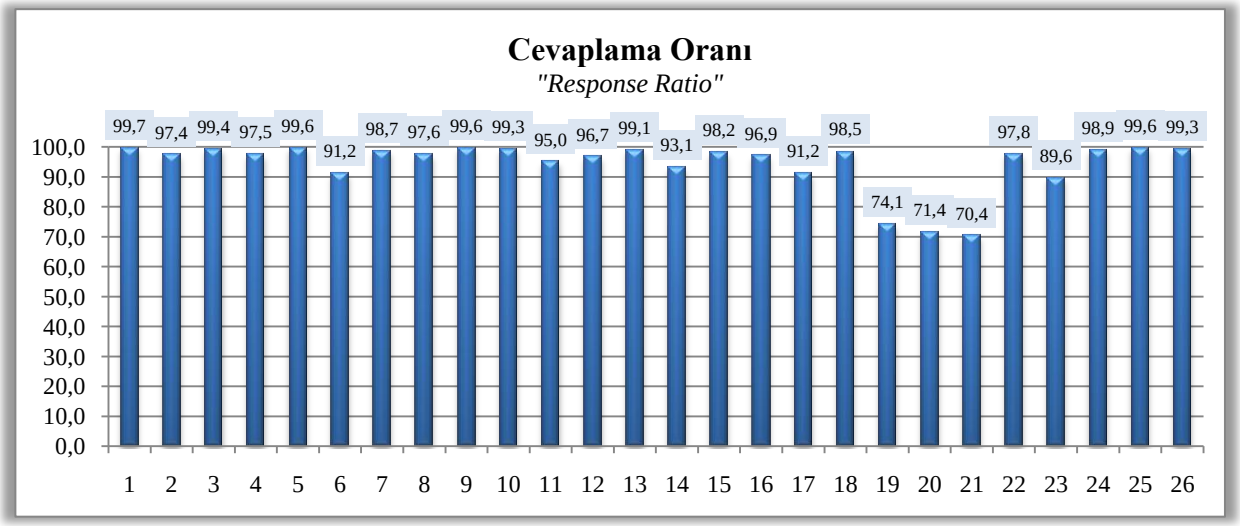
OVERALL REVIEW

Comparison of Provinces With and Without the Family Medicine Implementation

BULGULAR *(FINDINGS)*

Genel Demografik Bulgular

Anket sorularına verilen cevaplar arasındaki tutarlılığın bir ölçüsü olarak hesaplanan Cronbach alfa katsayısı hekimin klinik davranışını ölçen ilk 16 soru için 0,954; hizmet ve organizasyon yapısına ilişkin (17-23 arası) sorularda 0,86; genel memnuniyet düzeylerin ölçümüne ilişkin sorularda (ilave 3 soru için) ise 0,80 olarak tespit edilmiştir. Europep ölçeğine ilave edilen 3 soru ile birlikte toplam 26 soruluk ölçeğin geneline ilişkin Cronbach alfa katsayısı 0,955'dır. Anket sorularını cevaplayan 34.472 (Tüm anket soruları için cevaplama oranı %94,2'dir.) katılımcının genel demografik bilgileri Tablo 1.2'deki gibidir.



General Demographic Findings

The Cronbach alpha coefficient, which serves as a criterion that calculates the consistency among answers given to the questionnaire items, was found to be 0.954 for the first 16 items measuring clinical behaviors of physicians; 0.86 for the items measuring service and organization infrastructure (the questionnaire items 17-23); and 0.80 for other questionnaire (for 3 more items) items measuring the overall satisfaction level. In general terms, the Cronbach alpha coefficient is 0.95 for the 26-item scale, which has 3 more items that were added to the Eureopep scale later. Table 1.2 presents general demographic information on 34,472 interviewees who answered the questionnarie (all questions' response ratio was 94.2%).

Araştırmaya katılan hastaların cinsiyet ve eğitim durumlarının aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan illere göre dağılımı Tablo 1.1'de verilmiştir. Katılımcıların cinsiyetlerinin aile hekimliği (AH) uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde önemli derecede farklılık göstermediği tespit edilmiştir($p=0,05$). Eğitim durumları ise AH uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel açıdan anlamlı sayılabilecek bir farklılık göstermektedir ($p<0,001$). Aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde cinsiyetlere göre yaş ortalamalarında istatistiksel anlamlılıkta bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. ($p<0,001$).

Table 1.1 demonstrates the distribution of gender and education level of the participating patients in the provinces with and without the FM implementation. It was found out that the gender of participants did not differ significantly ($p=0.05$) in the provinces with and without the FM implementation. Yet, the difference between the education level of participants in these two group of provinces is statistically significant ($p<0.001$). The mean age by gender, on the other hand, have a statistically significant differences in the two group of provinces ($p<0,001$)

Tablo 1.1. AH Uygulaması Bulunan ve Bulunmayan İllerde Yaş Ortalaması

Table 1.1. Mean ages in the provinces with and without the FM implementation

İLLER *(provinces)*	**KATEGORİ** *(category)*	**YAŞ ORTALAMASI** (average age)
AH+ ***(FM)***	**Kadın** ***(female)***	43,77 ± 16,04
	Erkek ***(male)***	39,43 ± 14,48
AH- ***(HC)***	**Kadın** ***(female)***	41,00 ± 15,32
	Erkek ***(male)***	37,24 ± 13,95

Tablo 1.2. Genel Demografik Bulgular/ *Table 1.2. General demographic findings*

İLLER *(provinces)*	KATEGORİ *(category)*	DÜZEY *(level)*	Yüzde % *(percentage)*
AH+ ***(FM)***	**Cinsiyet** ***(gender)***	Kadın *(female)*	49,03
		Erkek *(male)*	50,97
	Eğitim Düzeyi ***(education level)***	Okur-yazar değil *(illiterated)*	8,75
		İlk-ortaokul *(primary educated)*	52,16
		Lise *(high school graduated)*	26,28
		Üniversite ve üstü *(bachelor/post graduate educated)*	12,81
AH- ***(HC)***	**Cinsiyet** ***(gender)***	Kadın *(female)*	50,12
		Erkek *(male)*	49,88
	Eğitim Düzeyi ***(education level)***	Okur-yazar değil *(illiterated)*	10,76
		İlk-ortaokul *(primary educated)*	50,36
		Lise *(high school graduated)*	26,88
		Üniversite ve üstü *(bachelor/post graduate educated)*	12,00

Kırsal bölgelerde, hem aile hekimliği uygulaması bulunan hem de aile hekimliği uygulaması bulunmayan illerde, eğitim düzeyi ile hasta memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ters yönlü zayıf bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (**p<0,001).**

Kentsel bölgelerde, hem aile hekimliği uygulaması bulunan hem de aile hekimliği uygulaması bulunmayan illerde; eğitim düzeyleri arttıkça hasta memnuniyetlerinin azalması durumunun istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir (**p<0,001)** (Tablo 1.3).

In rural areas, a statistically significant, weak and negative correlation was found between education level and patient satisfaction in both groups of provinces, where the FM is implemeted and not implemented ***(p<0.001).***

In rural areas, it was found that patient satisfaction decreased as education level increased in both groups of provinces, where the FM is implemented and not implemented, which is considered statistically significant ***(p<0.001).*** *(Table 1.3).*

Tablo 1.3. Genel Demografik Bulgular/*Table 1.3. General demographic findings*

Bölge *(area)*	İller *(provinces)*	Eğitim Düzeyi *(education level)*	Memnuniyetsizlik *(dissatisfaction)* %	Memnuniyet *(Satisfaction)* %
Kır ***(rural area)***	**AH-** ***(HC)***	Okur-yazar değil *(illiterated)*	4,28	81,51
		İlk-ortaokul *(primary educated)*	4,75	83,11
		Lise *(high school graduated)*	7,87	77,20
		Üniversite ve üstü *(bachelor/post graduate educated)*	6,25	79,00
		p<0,001		
	AH+ ***(FM)***	Okur-yazar değil *(illiterated)*	1,58	90,27
		İlk-ortaokul *(primary educated)*	4,06	85,15
		Lise *(high school graduated)*	5,67	78,09
		Üniversite ve üstü *(bachelor/post graduate educated)*	6,81	75,00
		p<0,001		
Kent ***(urban area)***	**AH-** ***(HC)***	Okur-yazar değil *(illiterated)*	4,17	78,02
		İlk-ortaokul *(primary educated)*	4,38	81,59
		Lise *(high school graduated)*	5,92	78,08
		Üniversite ve üstü *(bachelor/post graduate educated)*	7,38	75,86
		p<0,001		
	AH+ ***(FM)***	Okur-yazar değil *(illiterated)*	2,64	86,61
		İlk-ortaokul *(primary educated)*	3,49	85,03
		Lise *(high school graduated)*	5,43	78,79
		Üniversite ve üstü *(bachelor/post graduate educated)*	5,89	79,03
		p<0,001		

Soru Bazlı Bulgular

Soru bazlı analizlerle, değeri ölçülmek istenen değişkene ait değerlerin aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Hekimin hastalara yeterli zamanı olduğunu hissettirmesi, hastanın şikâyetlerini daha rahat bir şekilde ifade edebilmelerini sağlayacaktır. Bu sayede hastalıklara ilişkin ayrıntılar hekim tarafından daha kolay anlaşılabilecek ve böylelikle teşhiste vakit kaybının önüne geçilebilecektir. Birinci basamaktan hizmet alan hastaların, yeterli zamanlarının olduğunun hissettirilmesi sorusuna ilişkin memnuniyet/memnuniyetsizlik düzeylerinin AH uygulaması bulunan illerde uygulamanın olmadığı illere göre anlamlı derecede farklı olduğu tespit edilmiştir (**p<0,001**) (Tablo 1.4).

Quaestion Item-based Findings

The question item-based analyses aimed to identify if the values pertaining to a specific variable had statistically significant differences in the provinces under and not ounder the FM implementation.

*Physicians' having his or her patients think that they have enough time for consultation will help patients to talk about their complaints more comfortably. So, physicians will be able to comprehend the details of diseases much more easily and delayed diagnosis will be avoided. The study concluded that the provinces under and not under the FM differed in the satisfaction/dissatisfaction of primary care patients with physicians' making them feel comfortable with consultation time, which is statistically significant (**p<0.001**) (Table 1.4)*

.

Tablo 1.4. Hekimin Hastalara Yeterli Zamanı Olduğunu Hissettirmesi

Table 1.4. Physicians' making you feel patients had time during consultations

	Hekimin hastalara yeterli zamanı olduğunu hissettirmesi; *"Making you feel you had time during consultations"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	3,0	10,5	86,5	100,0
AH- ***(HC)***	7,0	17,5	75,5	100,0
Genel ***(overall)***	5,5	14,6	79,9	100,0
p < 0,001				

Hastaların kendileri ile ilgili özel durumlarını hekime güven içerisinde anlatabilmesi, hekimin de bu durum ile ilgilenmesi hastalıklara ilişkin ayrıntılar konusunda hekimlere önemli ipuçları vermektedir. Hastaların bu soruya ilişkin memnuniyet düzeyleri AH uygulaması bulunan illerde bulunmayan illere göre %11,2 daha fazladır. Aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan iller arasında oluşan bu farklılığın istatistiksel anlamlılıkta olduğu tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.5).

*Patients' confidence in physicians for easily talking about their personal cases and physicians' caring about such personal cases give important tips to physicians about details of diseases. The satisfaction level of patients with this item was found to be 11.2 % higher in the Family Medicine-implemented provinces than other provinces, where the Family Medicine has not been introduced yet. The differences between two groups of provinces with and without the Family Medicine implementation was statistically significant (**p<0.001**)(Table 1.5).*

Tablo 1.5. Hekimlerin Hastanın Özel Durumu İle İlgilenmesi

Table 1.5. Physicians' interest in patients'personal situation

	Hekimin sizin özel durumunuzla ilgilenmesini nasıl değerlendiriyorsunuz? *"Interest in your personal situation"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,1	11,0	84,9	100,0
AH- ***(HC)***	8,2	18,1	73,7	100,0
Genel ***(overall)***	6,5	15,2	78,3	100,0
p < 0,001				

Hastaların sorunlarını rahat bir şekilde ifade edebilmeleri de hekimlerin hastalıklara ilişkin ayrıntıları daha kolay kavrayabilmesi ve dolayısıyla hastalıkların teşhis sürecini hızlandıracak, tedavide zaman kazandıracaktır. Hastaların "Hekimlerin hastaların sorunlarını söylemesini kolaylaştırması" değişkenine ilişkin memnuniyet düzeylerinde AH uygulaması bulunan illerde istatistiksel açıdan anlamlı bir artış tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.6).

*Encouraging patients to talk about their problems easily will also help physicians to learn and understand details of diseases rapidly, which will accelerate diagnosis and save time for treatment. The survey found a statistically significant increase in patient satisfaction with physicians' encouraging patients to talk about their health problems in the provinces, which are under the FM (**p<0.001**) (Table 1.6).*

Tablo 1.6. Hekimlerin Hastaların Sorunlarını Söylemesini Kolaylaştırması

Table 1.6. Physicians' making it easy for patients to tell him or her about your problems

	Hekim, sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırma konusunda; *"Making it easy for your to tell him or her about your problems"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	3,2	10,3	86,5	100,0
AH- ***(HC)***	5,8	16,5	77,7	100,0
Genel ***(overall)***	4,7	14,0	81,3	100,0
p < 0,001				

Hekimlerin tıbbi bakımlarla ilgili kararlara hastaları dâhil etmesi, hastaların tedavi sürecine katılımını artırarak bu sürecin daha sağlıklı ilerlemesini sağlayacaktır. Hastaların mevcut değişkene ilişkin değerlendirmelerinin AH uygulaması ile pozitif yönde etkilendiği tespit edilmiştir(**p<0,001**)(Tablo 1.7).

*Physicians' allowing patients to get involved in decisions of medical care and facilitating patients to join the treatment process will help to better operate the process. It was found that the FM implementation has created positive effects on the assessment of patients pertaining to the existing status (**p<0.001**) (Table 1.7).*

Tablo 1.7. Hekimlerin Tıbbi Bakımlarla İlgili Kararlara Hastaları Dahil Etmesi

Table 1.7. Physicians' Involving patients in decisions about medical care

	Hekimlerin tıbbi bakımlarla ilgili kararlara hastaları dâhil etmesi; *"Involving you in decisions about medical care"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,8	12,5	82,7	100,0
AH- ***(HC)***	8,3	18,5	73,2	100,0
Genel ***(overall)***	6,8	16,1	77,1	100,0
p < 0,001				

AH uygulamasının, "Hekimin hastayı dinlemesi" durumuna ilişkin memnuniyet düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı olabilecek bir farklılık oluşturduğu tespit edilmiştir (p<0,001)(Tablo 1.8).

It was found that the FM implementation created a difference in patient satisfaction with "physicians' listening to patient", which is likely to be statistically significant (p<0.001) (Table 1.8).

Tablo 1.8. Hekimin Hastayı Dinlemesinin Vatandaşlar Tarafından Değerlendirilmesi

Table 1.8. Views about physicians' listening to patients

	Hekimin sizi dinlemesi; *"Listening to you"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	2,2	7,7	90,1	100,0
AH- ***(HC)***	4,6	12,9	82,5	100,0
Genel ***(overall)***	3,6	10,8	85,6	100,0
p < 0,001				

AH uygulamasının "Hekimlerin hastanın kayıt ve bilgilerini gizli tutması" durumuna ilişkin memnuniyet düzeylerinde anlamlı derecede pozitif yönde etki ettiği tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.9).

*The study concluded that the FM implementation created positive effects on patient satisfaction with "physicians' keeping patient records and information confidential", which is also statistically significant (**p<0.001**)(Table 1.9).*

Tablo 1.9. Hekimlerin Hastanın Kayıt ve Bilgilerini Gizli Tutması İle İlgili Düşünceler

Table 1.9. Views about physicians' keeping patient records and information confidential

	Hekimlerin hastanın kayıt ve bilgilerini gizli tutması ile ilgili düşünceler; *"Keeping your records and data confidential"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	2,0	8,0	90,0	100,0
AH- ***(HC)***	4,3	12,9	82,9	100,0
Genel ***(overall)***	3,3	10,9	85,8	100,0
p < 0,001				

Hekimlerin hastaların şikâyetlerini çabuk geçirmesi ile ilgili vatandaşların düşüncelerinin AH uygulaması bulunan illerde AH bulunmayan illere göre istatistiksel açıdan anlamlı sayılabilecek farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. AH uygulamasının mevcut değişken bakımından hasta memnuniyetlerine etkisi pozitif yöndedir **(p<0,001)**(Tablo 1.10).

*It was found that the individuals' views about physicians' quickly relieving patient complaints were statistically different in the provinces, where the FM is implemented ansd not implemented. The FM implementation has positive effects on patient satisfaction with this item (**p<0.001**) (Table 1.10).*

Tablo 1.10. Hekimlerin Hastaların Şikâyetlerini Çabuk Geçirmesi İle İlgili Vatandaş Düşünceleri

Table 1.10. Views about physicians' quickly relieving patient symptoms

	Hekimlerin hastaların şikâyetlerini çabuk geçirmesi ile ilgili vatandaş düşünceleri; *"Quick relief of your symptoms"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,1	13,5	82,4	100,0
AH- ***(HC)***	6,6	19,8	73,6	100,0
Genel ***(overall)***	5,6	17,3	77,1	100,0
p < 0,001				

Sağlık sistemi; birincil amacı sağlığın geliştirilmesi, yeniden tesisi ve sürekliliğinin sağlanması olan tüm faaliyetlerdir[11] .Hastaların günlük yaşantılarına devam edebilecek sağlık düzeyine ulaşabilmeleri sağlık hizmeti sunumunun temel amaçları arasındadır. Hastaların mevcut bulguya ilişkin memnuniyet düzeylerinin AH uygulaması bulunan illerde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (**p <0,001**)(Tablo 1.11).

*A health care system is comprised of all activities, the primary goal of which is promoting and restoring health, and ensuring its sustainability [11]. Enabling patients to reach a health status that allows self-sustaining of daily life is one of the primary goals of health service delivery. The survey indicated that patient satisfaction with this item is different in two group of provinces with and without the FM implementation, which is statistically significant (**p <0.001**) (Table 1.11).*

Tablo 1.11. Hekimlerin Hastanın Günlük İhtiyaçlarını Görecek Kadar İyileşmesine Yardımcı Olması Konusundaki Görüşler

Table 1.11. Views about physicians' helping patients to recover from disease for self-sustaining daily activities

	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyileşmenize yardım etmesi; *"Helping you to feel well so that you can perform your normal daily activities"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,0	13,5	82,5	100,0
AH- ***(HC)***	6,6	19,8	73,6	100,0
Genel ***(overall)***	5,5	17,3	77,2	100,0
p < 0,001				

Hastaların hekimin işini tam olarak yapıp yapmadığını teknik yönden değerlendirebilmesi oldukça güçtür. Ancak, hekimin hastaların beklentilerine karşılık verebilmesi önemlidir. Anket çalışmasına katılan hastaların "Hekimlerin işini tam yapması" ile ilgili görüşlerinin AH uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel açıdan anlamlı sayılabilecek farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.12).

*It is quite difficult for patients to make a technical assessment of physicians if they are skilled well or not. Yet, it is important that physicians manage to respond to patient expectations. The survey indicated that the views about physicians' being skilled enough are different in the provinces with and without the FM implementation, which is statistically significant (**p<0.001**) (Table 1.12).*

Tablo 1.12. Hekimlerin İşini Tam Yapması na İlişkin Vatandaş Görüşlerinin Dağılımı

Table 1.12. Views about physicians' thoroughness

	İşini tam yapması; *"Thoroughness"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	2,8	8,9	88,3	100,0
AH- ***(HC)***	5,0	13,5	81,5	100,0
Genel ***(overall)***	4,1	11,7	84,2	100,0
p < 0,001				

Hekimin hastayı muayene etmesi durumuna ilişkin hasta görüşleri AH uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir. AH uygulamasının, mevcut değişken bakımından hasta memnuniyet düzeylerine etkisi pozitif yöndedir (**p<0,001**)(Tablo 1.13).

*Patients' views about medical consultation by physicians differ in the provinces with and without the FM implementation, which is statistically significant. The FM implementation has positive effects on patient satisfaction relevant to this item r (**p<0.001**) (Table 1.13).*

Tablo 1.13. Hekimin Hastayı Muayene Etmesi İle İlgili Hasta Görüşleri

Table 1.13. Patients' views about physical examination by physician

	Hekimin hastayı muayene etmesi ile ilgili hasta görüşleri; *"Physical examination"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	2,5	8,8	88,7	100,0
AH- ***(HC)***	5,2	12,6	82,2	100,0
Genel ***(overall)***	4,1	11,1	84,8	100,0
p < 0,001				

Koruyucu sağlık hizmetleri, devlet eliyle yürütülen temel sağlık hizmetlerinin temel taşlarından birisidir[12]. Hastaların hekimin verdiği koruyucu sağlık hizmetine ilişkin değerlendirmeleri AH uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir. Bu farklılığın AH uygulamasının mevcut değişken bakımından gerek memnuniyet ve gerekse memnuniyetsizlik düzeyleri üzerine olan olumlu etkisinden kaynaklanmaktadır (**p<0,001**)(Tablo 1.14).

*Preventive health care services are among the main pillars of primary health care services, which are offered and managed by the state [12]. Patients' views about preventive health care services, which are offered by physicians, differ in the provinces that are under and not under the FM implementartion, which is statistically significant. This difference occurs from the positive effect of the FM implementation on both satisfaction and dissatisfaction levels (**p<0.001**) (Table 1.14).*

Tablo 1.14. Hekimin Koruyucu Sağlık Hizmetleri Vermesi Konusunda Hastaların Düşünceleri

Table 1.14. Patients' views about preventive health care services by physicians

	Hekimin koruyucu sağlık hizmetleri vermesi; *"Offering you services for preventing diseases"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	3,7	10,6	85,7	100,0
AH- ***(HC)***	6,3	14,2	79,5	100,0
Genel ***(overall)***	5,2	12,8	82,0	100,0
p < 0,001				

"Hekimlerin kendilerine test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması" değişkenine ilişkin memnuniyet düzeylerinde AH uygulaması bulunan ve bulunmayan iller arasında yaklaşık %10'luk bir farklılık tespit edilmiştir. Tespit edilen bu farklılık AH uygulamasının mevcut değişken bakımından hasta memnuniyetine olan pozitif etkisinden kaynaklanmaktadır (**p<0,001**) (Tablo 1.15).

Patient satisfaction with "physicians' explaining the purpose of medical tests and treatment scheme" had about 10 % difference in the provinces with and without the FM implementation. The difference occurred from the positive effect of the FM implementation on the said item ***(p<0.001)*** *(Tablo 1.15).*

Tablo 1.15. Hekimin Test ve Tedavilerin Amaçlarını Açıklaması İle İlgili Vatandaşın Düşünceleri

Table 1.15. Views about physicians' explaining the purpose of medical tests and treatments

	Hekimin test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması; *"Explaining the purpose of test and treatments"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,1	11,2	84,7	100,0
AH- ***(HC)***	7,7	17,3	75,0	100,0
Genel ***(overall)***	6,2	14,8	79,0	100,0
p < 0,001				

"Hekimlerin kendilerine bilgi vermesi" konusuna ilişkin hasta görüşleri AH uygulaması bulunan ve bulunmayan iller arasında mevcut değişken bakımından anlamlı farklılık göstermektedir (**p<0,001**) Tablo 1.16). Bu farklılığın AH uygulamasının verilen hizmetin sunum kalitesinde sağlamış olduğu iyileştirmeden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Patient's views about "physicians' providing patients with information" are dfferent in the provinces with and without the FM implementation, which are statistically significant (p<0.001) (Table 1.16). It is thought that the improvements in the delivery of the FM service created led to this difference.

Tablo 1.16. Hekimlerin Kendilerine Bilgi Vermesi Konusunda Hasta Görüşleri

Table 1.16. Physicians' telling you what you wanted to know about your symptoms

	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi; *"Telling you what you wanted to know about your symptoms"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	3,3	10,7	86,0	100,0
AH- ***(HC)***	6,9	16,3	76,8	100,0
Genel ***(overall)***	5,5	14,0	80,5	100,0
p < 0,001				

Aile hekimliği uygulaması ile birinci basamak hizmet sunum kalitesinde iyileşme sağlanması sistemin temel amaçlarından biridir. Hekimlerin hastanın duygusal sorunlarıyla ilgilenme durumu, hizmet sunum kalitesinin bir ögesidir. Aile hekimliği uygulaması bulunan illerde mevcut değişken bakımından memnuniyet düzeyleri, AH uygulaması bulunmayan illere göre istatistiksel anlamlılıkta yüksektir (**p<0,001**)(Tablo 1.17). Bu farklılığın, AH uygulamasının hizmet sunum kalitesinde sağlamış olduğu iyileşmeden kaynaklandığı düşünülmektedir.

It is one of the primary goals of the health care system to make improvements to the delivery of primary health care services by means of the family medicine implementation. Physicians' caring about the emotional problems of patients is a component of the qualified service delivery. Patient satisfaction with this item in the FM-implemented provinces is better than other provinces without the FM implementation, which is statistically significant (p<0.001) (Table 1.17). It is thought that this difference took its source from the improvements made in service delivery by the FM implementation.

Tablo 1.17. Hekimlerin Hastanın Duygusal Sorunlarını Çözmedeki Yardımlarının Değerlendirilmesi

Table 1.17. Views about physcians' support to solving the emotional problems of patients

	Hekimlerin hastanın duygusal sorunlarını çözmedeki yardımları; *"Help in dealing with emotional problems related to your health status"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	5,9	15,3	78,8	100,0
AH- ***(HC)***	10,4	21,0	68,6	100,0
Genel ***(overall)***	8,6	18,7	72,7	100,0
p < 0,001				

Hataların, hekimlerin hastalıklarla ilgili verdiği tavsiyelere uyması, tedavinin başarısı ve hastalığın nüksedebilirliğinin önlenmesi açısından oldukça önemlidir. Hastalara tavsiyelere uyma bilincinin kazandırılması, sunulan hizmetin de bir parçasını oluşturmaktadır. Aile hekimliği uygulaması bulunan illerde hastaların mevcut değişken bakımından memnuniyet düzeylerinin aile hekimliği uygulaması bulunmayan illere göre yaklaşık %8,5 daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu iki grup il arasındaki farklılık, istatistiksel anlamlılıktadır (**p<0,001**)(Tablo 1.18).

Patients' adhering to the recommendations of physicians is essential to the success of treatment and preventing the recurrence of diseases. Raising consciousness for patients to adhere to recommendations is also a component of the service delivery. It was observed that patient satisfaction with this item was 8.5% higher in the FM-implemented provinces than others with no implementation. Also, it was found out that the difference between two group of provinces was statistically significant. (p<0.001) (Table 1.18).

Tablo 1.18. Hekimlerin Hastanın Tavsiyelere Uymasının Önemini Kavraması Konusunda Yardımcı Olması İle İlgili Görüşleri

Table 1.18. Views about physicians' awareness for assisting patients to grasp the significance of adhering to medical recommendations

	Hastanın tavsiyelerine uymasının önemini kavraması konusunda yardımcı olması; *"Helping you to understand the importance of following his or her advice"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	3,6	12,9	83,5	100,0
AH- ***(HC)***	7,0	18,0	75,0	100,0
Genel ***(overall)***	5,6	16,0	78,4	100,0
p < 0,001				

Hastaların "Hekimlerin önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması" sorusuna ilişkin değerlendirmeleri Tablo 19'da verilmiştir. AH uygulamasının mevcut değişken bakımından hasta memnuniyet düzeyinde istatistiksel anlamlılıkta farklılık oluşturduğu tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.19).

*Table 19 presents patients' views about physicians' remembering their doings and sayings in former visits. It was found out that the FM implementation had positive effects on patient satisfaction with this item, which is statitcally significant (**p<0.001**) (Table 1.19).*

Tablo 1.19. Hekimlerin Önceki Görüşmelerde Yaptıklarını ve Söylediklerini Hatırlamasının Hastalar Tarafından Değerlendirilmesi

Table 1.19. Patients' views about physicians' remembering their doings and sayings in former visits

	Hekimlerin önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlamasının hastalar tarafından değerlendirilmesi; *"Knowing what s/he had done or told you to do during previous contacts"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	5,9	12,8	81,3	100,0
AH- ***(HC)***	12,1	19,9	68,0	100,0
Genel ***(overall)***	9,6	17,0	73,4	100,0
p < 0,001				

Aile hekimliği uygulamasının hastaların "hekimlerin uzmana ya da hastaneye sevkten beklenilmesi gerekenler konusunda hastaları hazırlaması" değişkenine ilişkin memnuniyet düzeylerinde, AH uygulanması bulunmayan illere göre istatistiksel anlamlılıkta farklılık oluşturduğu tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.20).

Regarding patient satisfaction with physcians' preparing patients for expectations from specialist physicians and referral to hospital was found to be higher in the provinces under the FM implementation than other provinces without the FM implementation, which is statistically significant ***(p<0.001)*** *(Table 1.20).*

Tablo 1.20. Hekimlerin Uzmana ya da Hastaneye Sevkten Beklemesi Gerekenler Konusunda Hastaları Hazırlaması İle İlgili Değerlendirmeler

Table 1.20. Views about physicians' preparing patients for expectations from specialist physicians or referral to hospital

	Hekimlerin uzmana ya da hastaneye sevkten beklemesi gerekenler konusunda hastaları hazırlaması; *"Preparing you for what to expect from specialists or hospital care"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,9	13,1	82,0	100,0
AH- ***(HC)***	8,5	18,5	73,0	100,0
Genel ***(overall)***	7,1	16,3	76,6	100,0
p < 0,001				

Hastayı hekim muayenesine hazırlayan, gerekli kayıt işlemlerini yapan doktor dışı personel de sunulan sağlık hizmetinin kalite ögelerinin bir elemanıdır. Hastanın doktor dışı personelin yardımlarına ilişkin değerlendirmeleri hizmet sunum kalitesinin belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Hekimlerin yanı sıra diğer sağlık personelinin de hastalar ile iletişim içinde oldukları, dolayısıyla bu personelin de hasta memnuniyeti açısından değerlendirilmeleri yararlı olacaktır. Bu yaklaşım altında yapılan analiz sonucunda AH uygulaması olan illerde, uygulamanın olmadığı illere göre memnuniyet oranının anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.21).

*Non-physician personnel, who prepare patients for consultation by physicians and perform the necessary registration procedures, are also significant elements of the quality dimension in health care services. Patients' views about the attitudes and behaviours of non-physician personnel play a significant role in identifying the quality of service delivery, as well. In addtion to physicians, other health care personel also contact with patients, therefore, it would be helpful to make an assessment of such personel in terms of patient satisfaction. As a result of the analysis based on this approach, it was found out that the provinces with the Family Medicine implementation had significantly higher satisfaction rations than other provinces without the Family Medicine implementation (**p<0.001**) (Table 1.21).*

Tablo 1.21. Hastaların Doktor Dışı Personelin Yardımını Değerlendirmeleri

Table 1.21. Views about the support and assistance of non-physician personel

	Doktor dışı personelin yardımı; *"The helpfulness of the staff(other than the doctor)"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,2	9,0	86,8	100,0
AH- ***(HC)***	5,7	12,3	82,0	100,0
Genel ***(overall)***	5,1	11,0	83,9	100,0
p < 0,001				

Hastaların kendilerine uygun zamanda randevu alabilme durumlarına ilişkin değerlendirmeleri Tablo 1.22'de verilmiştir. Buna göre AH uygulaması bulunan ve bulunmayan iller arasındaki farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir. AH uygulamasının mevcut değişken bakımından hasta memnuniyetine etkisi pozitif yönlüdür **(p<0,001).**

*Table 1.22 presents patients' views about the availability to get appointment at due times for them. The difference found between the provinces with the Family Medicine implementation and without the Family Medicine implementation is considered statistcally meaningful. Accordingly, the Family Medicine implementation has positive effects on patient satisfaction with regards this variable (**p<0.001**).*

Tablo 1.22. Hastaların Kendilerine Uygun Zamanlarda Randevu Alabilme Durumunu Değerlendirmeleri

Table 1.22. Views about the availability to get appointment at due times for them

	Hastaların kendilerine uygun zamanlarda randevu alabilme durumunu; *"Getting an appointment to suit you"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	5,9	11,8	82,3	100,0
AH- ***(HC)***	15,9	15,9	68,2	100,0
Genel ***(overall)***	11,7	14,2	74,1	100
p < 0,001				

Aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunamaya illerde, hastaların polikliniğe telefonla ulaşabilme durumuna ilişkin değerlendirmeleri Tablo 1.23'te verilmiştir. AH uygulamasının hastaların telefonla polikliniğe ulaşabilmeleri konusundaki beklentilerini diğer illere göre belirlin derecede daha fazla oranda karşıladığı görülmektedir **(p<0,001)**.

Table 1.23 presents patients' views about the availability to contact outpatient clinic by phone in the provinces, which are under and not under the FM implementation. Accordingly, the Family Medicine implementation much better responds to patient's expectations to contact outpatient clinic by phone compared to the other provinces which are not under the FM implementation ***(p<0.001)***.

Tablo 1.23. Hastaların Polikliniğe Telefonla Ulaşabilmeleri

Table 1.23. Views about the availability to contact outpatient clinic by phone

	***Hastaların polikliniğe telefonla ulaşabilmeleri*;** *"Getting through to the Practice on the phone"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	9,6	12,8	77,6	100,0
AH- ***(HC)***	23,3	14,8	61,8	100,0
Genel ***(overall)***	17,7	14,0	68,3	100,0
p < 0,001				

Hastaların polikiniğe ulaşma konusundaki %77.6 lık memnuniyetine karşılık hekime telefonla ulaşabilme konusundaki memnuniyeti %73.8 şeklinde bulunmuştur. (Tablo 1.23 ve Tablo 1.24) Hekime telefonla ulaşabilme konusunda AH uygulaması bulunan illerdeki vatandaş memnuniyetinin AH uygulaması bulunmayan illere göre %20 daha fazla olduğu dikkat çekmektedir.

Patient satisfaction with contacting outpatient clinic was found to be 77.6 % while patient satisfaction with contacting physician was found to be 73.8 % (Table 1.23 and Table 1.24). It is interesting that patient satisfaction with contacting physcians by phone is 20 % higher in the FM-implemented provinces than the other provinces, which do not have the FM implementation.

Tablo 1.24. Hastaların Hekime Telefonla Ulaşabilmeleri
Table 1.24. Views about access to physicians by phone calls

	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz; *"Being able to speak to the GP on the Telephone"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	12,2	14,0	73,8	100,0
AH- ***(HC)***	30,8	15,8	53,4	100,0
Genel ***(overall)***	23,1	15,0	61,9	100,0
p < 0,001				

Hastaların bekleme odasında geçirdikleri süre, hastaların sağlık sistemine ilişkin değerlendirmelerinde oldukça etkilidir. Bekleme odasında geçirilen süre ile genel memnuniyet düzeyleri arasında çıkan negatif yönlü ilişki (r = -0,328) literatür tarafından da desteklenmektedir. Hastaların mevcut değişkene ilişkin memnuniyet/memnuniyetsizlik düzeylerinin AH uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel anlamlılıkta farklı olduğu tespit edilmiştir. AH uygulamasının mevcut değişkene ilişkin memnuniyet düzeyine etkisi pozitif yöndedir (**p<0,001**)(Tablo 1.25)

Waiting time, which patients spend in waiting room, has quite big influence on patients' views about health care system. The negative correlation between the time spent in waiting room and overall satisfaction (r = -0.328) is also supported by the literature. It was noted that patient satisfaction/dissatisfaction with this item was different in the provinces, which are under and not under the FM implememtation, which is statistically significant. The FM implementation has positice effects on patient satisfaction with the length of waiting time ***(p<0.001*** *)(Table 1.25)*

Tablo 1.25. Hastaların Bekleme Odasında Harcadıkları Zamanı Değerlendirmeleri

Table 1.25. Views about the length of time spent in waiting room

	Bekleme odasında harcadığınız zaman; *"Waiting time in the waiting room"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	7,8	17,9	74,3	100,0
AH- ***(HC)***	13,0	21,5	65,5	100,0
Genel ***(overall)***	10,9	20,0	69,1	100,0
p < 0,001				

Hastaların acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması konusunda hekimle ilgili değerlendirmeleri Tablo 1.26'da verilmiştir. Buna göre AH uygulaması bulunan illerdeki hastaların mevcut değişken bakımından memnuniyet düzeyleri AH bulunmayan illere göre %6,8'lik bir farkla daha yüksektir. Meydana gelen bu farklılığın istatistiksel anlamlılıkta olduğu tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.26).

Table 1.26 presents patients' views about rapid service delivery by physicians for emergency cases. Accordingly, patient satisfaction with this variable is 6.8 % higher in the provinces under the FM implementation than the provinces which are not under the FM implementation. The difference is statistically meaningful ***(p<0.001)*** *(Table 1.26).*

Tablo 1.26. Hastaların, Acil Sağlık Sorunları İçin Hızlı Hizmet Sunması Konusunda Hekimle İlgili Değerlendirmeleri

Table 1.26.Views about quick service delivery by physicians for emergency cases of patients

	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması; *"Providing quick services for urgent health problems"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	5,4	12,3	82,3	100,0
AH- ***(HC)***	8,1	16,7	75,2	100,0
Genel ***(overall)***	7,0	14,9	78,1	100,0
p < 0,001				

Genel Memnuniyetler

Genel memnuniyetler orijinal Europep ölçeğinin her bir boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin ölçülebilmesi için hazırlanan ilave 3 soru ile ölçülmektedir. Hastaların sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin genel davranışlarına ilişkin değerlendirmelerinin aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklı olduu tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.27).

Overall Satisfaction

*Overall satisfaction is measured by four additional question items, which are designed to measure satisfaction with each dimension of the original Europep scale. It was noted that the views about general behaviors of physicians practicing in health centers/famile health centers were differed between the provinces with and without the FM implementation, which is statistically significant (**p<0.001**) (Table 1.27).*

Tablo 1.27. Sağlık Ocağı/Aile Sağlığı Merkezlerinde Görevli Hekimlerin Davranışlarına İlişkin Genel Değerlendirme

Table 1.27. Views about general behaviors of physicians practicing in health centers/family healt centers

	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarına ilişkin genel değerlendirme *"Views about general behaviors of physicians practicing in health centers/family healt centers"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	3,5	11,7	84,8	100,0
AH- ***(HC)***	4,9	15,3	79,8	100,0
Genel ***(overall)***	4,3	13,9	81,8	100,0
p < 0,001				

Hastaların verilen sağlık hizmetini genel olarak değerlendirmelerinin istenmesinin sebebi, soru bazlı memnuniyetlerin kişi bazlı ağırlıklarının tespit edilememesidir. Soru bazlı analizlerde ağırlıklar hastadan hastaya değişebileceğinden, genel memnuniyeti ayrı değerlendirme kapsamına almak daha uygun bulunmuştur. Hastaların, anket uygulaması sırasında en son hizmet aldıkları kurumda verilen sağlık hizmetine ilişkin değerlendirmeleri Tablo 1.28'de verilmiştir. Aile hekimliği uygulamasının mevcut değişken bakımından genel memnuniyet düzeyine etkisinin pozitif yönde olduğu tespit edilmiştir (**p<0,001**)(Tablo 1.28).

Patients were asked to make an overall assessment of health care services because question item-based satisfaction does not allow identifying individual-based weights. Since weights might vary by patients in question item-based analyses, a separate analysis was preferred for overall satisfaction. Table 1.28 presents patients' views about the health care services, which they received from the health care services last visited in the course of survey implementation. It was noted that the FM implementation had positive effects on the overall satisfaction with the said item ***(p<0.001)*** *(Table 1.28).*

Tablo 1.28. En Son Hizmet Alınan Sağlık Kuruluşuna İlişkin Değerlendirme

Table 1.28. Overall review of health care services in the health care facility last visited

	En son hizmet alınan sağlık kuruluşuna ilişkin genel değerlendirme *"Overall review of health care services in the health care facility last visited"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	4,3	12,9	82,8	100,0
AH- ***(HC)***	5,3	14,6	80,1	100,0
Genel ***(overall)***	4,9	13,9	81,2	100,0
p < 0,001				

Hastaların sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin genel fiziki koşullarına ilişkin değerlendirmeleri aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan illerde istatistiksel anlamlılıkta farklılık göstermektedir (**p<0,001**)(Tablo 1.29). Aile hekimliği uygulaması ile mevcut değişkene ilişkin genel memnuniyet düzeyi arasında aynı yönlü zayıf ilişki bulunmaktadır (r = 0,104).

*There is statistically significant difference in patients' views about the general physical consitions of health centers/family health centers in the provinces with and without the FM implementation (**p<0.001**) (Table 1.29). The association between the FM implememtation and overall satisfaction with this item seems weak and linear (r=0.104).*

Tablo 1.29.Sağlık Ocağı/Aile Sağlığı Merkezlerinde Hizmet Verilen Yerin Genel Fiziki Koşullarına İlişkin Değerlendirme

Table 1.29. Views about the general physical consitions of health centers/family health centers

	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin genel fiziki koşullarına ilişkin değerlendirme *"Views about the general physical consitions of health centers/family health centers"*			
	Kötü ***(poor)%***	**Normal** ***(mean)%***	**İyi** ***(good)%***	**Toplam** ***(total)%***
AH+ ***(FM)***	9,2	16,4	74,4	100,0
AH- ***(HC)***	13,9	19,2	66,9	100,0
Genel ***(overall)***	12,0	18,1	69,9	100,0
p < 0,001				

BÖLÜM ÖZETİ

Haziran 2010 döneminde 81 ilde Europep ölçeği il sağlık müdürlüklerince birinci basamaktan hizmet alan toplam 34.472 hastaya uygulanmıştır. Sonuçlar web üzerinden girilmiş olup olası yanlış girişler sistem tarafından engellenmiştir. Elde edilen verilerin SPSS ve Microsoft Office programları ile uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak analizleri yapılmıştır. Analizler 31 Aralık 2009 tarihi itibari ile aile hekimliği uygulamasına geçen 35 il ile o tarih itibari ile aile hekimliği uygulamasına geçmemiş 46 ilde ayrı ayrı yapılarak, iki il grubu arasındaki farklılıklar istatistiksel açıdan da değerlendirilmiştir.

Hastaların en son hizmet aldıkları sağlık kuruluşuna ilişkin değerlendirmelerine göre aile hekimliği uygulaması bulunan illerde memnuniyet %82,8 aile hekimliği uygulaması bulunmayan illerde %80,1; tüm iller için genel memnuniyet ise %81,2'dir. Aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan iller arasında memnuniyet düzeyleri bakımından bulunan farklılık sorudan soruya farklılık göstermektedir. Buna göre iki il grubu arasında memnuniyet düzeyleri bakımından en fazla farklılık 21. soruya *("Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz")* ilişkin bulguda gözlenmiş iken en az farklılık 25. soruya *("Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?")* ilişkin bulguda gözlenmiştir. Soru bazlı yapılan analizlerde aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan iller arasında hastaların ilgili değişkene ilişkin değerlendirmeleri istatistiksel anlamlılıkta farklılık göstermiştir. Aile hekimliği uygulaması ile memnuniyet düzeyi arasında aynı yönlü doğrusal ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Summary of Chapter

The provincial health directorates in Turkey implemented the Europep on total 34,472 patients, who received primary health care services in 81 provinces in June 2010. The results were entered on the web and the system avoided any probable errors. The data obtained were analyzed through the SPSS ve Microsoft Office programs by using statistical methods. The analyses were made separately in two groups of provinces, 35 of which were under and 46 of which were not under the Family Medicine implementation as of 31 December 2009, and the differences between these two groups of provinces were also evaluated in terms of statistics.

Pertaining to the views about the health care facility last visited, patient satisfaction was found to be 82.8 % in the provinces under the Family Medicine implementation, 80.1 % in the provinces without the Family Implememtation and 81.2 % in all provinces in general. The difference in satisfaction levels between the groups of provinces, which have and do not have the Family Medicine implementation, varies from a question item to another. Accordingly, the most significant difference in satisfaction levels between these two groups of provinces was found in the answers given to the Question Item 21 ("Being able to speak to the GP on the Telephone") while the least significant difference was found in the answers given to the Question Item 25 (What do you think about the health care services offered in this facility?(last visited). The question item-based analyses concluded that the views of patients about the respective item were different in the provinces with and without the Family Medicine implementation, which is statistically significant. The study discovered a linear association between the Family Medicine implementation and overall satisfaction level.

BÖLÜM II

İLLERİN GENEL MEMNUNİYET SONUÇLARI

CHAPTER II

RESULTS of OVERALL SATISFACTION in PROVINCES

GENEL BİLGİLER

Bölüm II'de 81 il için memnuniyet/memnuniyetsizlik düzeyleri tablo halinde verilmiştir. Ayrıca aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan illerdeki memnuniyet sonuçları da ayrı olarak tablolar halinde verilmiştir.

Anket sorularına verilen cevaplar arasındaki tutarlılığın bir ölçüsü olarak hesaplanan Cronbach alfa katsayısı hekimin klinik davranışını ölçen ilk 16 soru için 0,95; hizmet ve organizasyon yapısına ilişkin (17-23 arası) sorularda 0,86; genel memnuniyet düzeylerin ölçümüne ilişkin sorularda ise 0,80 olarak tespit edilmiştir. Europep ölçeğine ilave edilen 3 soru ile birlikte toplam 26 soruluk ölçeğin geneline ilişkin Cronbach alfa katsayısı 0,95'tir.

Bu araştırmada kullanılan anketin Türkçe ve İngilizcesi Tablo 2.1'de verilmiştir. Burada il bazında belirtilen memnuniyet sonuçları, anket sonunda sorulan "hizmet aldığı sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde (hastaneler hariç) verilen sağlık hizmetlerine ilişkin genel değerlendirme" cevaplarını yansıtmaktadır.

GENERAL INFORMATION

Chapter II presents the satisfaction/dissatisfaction tables for 81 provinces. Also it presents the satisfaction results in the provinces with and without the Family Medicine implementation in separate tables.

The Cronbach alpha coefficient, which serves as a criterion that calculates the consistency among answers given to the questionnaire items, was found to be 0.95 for the first 16 items measuring clinical behaviors of physicians; 0.86 for the items measuring service and organization infrastructure (the questionnaire items 17-23); and 0.80 for other questionnaire items measuring the overall satisfaction level. In general terms, the Cronbach alpha coefficient is 0.95 for the 26-item scale, which has 3 more items that were added to the Eureopep scale later.

Table 2.1 presents the Turkish and English version of the questioannire form which was used in this survey. The satisfaction results, which are given at provincial level in this table, reflect the answers that were given to the question about "overall assessment of health care services offered in the visited health centers/family health centers (except for hospitals)", which was asked to the interviewees at the end of the questionnaire form.

Tablo 2.1. Europep Ölçek Formu

Table 2.1. Europep Scale Form

No	SORULAR	QUESTIONS	1	2	3	4	5
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	*Making you feel you had time during consultations*					
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	*Interest in your personal situation*					
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	*Making it easy for your to tell him or her about your problems*					
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	*Involving you in decisions about medical care*					
5	Sizi dinlemesi	*Listening to you*					
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	*Keeping your records and data confidential*					
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	*Quick relief of your symptoms*					
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	*Helping you to feel well so that you can perform your normal daily activities*					
9	İşini tam yapması	*Thoroughness*					
10	Sizi muayene etmesi	*Physical examination*					
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	*Offering you services for preventing diseases (e.g. screening, health checks, immunisations)*					
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	*Explaining the purpose of test and treatments*					
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	*Telling you what you wanted to know about your symptoms*					
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	*Help in dealing with emotional problems related to your health status*					
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	*Helping you to understand the importance of following his or her advice*					
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	*Knowing what s/he had done or told you to do during previous contacts*					
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	*Preparing you for what to expect from specialists or hospital care*					
18	Doktor dışı personelin yardımı	*The helpfulness of the staff(other than the doctor)*					
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	*Getting an appointment to suit you*					
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	*Getting through to the Practice on the phone*					
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	*Being able to speak to the GP on the Telephone*					
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	*Waiting time in the waiting room*					
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	*Providing quick services for urgent health problems*					

**: 1: Çok kötü/Hiç memnun değil 5: Çok iyi/Çok memnun*

1: Very Bad / Not Satisfied at All 5: Very Good / Very Satisfied

Tablo 2.1.Europep Ölçek Formu (İlave Sorular)

Table 2.1. Europep Scale Form (Additional Questions)

No	SORULAR	QUESTIONS	1	2	3	4	5
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	*What do you think about behaviours of physicians practicing in health centers/family health centers in general?*					
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	*What do you think about the health care services offered in this facility?(last visited)*					
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	*What do you think about physical conditions (waiting room, restroom, cleaning, lightening, heating etc.) of health centers/family health centers?*					

Tablo 2.2. En Son Hizmet Alınan Kurumdan Duyulan Memnuniyet/Memnuniyetsizlik Oranları

Table 2.2.Satisfaction and dissatisfaction with the health care facility last visited

	AH(+) *FM*	AH(-) *HC*	GENEL *GENERAL*
Memnun olmayan (%) ***Dissatisfied (%)***	4,3	5,3	4,9
Memnun olan (%) ***Satisfied (%)***	82,8	80,1	81,2

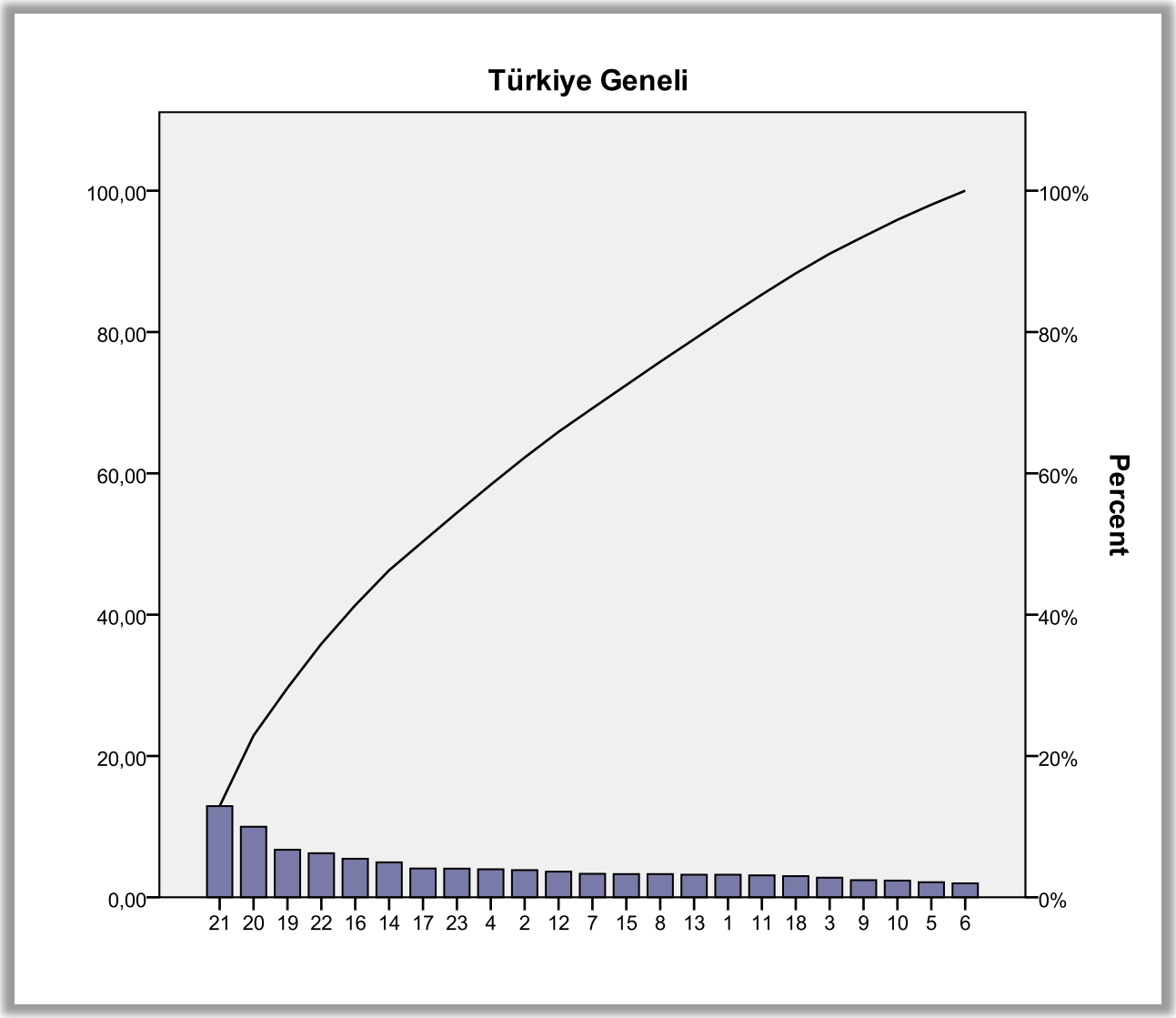
*AH(+): Aile Hekimliği uygulaması olan iller; AH(-):Aile Hekimliği uygulaması olmayan iller

**HC: Provinces with Health Centers, FM: Provinces under the Family Medicine implementation*

Tablo 2.3. Türkiye Geneli Birikimli Memnuniyetsizlik / *Table 2.3. Cumulative dissatisfaction of Turkey*

Türkiye Geneli *(overall)*		Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,91	12,91
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,99	22,9
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,73	29,63
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,24	**35,87**

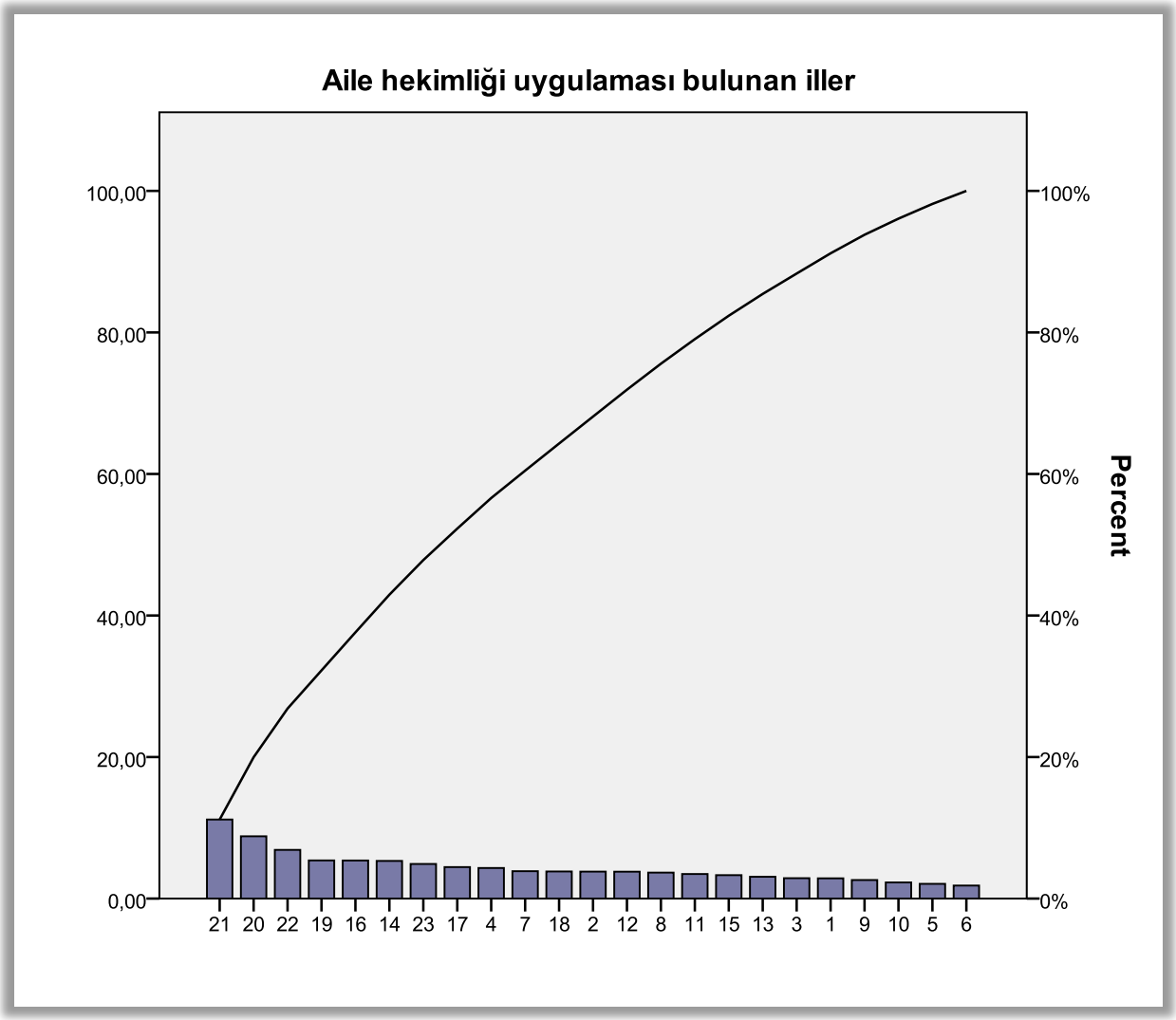
**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



Tablo 2.4. AH+ Birikimli Memnuniyetsizlik / *Table 2.4. Cumulative dissatisfaction of FM*

Aile Hekimliği Uygulaması Bulunan İller *Provinces under the Family Medicine implementation*		Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,17	11,17
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,80	19,97
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,88	26,85
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	5,39	**32,24**

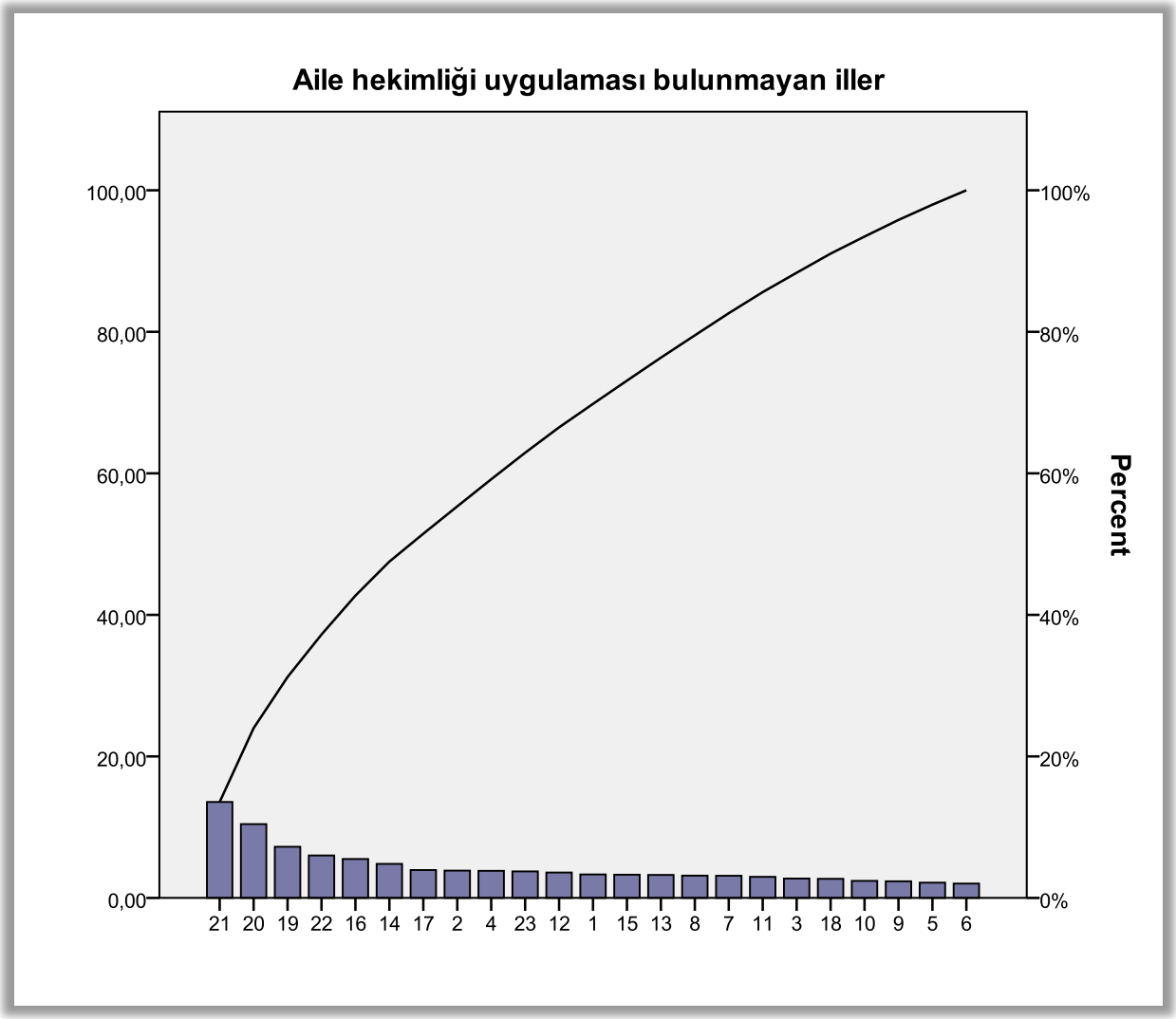
**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



Tablo 2.5. AH- Birikimli Memnuniyetsizlik / *Table 2.5. Cumulative dissatisfaction of HC*

Aile Hekimliği Uygulaması Bulunmayan İller *Provinces with Health Centers*		Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,56	13,56
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,43	23,99
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	7,23	31,22
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,00	**37,22**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



Tablo 2. 6. İl Bazında Memnuniyet/Memnuniyetsizlik Oranları
Table 2.6. Satisfaction/dissatisfaction ratios on provincial level

İLLER *PROVINCES*		MEMNUNİYET(%) *SATISFACTION(%)*	MEMNUNİYETSİZLİK(%) *DISSATISFACTION(%)*
AH+	AH-		
ADANA		88,48	1,05
ADIYAMAN		83,92	5,13
	AFYONKARAHİSAR	94,16	2,47
	AĞRI	81,96	2,84
AMASYA		86,03	1,68
	ANKARA	75,39	5,09
	ANTALYA	82,68	2,86
	ARTVİN	79,44	3,14
	AYDIN	84,05	6,54
	BALIKESİR	93,75	0,60
BİLECİK		93,53	1,62
	BİNGÖL	56,55	19,05
	BİTLİS	77,50	5,83
BOLU		84,56	3,24
BURDUR		90,96	2,92
BURSA		84,56	3,62
	ÇANAKKALE	90,36	1,98
ÇANKIRI		86,33	1,67
ÇORUM		91,63	1,67
DENİZLİ		81,68	6,74
	DİYARBAKIR	75,66	8,99
EDİRNE		91,58	2,11
ELAZIĞ		91,41	3,34
	ERZİNCAN	68,37	9,27
ERZURUM		80,68	2,12
ESKİŞEHİR		75,87	8,04
	GAZİANTEP	85,61	4,55

Tablo 2.6. İl Bazında Memnuniyet/Memnuniyetsizlik Oranları (Devam Ediyor)
Table 2.6. Satisfaction/dissatisfaction ratios on provincial level (Cont)

İLLER *PROVINCES*		MEMNUNİYET(%) *SATISFACTION(%)*	MEMNUNİYETSİZLİK(%) *DISSATISFACTION(%)*
AH+	AH-		
	GİRESUN	78,35	6,96
GÜMÜŞHANE		70,61	8,78
	HAKKARİ	66,77	12,46
	HATAY	88,44	2,72
ISPARTA		71,91	9,78
	MERSİN	92,72	1,24
	İSTANBUL	82,73	4,50
İZMİR		76,44	9,20
	KAHRAMANMARAŞ	86,24	4,24
	KARS	65,06	16,76
KASTAMONU		77,43	4,72
KAYSERİ		54,62	13,36
	KIRKLARELİ	90,06	1,10
KIRŞEHİR		67,44	5,23
	KOCAELİ	83,21	3,02
	KONYA	74,32	5,24
	KÜTAHYA	90,87	2,34
	MALATYA	90,36	1,57
MANİSA		93,39	0,19
	MARDİN	55,77	12,64
	MUĞLA	92,34	2,63
	MUŞ	80,44	4,40
	NEVŞEHİR	84,09	4,83
	NİĞDE	67,12	10,14
	ORDU	78,40	6,24
RİZE		73,60	4,21
	SAKARYA	90,12	2,06
SAMSUN		93,62	1,50

Tablo 2.6. İl Bazında Memnuniyet/Memnuniyetsizlik Oranları (Devam Ediyor)
Table 2.6. Satisfaction/dissatisfaction ratios on provincial level (Cont)

İLLER *PROVINCES*		MEMNUNİYET(%) *SATISFACTION(%)*	MEMNUNİYETSİZLİK(%) *DISSATISFACTION(%)*
AH+	AH-		
	SİİRT	58,64	7,93
SİNOP		86,93	1,99
	SİVAS	82,72	3,92
	TEKİRDAĞ	89,39	1,15
	TOKAT	89,57	2,72
TRABZON		66,25	9,79
TUNCELİ		65,78	15,56
	ŞANLIURFA	77,38	6,28
UŞAK		83,89	1,67
	VAN	88,80	3,67
	YOZGAT	73,84	4,65
	ZONGULDAK	91,02	1,89
	AKSARAY	70,26	6,24
BAYBURT		79,17	7,41
KARAMAN		86,28	1,52
KIRIKKALE		98,84	0,29
	BATMAN	48,45	12,89
	ŞIRNAK	75,68	5,71
BARTIN		92,67	2,33
	ARDAHAN	61,29	9,27
	IĞDIR	86,47	0,66
YALOVA		78,57	4,55
KARABÜK		85,80	2,84
	KİLİS	62,02	17,44
OSMANİYE		96,27	0,00
DÜZCE		86,33	2,68

Tablo 2.7. Aile Hekimliği Uygulaması Bulunan İller/ *Provinces under the Family Medicine implementation*			
Aile Hekimliği Uygulaması Bulunan İller	**İL** *(Province)*	**Memnuniyet** *(Satisfaction)*	**Memnuniyetsizlik***(Dissatisfaction)*
	Kırıkkale	98,84	0,29
	Osmaniye	96,27	0,00
	Samsun	93,62	1,50
	Bilecik	93,53	1,62
	Manisa	93,39	0,19
	Bartın	92,67	2,33
	Çorum	91,63	1,67
	Edirne	91,58	2,11
	Elazığ	91,41	3,34
	Burdur	90,96	2,92
	Adana	88,48	1,05
	Sinop	86,93	1,99
	Çankırı	86,33	1,67
	Düzce	86,33	2,68
	Karaman	86,28	1,52
	Amasya	86,03	1,68
	Karabük	85,80	2,84
	Bolu	84,96	3,24
	Bursa	84,56	3,62
	Adıyaman	83,92	5,13
	Uşak	83,89	1,67
	Denizli	81,68	6,74
	Erzurum	80,68	2,12
	Bayburt	79,17	7,41
	Yalova	78,57	4,55
	Kastamonu	77,43	4,72
	İzmir	76,44	9,20
	Eskişehir	75,87	8,04
	Rize	73,60	4,21
	Isparta	71,91	9,79
	Gümüşhane	70,61	8,78
	Kırşehir	67,44	5,23
	Trabzon	66,25	9,79
	Tunceli	65,78	15,56
	Kayseri	54,62	13,36

Tablo 2.8. Aile Hekimliği Uygulaması Bulunmayan İller/ *Provinces with Health Centers*			
Aile Hekimliği Uygulaması Bulunmayan İller	**İL** *(Province)*	**Memnuniyet** *(Satisfaction)*	**Memnuniyetsizlik***(Dissatisfaction)*
	Afyonkarahisar	94,16	2,47
	Balıkesir	93,75	0,60
	Mersin	92,72	1,24
	Muğla	92,34	2,63
	Zonguldak	91,02	1,89
	Kütahya	90,87	2,34
	Malatya	90,36	1,57
	Çanakkale	90,35	1,98
	Sakarya	90,12	2,06
	Kırklareli	90,06	1,10
	Tokat	89,57	2,72
	Tekirdağ	89,39	1,95
	Van	88,80	3,67
	Hatay	88,44	2,72
	Iğdır	86,47	0,66
	K.Maraş	86,26	4,24
	Gaziantep	85,61	4,55
	Nevşehir	84,09	4,83
	Aydın	84,05	6,54
	Kocaeli	83,21	3,02
	İstanbul	82,73	4,50
	Sivas	82,72	3,92
	Antalya	82,68	2,86
	Ağrı	81,96	2,84
	Muş	80,44	4,40
	Artvin	79,44	3,14
	Ordu	78,40	6,24
	Giresun	78,35	6,96
	Bitlis	77,50	5,83
	Ş.Urfa	77,38	6,28
	Şırnak	75,68	5,71
	Diyarbakır	75,66	8,99
	Ankara	75,39	5,09
	Konya	74,32	5,24
	Yozgat	73,84	4,65
	Aksaray	70,26	6,24
	Erzincan	68,37	9,27
	Niğde	67,12	10,14
	Hakkari	66,77	12,46
	Kars	65,06	16,76
	Kilis	62,02	17,44
	Ardahan	61,29	9,27
	Siirt	58,64	7,93
	Bingöl	56,55	19,05
	Mardin	55,77	12,64
	Batman	48,45	12,89

BÖLÜM III

İLLERİN DETAYLI DEĞERLENDİRMELERİ
(İl Karneleri)

CHAPTER III

A DETAILED REVIEW OF PROVINCES
(Provincial Score Cards)

GENEL BİLGİLER

Bölüm III' de 81 il için soru bazlı memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeyleri tablolar hâlinde verilmiştir. Ayrıca 81 il için soru bazlı memnuniyetsizlik düzeyleri Pareto grafikleri yardımı ile önceliklendirilerek, memnuniyetsizlik düzeylerinin önemli bir kısmını açıklayan sorular tespit edilmiştir. Pareto grafiklerinde verilen birikimli (kümülatif) değerler, memnuniyetsizlik düzeyinde önceliklendirilmiş sorulara ilişkindir. Her il için elde edilen birikimli değerler, mevcut sorunların çözülmesi halinde memnuniyetsizlik düzeyinde ne kadarlık bir iyileşme sağlanacağını göstermektedir.

(81 il birinci basamak hasta memnuniyetlerini ölçmeye yönelik Europep ölçeği sorularının Türkçe/İngilizce metni Bölüm II Tablo 2.1.'de verilmiştir.)

GENERAL INFORMATION

Chapter III presents tables, which indicate the question item-based satisfaction and dissatisfaction levels for each of 81 provinces. The question item-based satisfaction and dissatisfaction tables were also prioritized by means of the Pareto graphics and the questions, which provided an explaination for dissatisfaction to a large extent, were identified. The cumulative values given in the Pareto graphics refer to the questions that were prioritized in dissatisfaction level. The cumulative values for each province indicate the extent of improvement, which is likely to be made to dissatisfaction level in case that the existing problems are settled.

(The Turkish and English versions of the Europep scale question items, which aim to measure patient satisfaction with primary health care services in 81 provincen the Chapter II.)

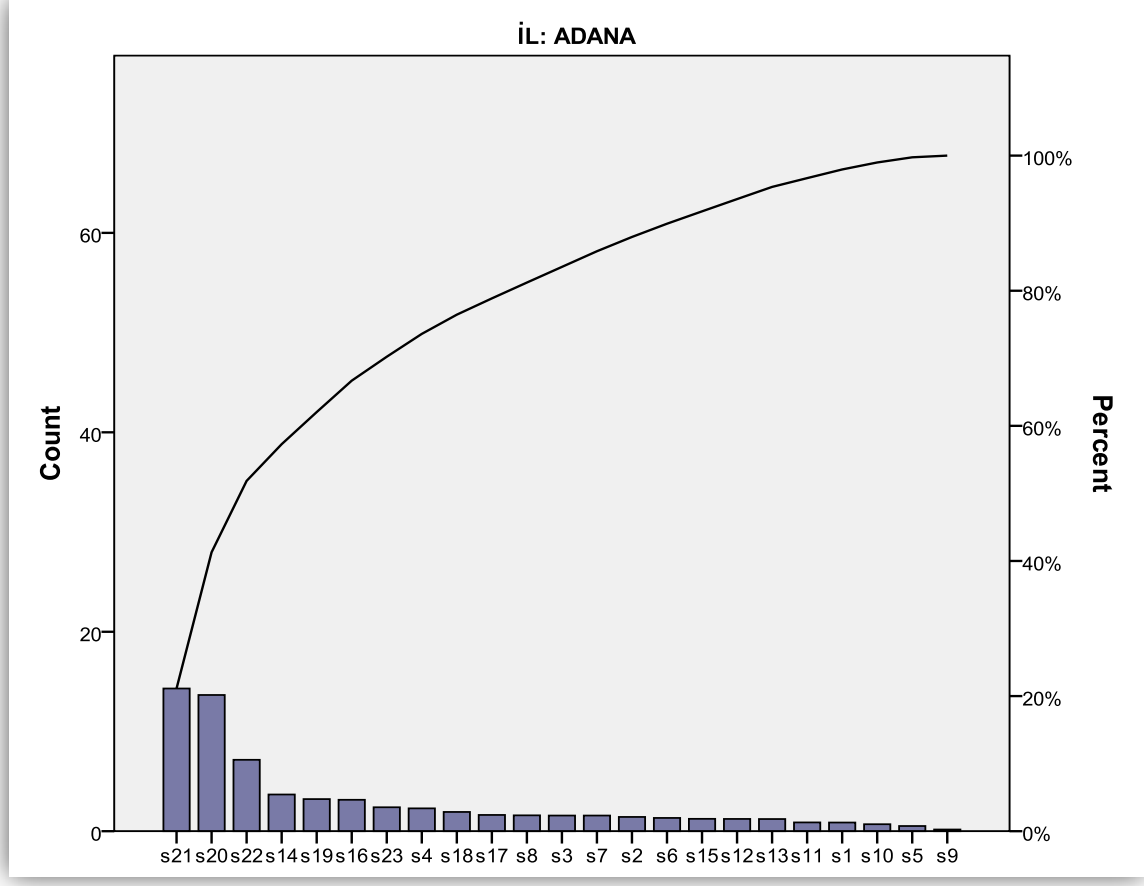
Tablo 3.1. Adana Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.1 Adana Satisfaction- Dissatisfaction*

AH+	ADANA*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	93,55	0,87
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	89,82	1,43
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	92,33	1,57
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	89,07	2,29
5	Sizi dinlemesi	95,64	0,52
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	90,91	1,33
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	84,67	1,57
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	85,16	1,59
9	İşini tam yapması	95,12	0,17
10	Sizi muayene etmesi	95,29	0,70
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	93,84	0,88
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	91,59	1,23
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	92,13	1,22
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	84,16	3,68
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	87,94	1,24
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	85,66	3,15
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	91,65	1,63
18	Doktor dışı personelin yardımı	90,16	1,93
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	80,28	3,22
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	76,26	13,66
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	73,82	14,31
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	70,16	7,16
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	88,75	2,40
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	90,86	1,23
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	88,48	1,05
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	72,11	9,65

Tablo 3.1.1. Adana Birikimli Memnuniyetsizlik / *Table 3.1.1 Adana cumulative dissatisfaction*

AH+	ADANA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	21,13	21,13
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	20,16	41,29
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,16	51,85
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,44	57,29
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	4,75	**62,04**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



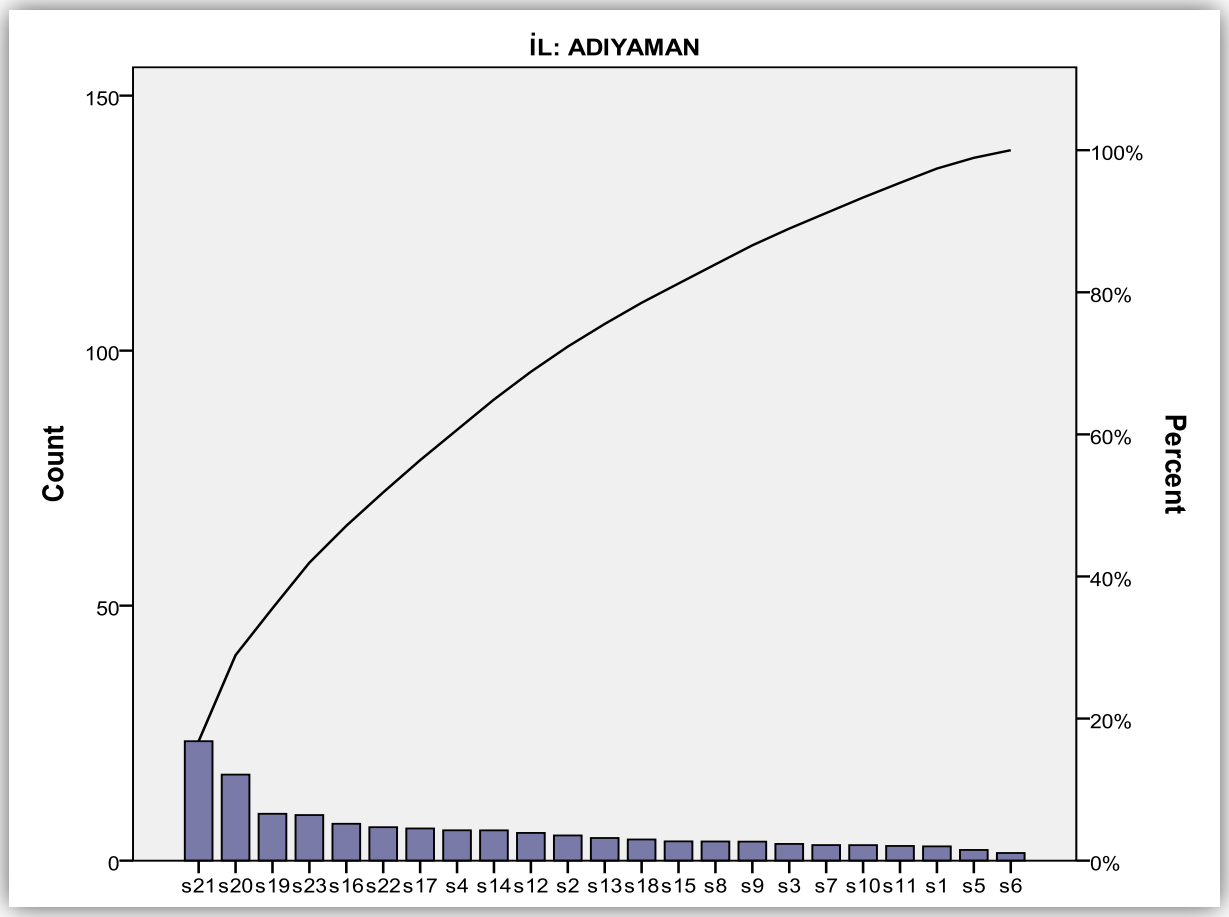
Tablo 3.2. Adıyaman Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.2 Adıyaman Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	ADIYAMAN*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	85,08	2,80
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	81,88	4,94
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	85,71	3,28
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	75,71	5,95
5	Sizi dinlemesi	89,74	2,10
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	90,25	1,50
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	83,57	3,05
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	78,12	3,76
9	İşini tam yapması	86,25	3,73
10	Sizi muayene etmesi	86,21	3,04
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	84,17	2,88
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	78,01	5,44
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	81,54	4,44
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	71,78	5,94
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	78,25	3,78
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	72,53	7,23
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	78,03	6,31
18	Doktor dışı personelin yardımı	90,49	4,15
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	81,06	9,19
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	64,72	16,87
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	54,35	23,42
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	73,54	6,56
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	77,05	8,94
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	83,61	3,98
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	83,92	5,13
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	75,52	8,86

Tablo 3.2.1. Adıyaman Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.2.1 Adıyaman cumulative dissatisfaction*

AH+	ADIYAMAN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	16,82	16,82
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	12,11	28,93
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,60	35,53
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	6,42	41,95
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,19	**47,14**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



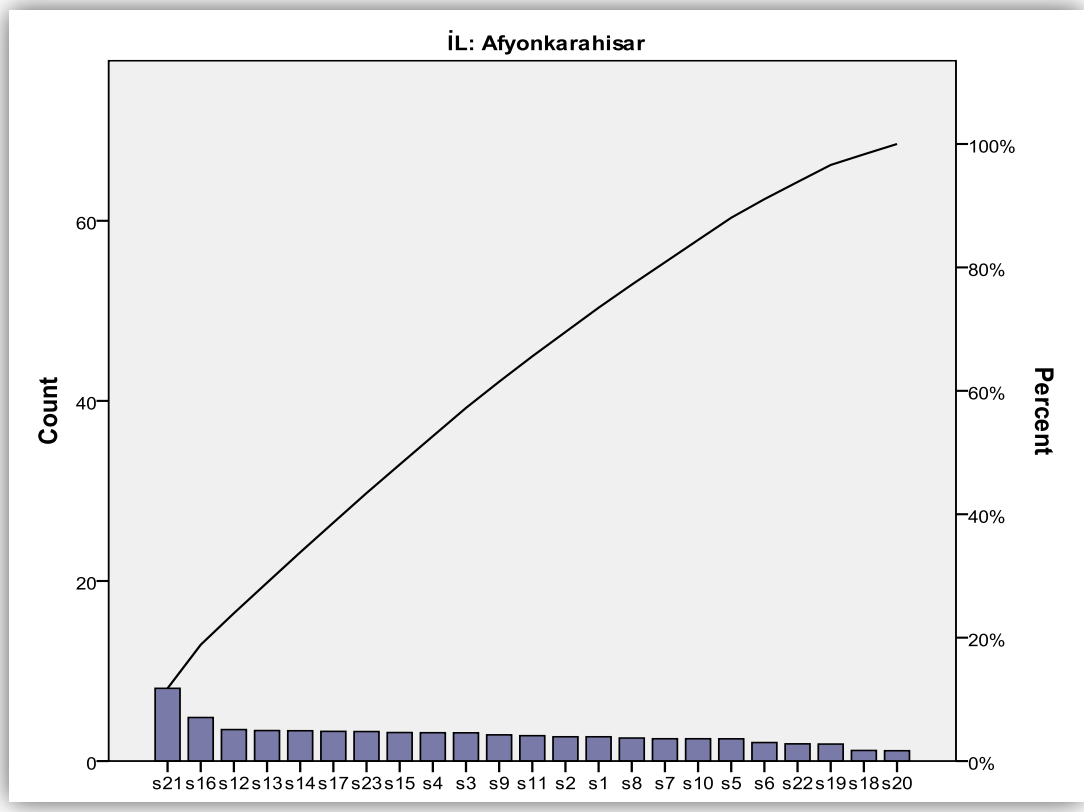
Tablo 3.3. Afyon Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.3 Afyon Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	AFYON*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	93,26	2,70
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	92,34	2,70
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	93,05	3,14
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	91,24	3,15
5	Sizi dinlemesi	93,72	2,47
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	91,74	2,06
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	92,78	2,48
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	90,70	2,56
9	İşini tam yapması	93,27	2,91
10	Sizi muayene etmesi	93,02	2,48
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	93,18	2,82
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	90,89	3,50
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	91,87	3,39
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	91,57	3,37
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	92,53	3,17
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	88,48	4,84
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	91,21	3,30
18	Doktor dışı personelin yardımı	95,76	1,18
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	92,45	1,89
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	93,10	1,15
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	85,86	8,08
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	91,87	1,91
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	89,34	3,28
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	92,64	3,30
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	94,16	2,47
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	87,84	4,05

Tablo 3.3.1. Afyon Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.3.1 Afyon cumulative Dissatisfaction*

Soru No	AFYON*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,79	11,79
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	7,06	18,85
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,11	23,96
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	4,94	28,9
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,92	**33,82**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



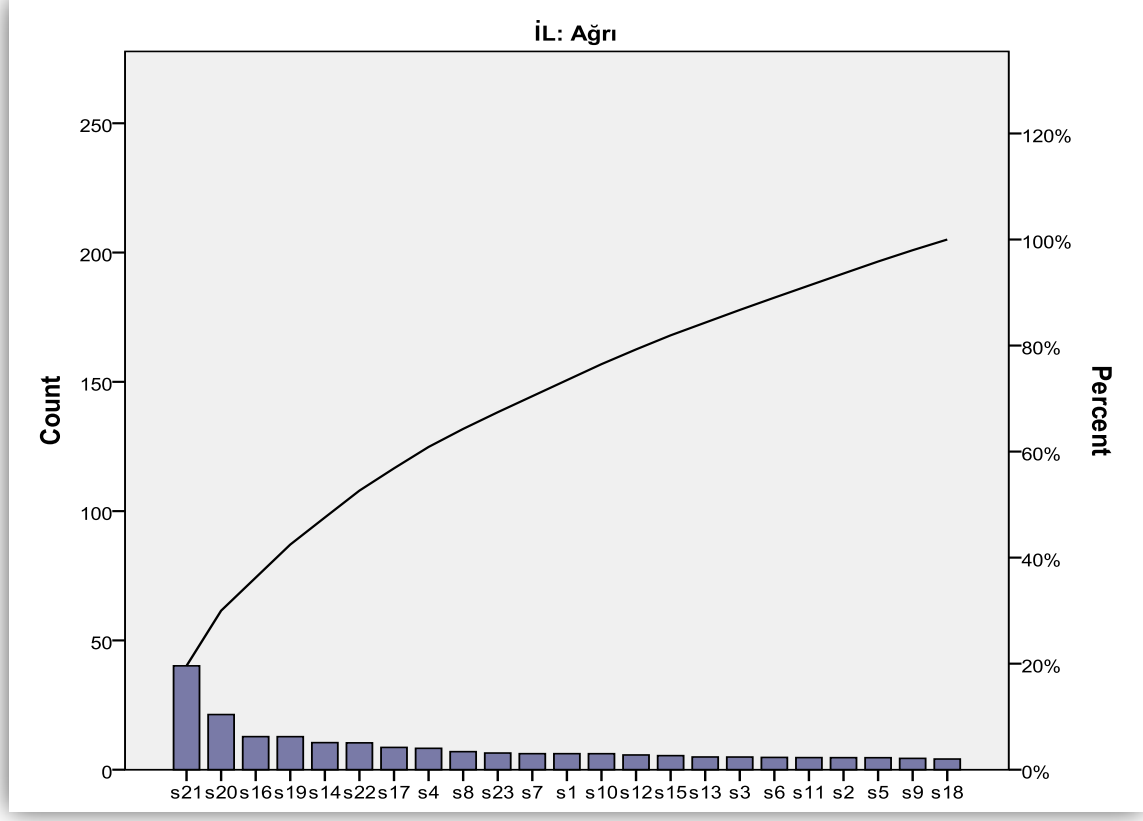
Tablo 3.4. Ağrı Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.2 Ağrı Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	AĞRI *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	73,13	6,20
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	72,80	4,66
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	76,29	4,90
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	68,48	8,27
5	Sizi dinlemesi	84,02	4,64
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	82,59	4,75
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	71,32	6,20
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	70,28	6,98
9	İşini tam yapması	79,64	4,38
10	Sizi muayene etmesi	77,84	6,19
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	78,44	4,68
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	71,24	5,70
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	77,20	4,92
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	62,04	10,47
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	69,69	5,44
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	63,71	12,79
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	67,36	8,62
18	Doktor dışı personelin yardımı	84,24	4,13
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	63,07	12,78
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	57,64	21,33
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	45,38	40,17
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	64,94	10,39
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	73,66	6,45
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	78,55	3,36
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	81,96	2,84
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	52,59	21,24

Tablo 3.4.1. Ağrı Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.4.1 Ağrı cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	AĞRI*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	19,59	19,59
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,40	29,99
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,24	36,23
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,23	42,46
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,11	**47,57**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



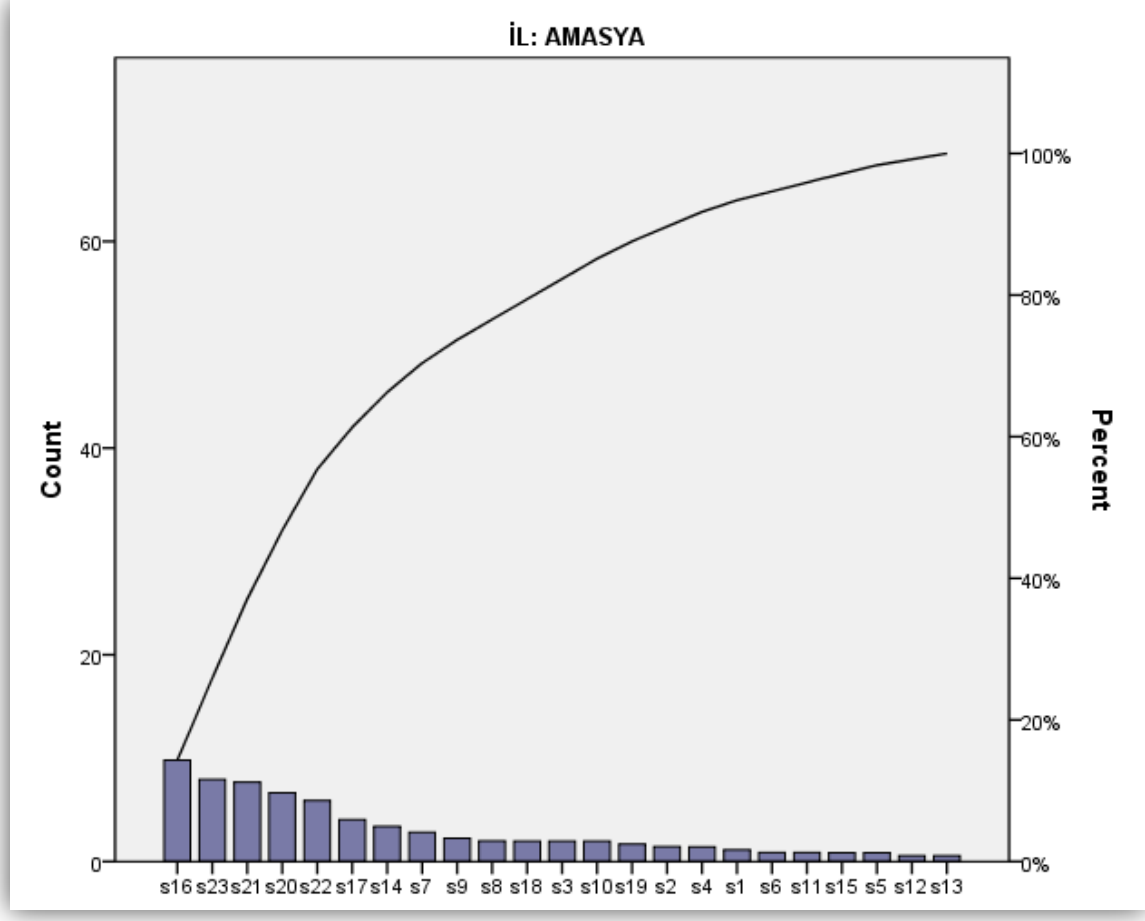
Tablo 3.5. Amasya Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.2 Amasya Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	AMASYA*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	87,99	1,12
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	84,86	1,43
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	90,50	1,96
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	84,99	1,42
5	Sizi dinlemesi	93,28	0,84
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	94,00	0,86
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	76,90	2,82
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	82,20	1,98
9	İşini tam yapması	87,11	2,24
10	Sizi muayene etmesi	88,55	1,96
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	86,29	0,86
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	89,37	0,57
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	84,31	0,56
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	72,24	3,40
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	83,71	0,84
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	71,15	9,80
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	76,52	4,06
18	Doktor dışı personelin yardımı	84,59	1,96
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	82,63	1,68
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	75,42	6,64
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	72,84	7,67
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	69,94	5,90
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	70,88	7,94
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	90,22	1,96
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	86,03	1,68
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	74,30	6,42

Tablo 3.5.1. Amasya Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.5.1. Amasya cumulative dissatisfaction*

AH+	AMASYA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	14,31	14,31
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	11,59	25,90
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,19	37,09
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,70	46,79
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,61	**55,4**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



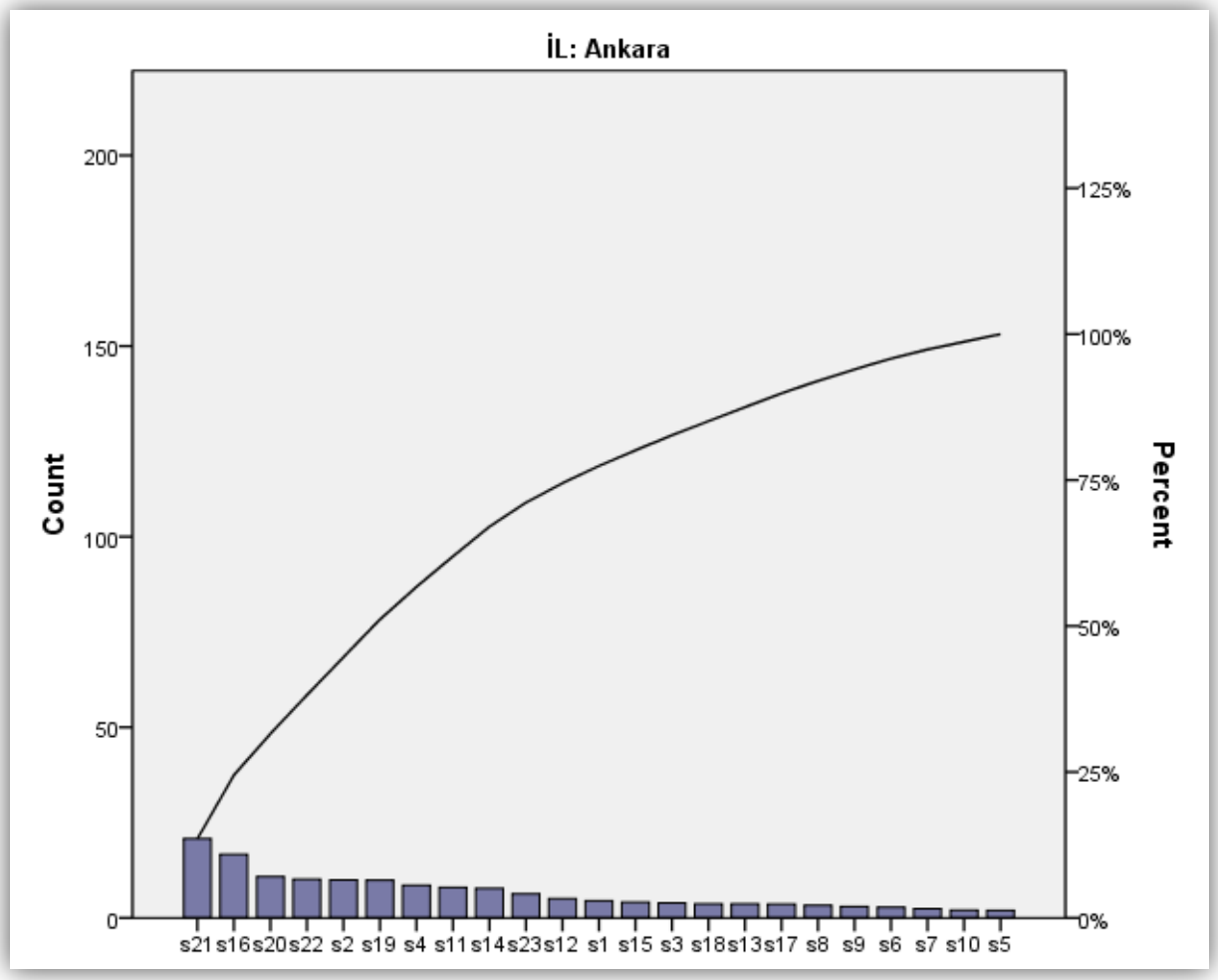
Tablo 3.6. Ankara Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.6 Ankara Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	ANKARA*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	76,37	4,50
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	55,77	9,93
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	76,02	3,95
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	67,53	8,58
5	Sizi dinlemesi	80,28	1,99
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	79,90	2,82
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	70,51	2,42
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	63,62	3,28
9	İşini tam yapması	76,86	3,00
10	Sizi muayene etmesi	78,80	2,01
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	58,89	8,03
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	73,97	5,08
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	68,88	3,68
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	51,90	7,76
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	71,81	4,11
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	48,35	16,69
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	73,18	3,63
18	Doktor dışı personelin yardımı	78,69	3,69
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	60,49	9,88
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	78,75	10,83
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	62,87	20,79
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	54,08	10,16
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	80,61	6,32
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	75,21	2,72
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	75,39	5,09
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	47,73	17,61

Tablo 3.6.1. Ankara Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.6.1 Ankara cumulative dissatisfaction*

AH-Soru No	ANKARA *(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,58	13,58
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	10,90	24,48
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	7,07	31,55
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,63	38,18
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	6,48	**44,66**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



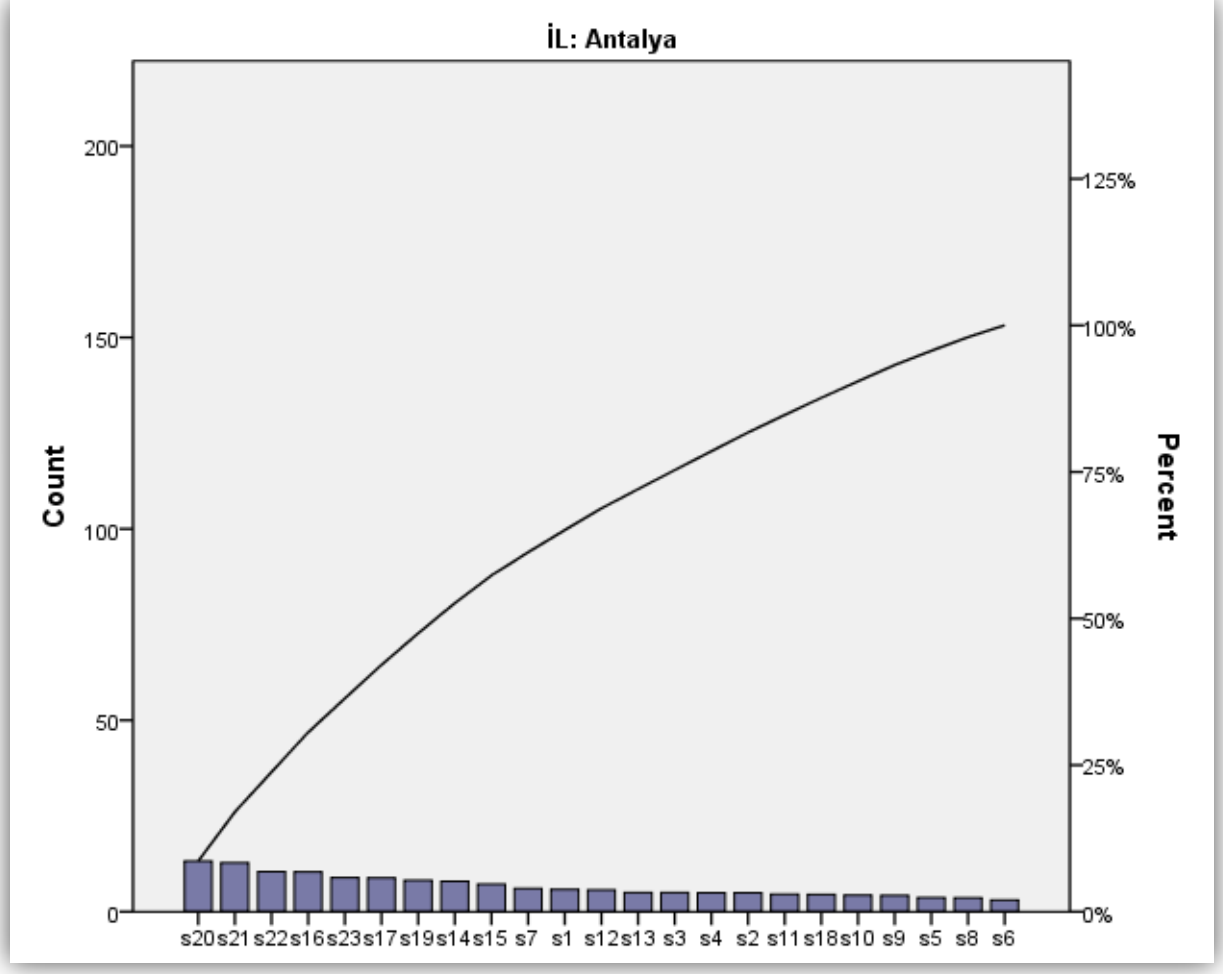
Tablo 3.7. Antalya Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.7. Antalya Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	ANTALYA*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	76,54	5,82
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	78,73	4,91
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	77,80	4,97
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	77,19	4,93
5	Sizi dinlemesi	81,13	3,70
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	83,67	3,06
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	75,13	6,04
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	76,52	3,58
9	İşini tam yapması	82,30	4,25
10	Sizi muayene etmesi	81,69	4,31
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	82,34	4,56
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	77,42	5,69
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	79,43	5,01
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	76,25	7,92
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	77,48	7,21
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	71,89	10,38
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	71,34	8,79
18	Doktor dışı personelin yardımı	83,48	4,49
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	81,97	8,20
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	74,22	13,24
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	68,17	12,80
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	69,73	10,45
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	71,99	8,85
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	80,78	4,94
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	82,68	2,86
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	68,97	12,59

Tablo 3.7.1. Antalya Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.7.1. Antalya cumulative dissatisfaction*

AH-	ANTALYA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,65	8,65
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,36	17,01
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,82	23,83
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,78	30,61
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	5,78	**36,39**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



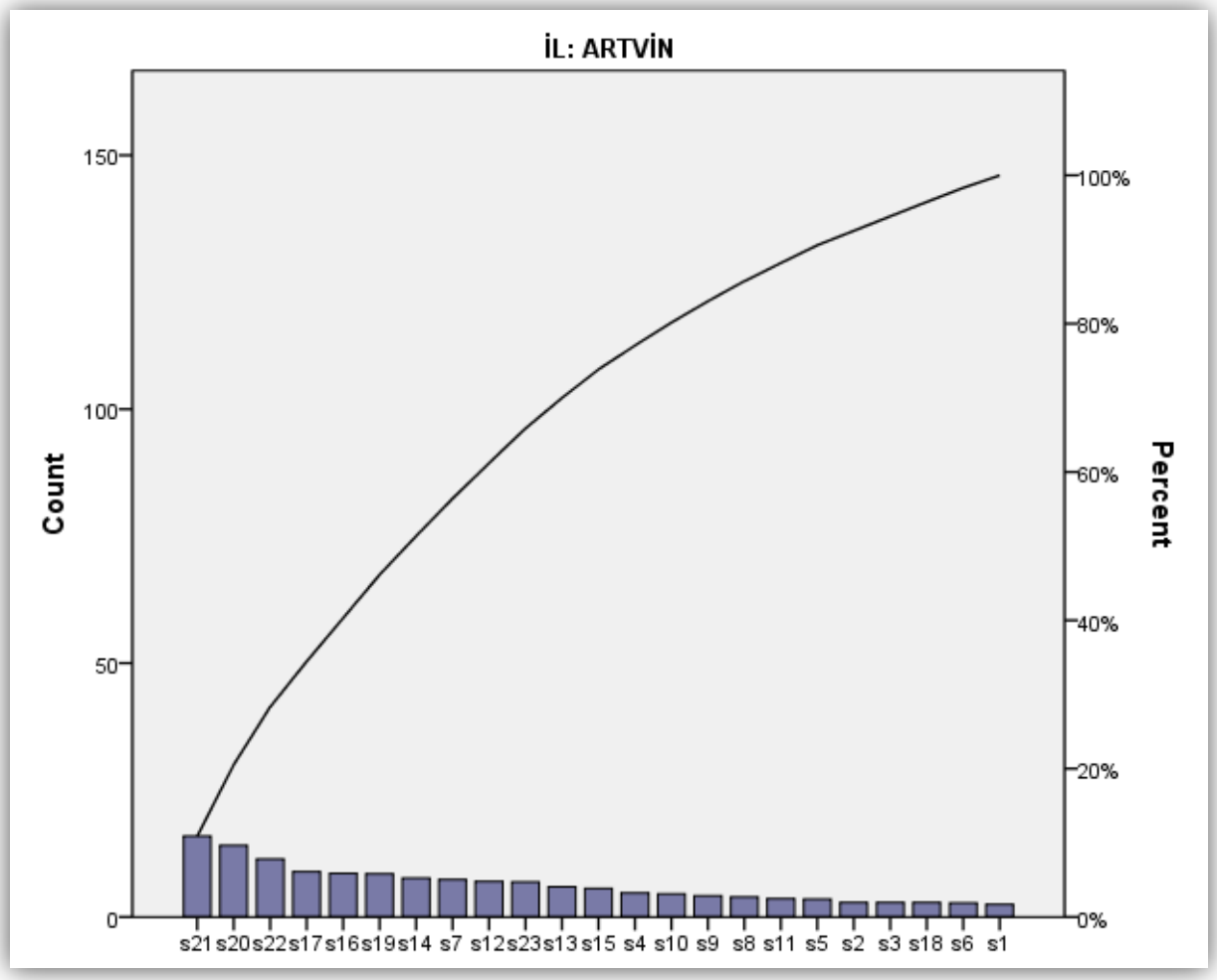
Tablo 3.8. Artvin Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.8. Artvin Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	ARTVİN*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	80,85	2,48
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	80,07	2,85
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	80,50	2,84
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	76,81	4,71
5	Sizi dinlemesi	84,62	3,50
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	83,40	2,77
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	76,84	7,37
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	81,00	3,94
9	İşini tam yapması	83,62	4,18
10	Sizi muayene etmesi	81,82	4,55
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	84,23	3,58
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	78,29	6,98
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	82,46	5,96
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	75,95	7,63
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	79,40	5,62
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	73,93	8,57
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	73,98	8,94
18	Doktor dışı personelin yardımı	84,81	2,83
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	81,13	8,49
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	68,93	14,08
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	64,68	15,92
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	70,11	11,39
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	75,30	6,88
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,70	2,44
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	79,44	3,14
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,35	5,92

Tablo 3.8.1. Artvin Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.8.1. Artvin cumulative dissatisfaction*

AH-	ARTVİN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,90	10,90
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,64	20,54
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,80	28,34
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	6,12	34,46
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,87	**40,33**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



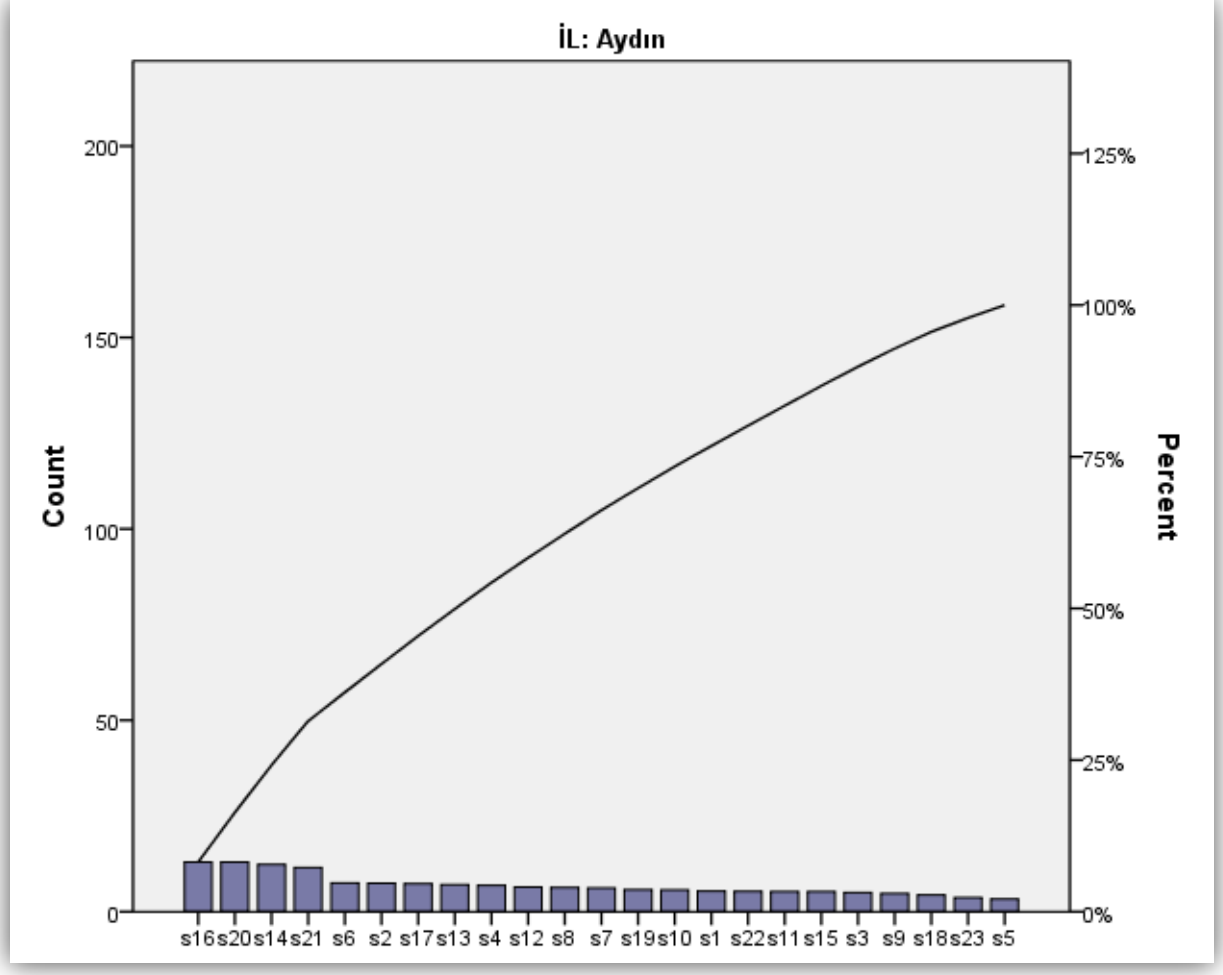
Tablo 3.9. Aydın Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.9. Aydın Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	AYDIN *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	82,72	5,35
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	82,57	7,41
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	87,32	4,99
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	86,85	6,90
5	Sizi dinlemesi	91,94	3,31
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	86,53	7,49
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	80,81	6,18
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	81,78	6,29
9	İşini tam yapması	86,42	4,73
10	Sizi muayene etmesi	88,91	5,65
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	85,90	5,22
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	85,56	6,44
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	84,85	7,05
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	77,38	12,34
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	85,63	5,21
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	76,77	12,98
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	79,80	7,32
18	Doktor dışı personelin yardımı	88,36	4,37
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	87,90	5,76
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	77,78	12,96
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	77,78	11,54
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	81,57	5,30
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	87,43	3,66
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	89,51	2,67
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	84,05	6,54
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	80,16	8,18

Tablo 3.9.1. Aydın Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.9.1. Aydın cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	AYDIN *(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	8,19	8,19
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,18	16,37
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,79	24,16
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,28	31,44
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	4,72	**36,16**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



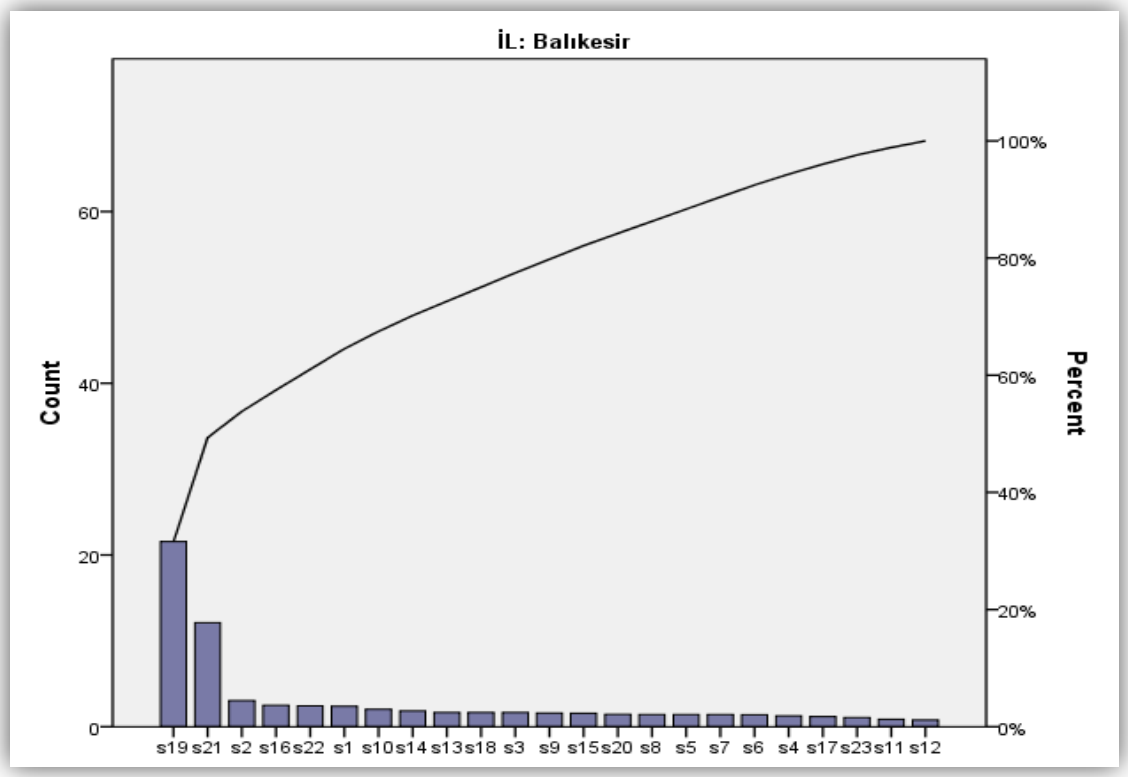
Tablo 3.10. Balıkesir Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.10. Balıkesir Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	BALIKESİR*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	87,70	2,38
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	84,74	3,05
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	86,19	1,65
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	88,63	1,26
5	Sizi dinlemesi	89,34	1,41
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	89,98	1,40
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	86,29	1,41
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	88,44	1,42
9	İşini tam yapması	88,82	1,60
10	Sizi muayene etmesi	90,41	2,04
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	93,29	0,87
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	92,54	0,77
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	88,98	1,66
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	89,47	1,84
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	88,37	1,57
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	85,71	2,49
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	90,06	1,17
18	Doktor dışı personelin yardımı	92,18	1,65
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	64,66	21,55
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	91,40	1,43
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	72,73	12,12
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	88,08	2,42
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	87,58	1,07
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	93,17	1,61
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	93,75	0,60
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	74,80	11,00

Tablo 3.10.1. Balıkesir Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.10.1. Balıkesir cumulative dissatisfaction*

AH-	BALIKESİR*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	31,58	31,58
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	17,76	**49,34**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



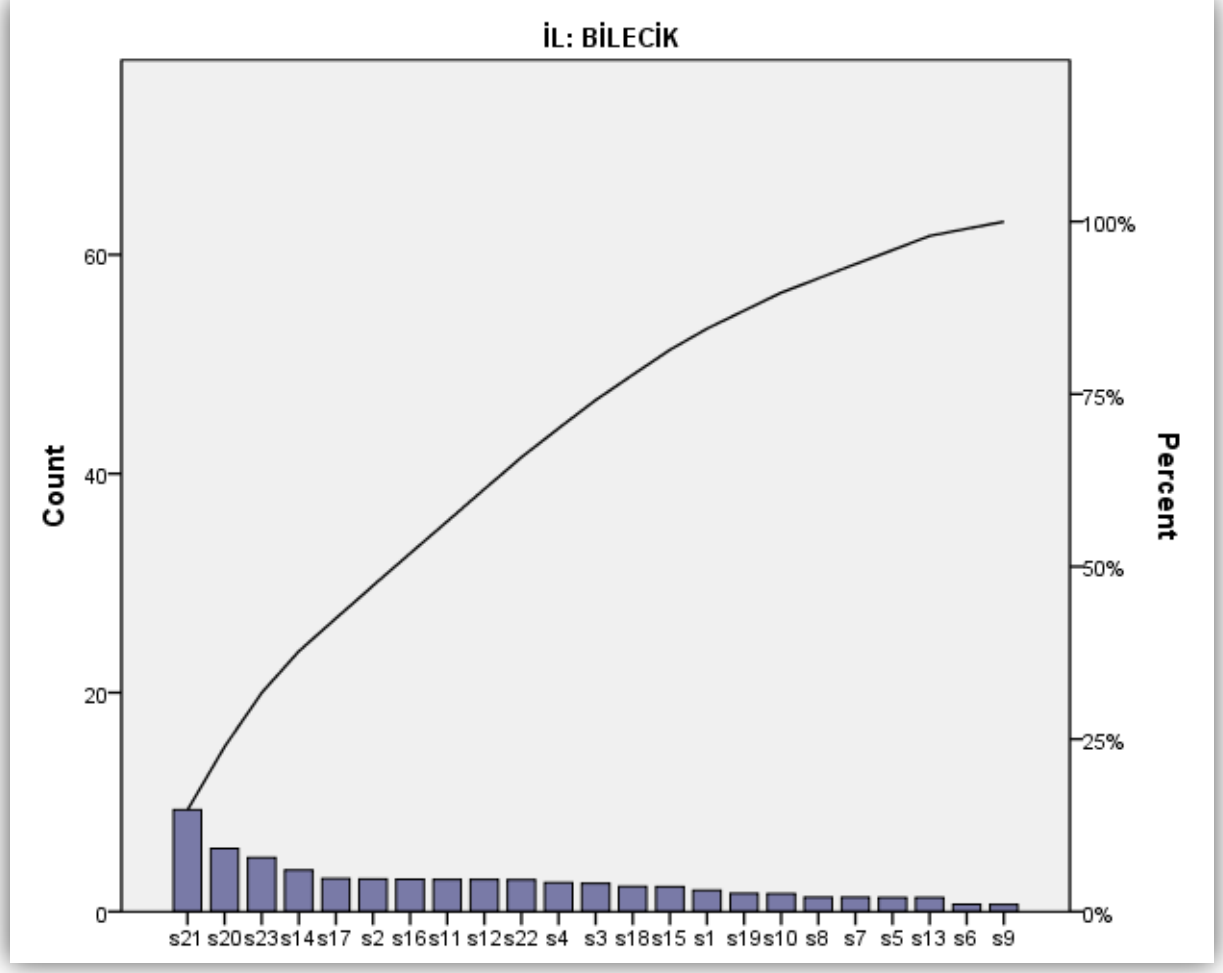
Tablo 3.11. Bilecik Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.11. Bilecik Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	BİLECİK*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	92,23	1,94
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	91,39	2,98
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	95,15	2,59
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	90,10	2,64
5	Sizi dinlemesi	97,41	1,29
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	95,70	0,66
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	92,18	1,30
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	93,44	1,31
9	İşini tam yapması	97,41	0,65
10	Sizi muayene etmesi	94,79	1,63
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,23	2,93
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	92,51	2,93
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	95,47	1,29
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	85,52	3,79
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	92,18	2,28
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	91,80	2,95
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	91,30	3,01
18	Doktor dışı personelin yardımı	93,44	2,30
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	93,73	1,65
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	85,25	5,76
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	79,46	9,30
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	85,06	2,92
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	87,32	4,93
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	89,87	2,61
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	93,53	1,62
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	85,39	3,25

Tablo 3.11.1. Bilecik Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.11.1. Bilecik Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	BİLECİK*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	14,76	14,76
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,13	23,89
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	7,82	31,71
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,02	37,73
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	4,77	**42,5**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



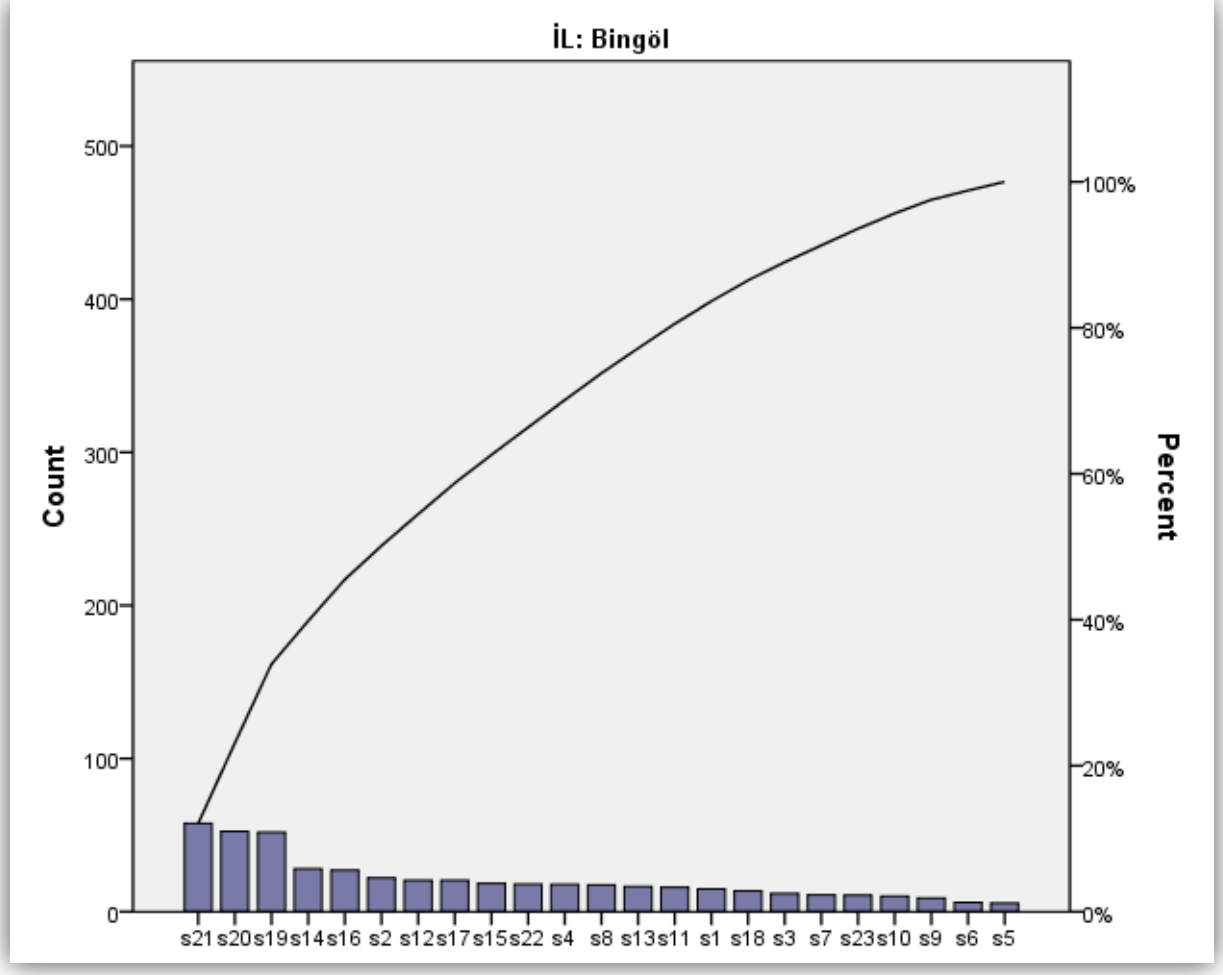
Tablo 3.12. Bingöl Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.12.Bingöl Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	BİNGÖL *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	63,50	14,84
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	52,68	22,02
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	62,20	11,90
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	56,92	17,85
5	Sizi dinlemesi	79,23	5,64
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	74,84	5,97
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	57,69	10,95
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	54,22	17,47
9	İşini tam yapması	75,96	8,90
10	Sizi muayene etmesi	76,26	10,09
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	67,57	15,92
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	52,98	20,54
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	56,68	16,32
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	47,26	28,05
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	54,90	18,40
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	50,30	27,11
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	59,76	20,43
18	Doktor dışı personelin yardımı	73,96	13,61
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	37,13	51,79
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	36,67	52,42
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	32,32	57,62
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	65,87	17,96
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	71,77	10,81
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	68,25	7,12
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	56,55	19,05
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	44,58	31,33

Tablo 3.12.1. Bingöl Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.12.1 Bingöl cumulative dissatisfaction*

AH-	BİNGÖL*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,09	12,09
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	11,00	23,09
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	10,87	33,96
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,89	39,85
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,69	**45,54**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



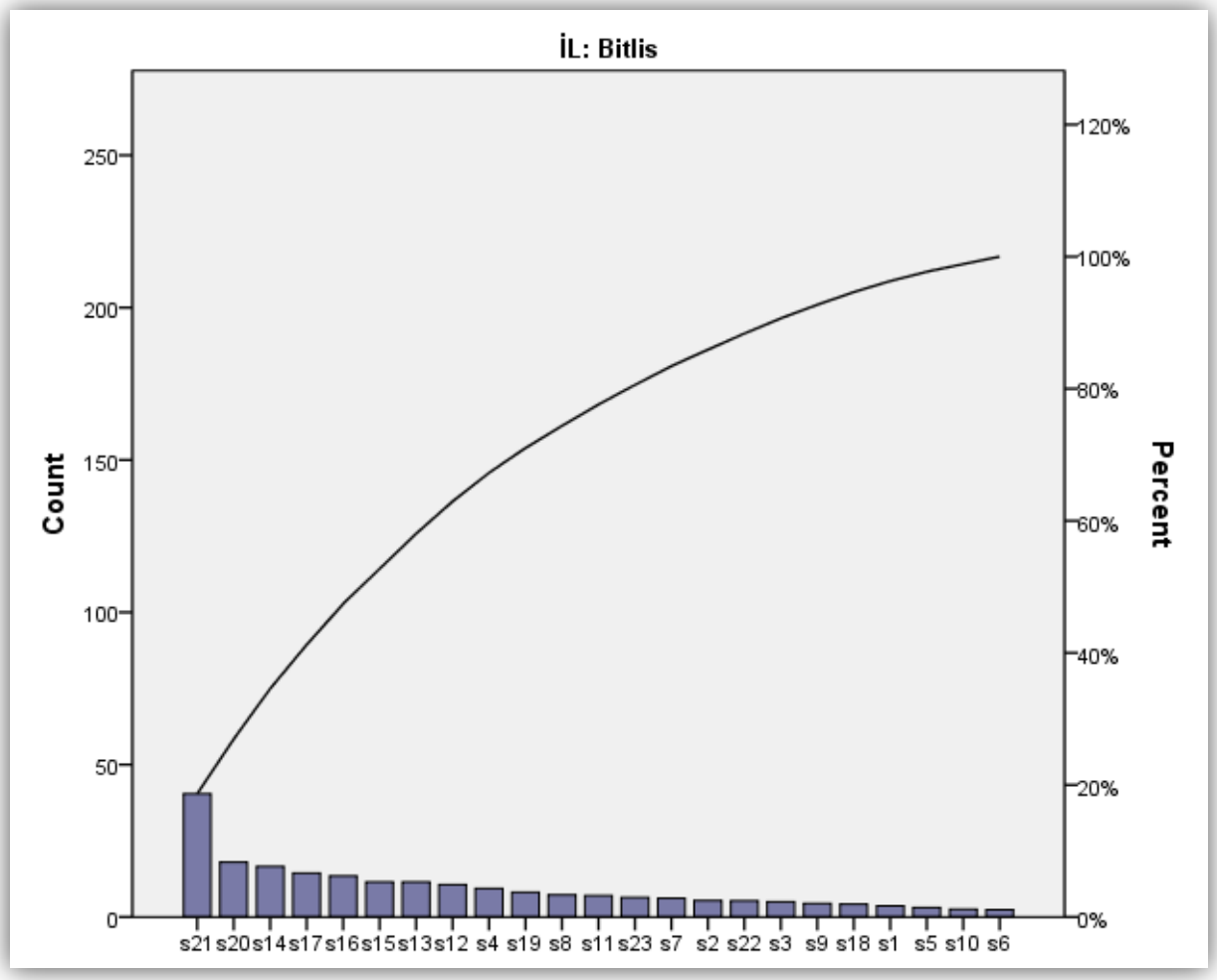
Tablo 3.13. Bitlis Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.13 Bitlis Satisfaction –Dissatisfaction*

AH-NO	BİTLİS*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	83,33	3,61
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	81,59	5,38
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	81,89	5,01
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	76,83	9,38
5	Sizi dinlemesi	86,31	3,07
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	88,66	2,41
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	79,78	6,18
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	78,20	7,27
9	İşini tam yapması	81,11	4,44
10	Sizi muayene etmesi	86,07	2,51
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	82,46	7,02
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	76,44	10,63
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	75,57	11,49
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	70,70	16,56
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	74,63	11,50
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	73,93	13,47
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	71,88	14,38
18	Doktor dışı personelin yardımı	84,40	4,18
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	78,49	8,14
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	67,80	17,97
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	46,34	40,42
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	83,24	5,31
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	80,23	6,40
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,99	5,29
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	77,50	5,83
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,78	5,56

Tablo 3.13.1. Bitlis Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.13.1 Bitlis cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	BİTLİS*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	18,65	18,65
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,29	26,94
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,64	34,58
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	4,29	38,87
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,21	**45,08**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



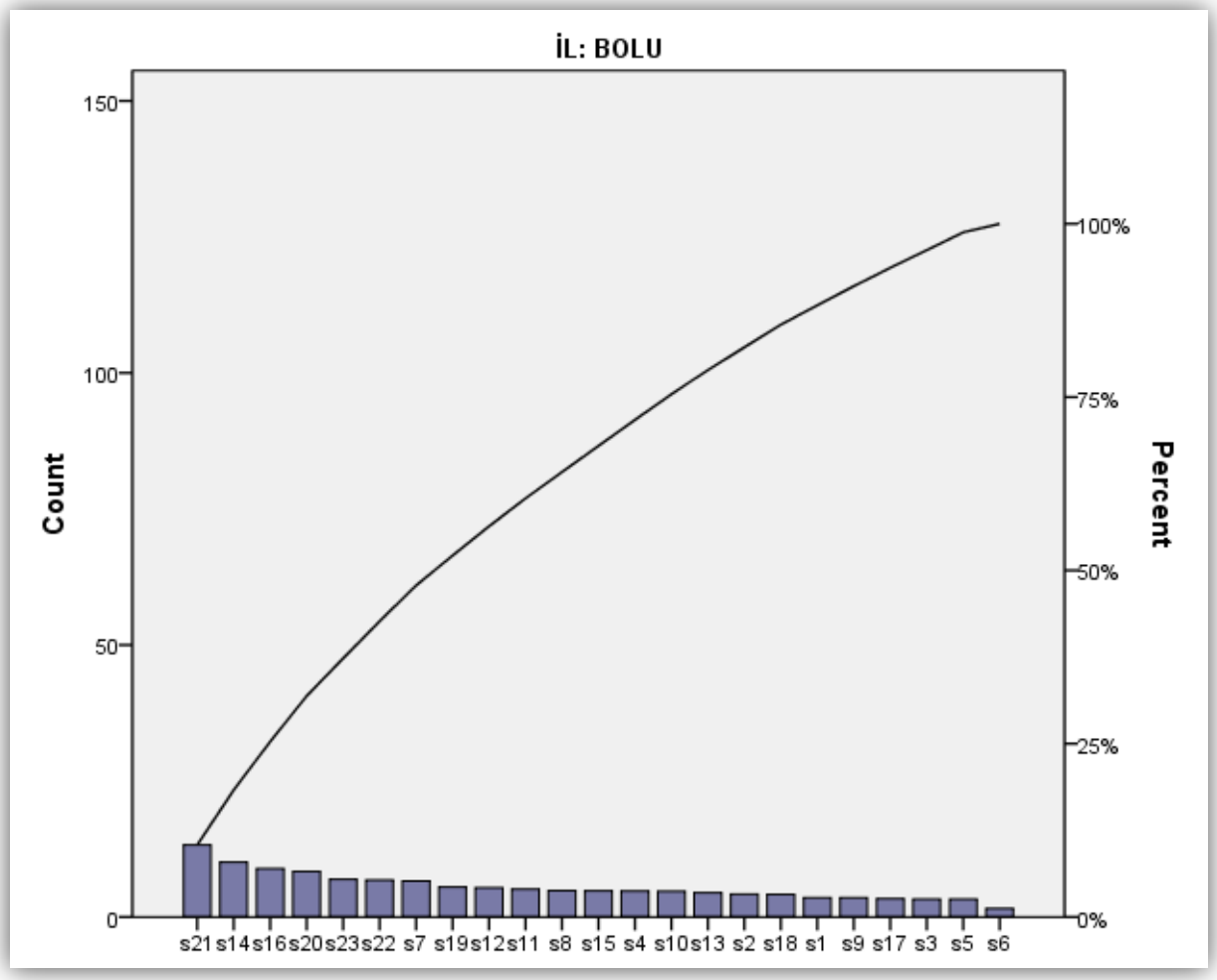
Tablo 3.14. Bolu Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.14. Bolu Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	BOLU*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	84,91	3,55
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	83,58	4,18
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	84,27	3,26
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	79,70	4,78
5	Sizi dinlemesi	88,13	3,26
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	89,94	1,57
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	78,14	6,59
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	81,82	4,85
9	İşini tam yapması	84,37	3,54
10	Sizi muayene etmesi	83,43	4,73
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	78,92	5,12
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	79,04	5,39
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	81,66	4,44
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	74,45	10,09
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	83,18	4,80
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	73,62	8,90
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	73,15	3,36
18	Doktor dışı personelin yardımı	83,09	4,15
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	79,12	5,49
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	73,00	8,37
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	66,29	13,26
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	72,49	6,80
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	80,86	6,93
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	86,01	2,68
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	84,96	3,24
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	72,27	8,55

Tablo 3.14.1. Bolu Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.14.1 Bolu cumulative dissatisfaction*

AH+	BOLU*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,56	6,56
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,92	14,48
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,98	21,46
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,56	28,02
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	5,44	**33,46**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



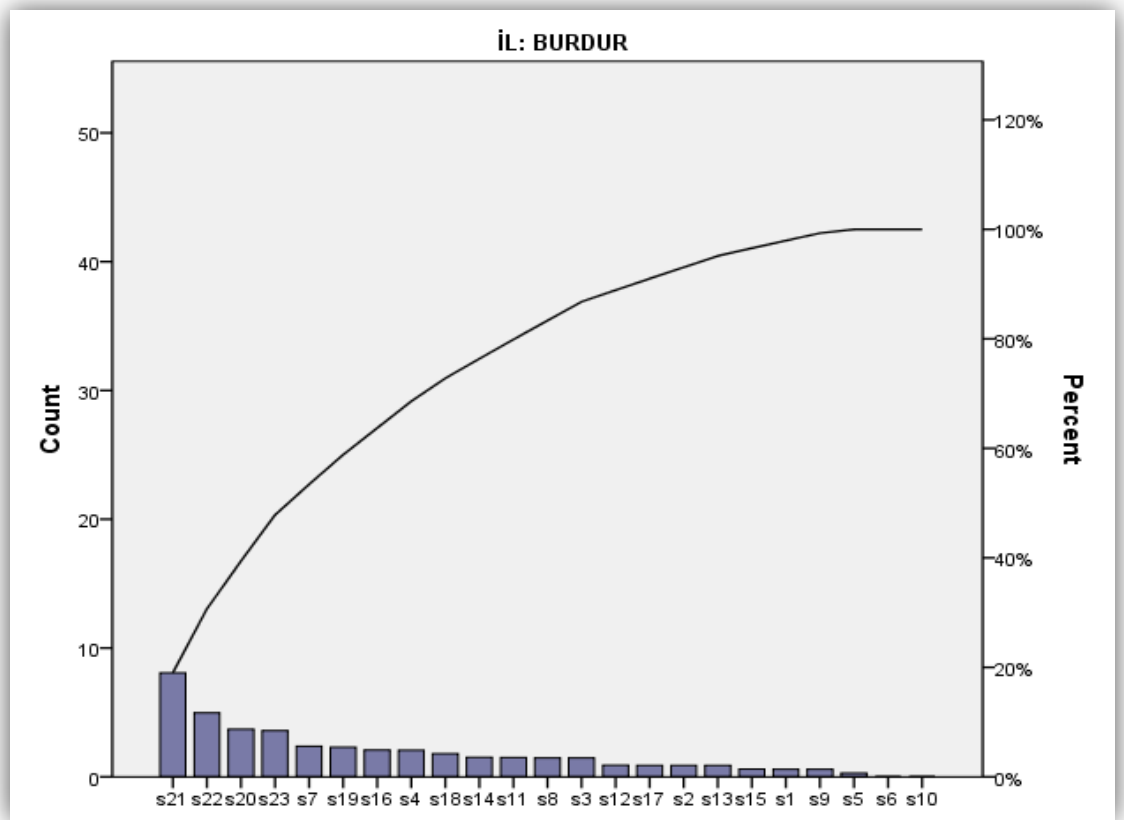
Tablo 3.15. Burdur Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.15. Burdur Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	BURDUR*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	94,69	0,59
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	94,94	0,89
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	93,27	1,46
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	89,35	2,07
5	Sizi dinlemesi	97,35	0,29
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	97,53	0,00
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	92,88	2,37
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	93,51	1,47
9	İşini tam yapması	95,91	0,58
10	Sizi muayene etmesi	96,77	0,00
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	94,89	1,50
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	95,80	0,90
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	95,88	0,88
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	91,57	1,51
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	93,75	0,60
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	93,15	2,08
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	94,64	0,89
18	Doktor dışı personelin yardımı	92,24	1,79
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	92,11	2,30
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	90,24	3,70
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	86,87	8,08
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	82,16	4,97
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	91,32	3,59
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	90,67	2,04
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	90,96	2,92
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	85,92	2,05

Tablo 3.15.1. Burdur Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.15.1 Burdur cumulative dissatisfaction*

AH+	BURDUR*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	18,99	18,99
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,68	30,67
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,70	39,37
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	8,44	47,81
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	5,58	**53,39**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



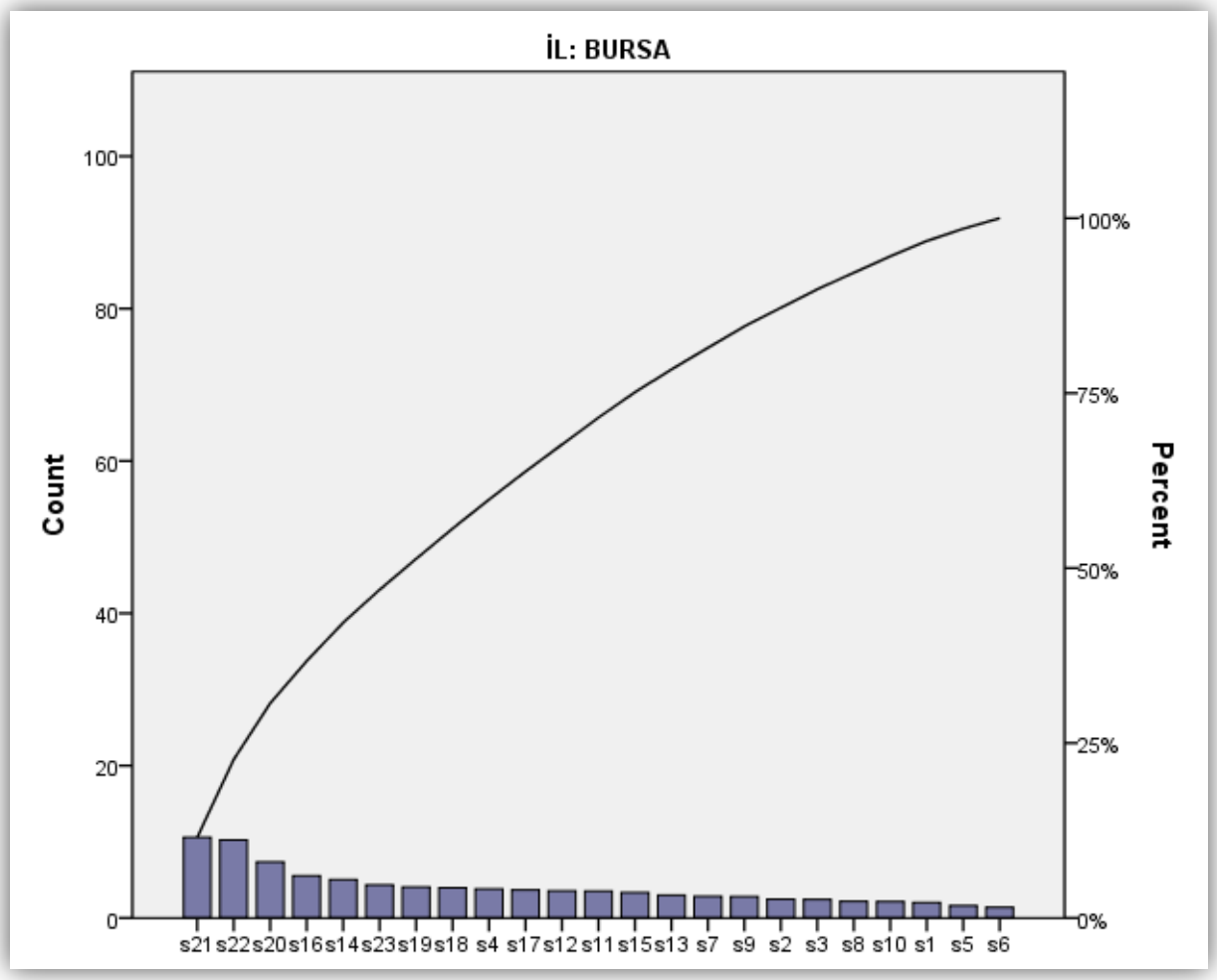
Tablo 3.16. Bursa Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.16. Bursa Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	BURSA*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	90,21	2,01
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	88,98	2,45
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	89,47	2,43
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	87,06	3,81
5	Sizi dinlemesi	92,35	1,61
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,70	1,38
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	87,48	2,83
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	88,89	2,17
9	İşini tam yapması	90,50	2,81
10	Sizi muayene etmesi	91,14	2,15
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	88,28	3,53
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	86,36	3,55
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	87,77	2,99
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	84,63	5,03
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	87,74	3,34
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	85,73	5,54
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	88,37	3,68
18	Doktor dışı personelin yardımı	88,32	3,98
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	92,07	4,05
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	84,42	7,37
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	81,76	10,59
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	73,85	10,24
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	84,33	4,33
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	87,52	1,36
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	84,56	3,62
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	68,86	13,42

Tablo 3.16.1. Bursa Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.16.1 Bursa cumulative dissatisfaction*

AH+	BURSA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,52	11,52
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,15	22,67
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,02	30,69
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,03	36,72
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,47	**42,19**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



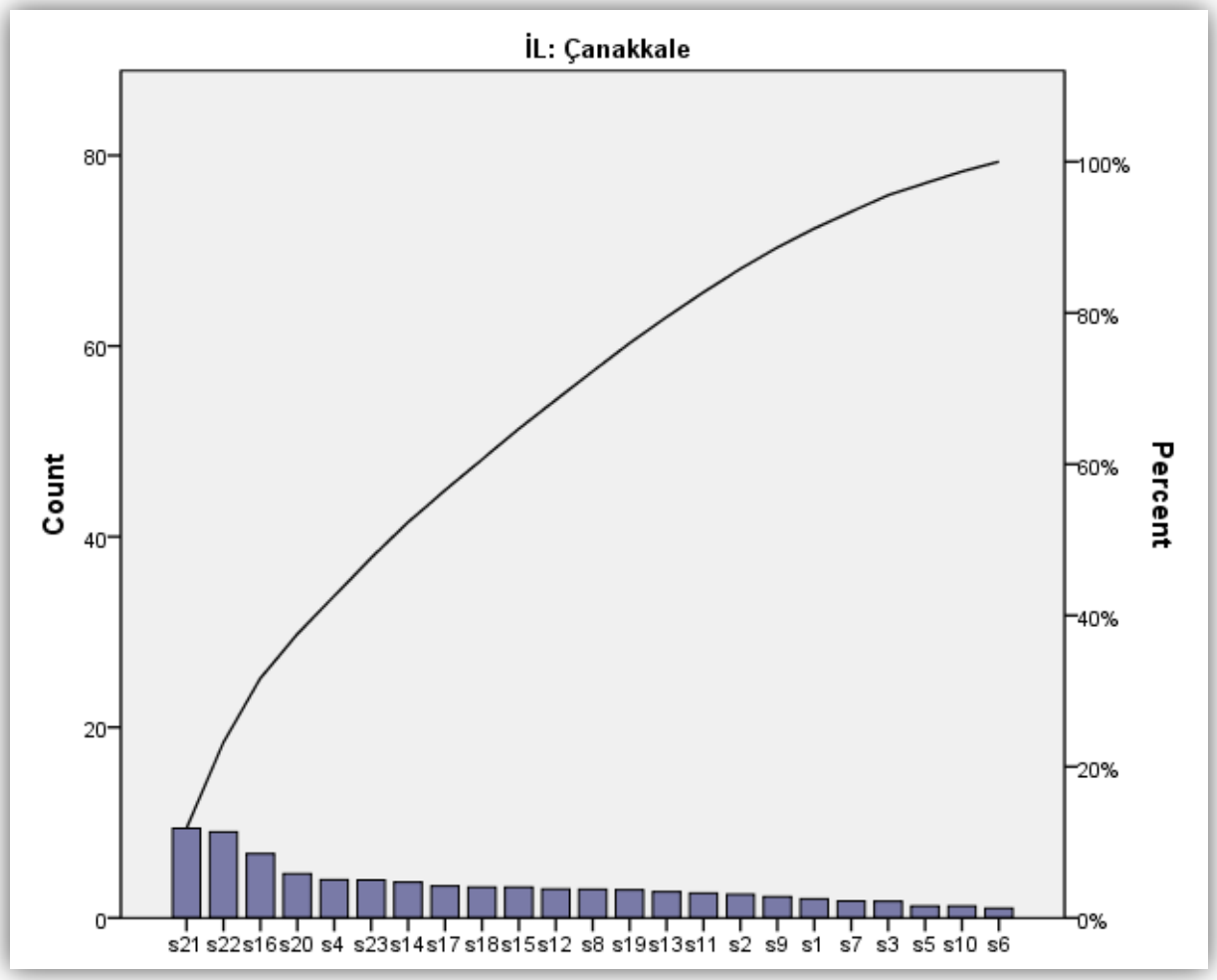
Tablo 3.17. Çanakkale Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/*Table 3.17.Çanakkale Satisfaction-Dissatisfaction*

AH-NO	ÇANAKKALE*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	88,09	1,99
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	90,32	2,48
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	90,55	1,74
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	86,25	4,00
5	Sizi dinlemesi	94,79	1,24
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	96,17	1,02
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	86,93	1,76
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	89,50	3,00
9	İşini tam yapması	93,80	2,23
10	Sizi muayene etmesi	93,80	1,24
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	86,53	2,59
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	89,17	3,02
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	90,80	2,74
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	85,50	3,75
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	89,80	3,23
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	78,30	6,73
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	88,95	3,34
18	Doktor dışı personelin yardımı	90,82	3,23
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	93,55	2,96
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	89,32	4,63
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	82,75	9,41
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	73,18	9,02
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	90,16	3,99
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	95,29	0,99
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	90,35	1,98
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	59,45	16,67

Tablo 3.17.1. Çanakkale Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.17.1. Çanakkale cumulative dissatisfaction*

AH-	ÇANAKKALE*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,86	11,86
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,37	23,23
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	8,49	31,72
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	5,83	37,55
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	5,04	**42,59**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



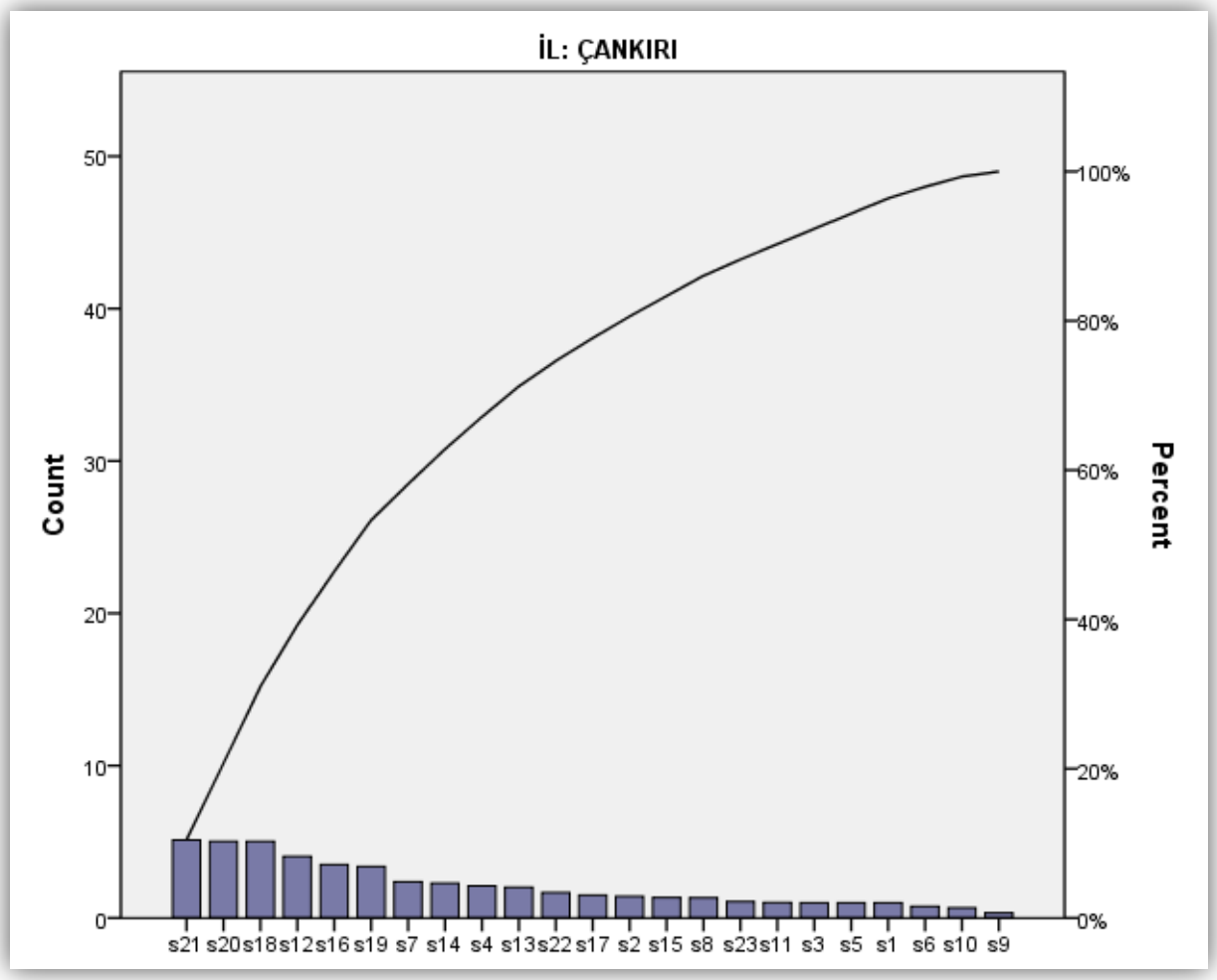
Tablo 3.18. Çankırı Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.18. Çankırı Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	ÇANKIRI*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	89,37	1,00
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	90,78	1,42
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	92,69	1,00
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	90,85	2,11
5	Sizi dinlemesi	94,67	1,00
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	96,97	0,76
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	87,12	2,37
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	86,71	1,33
9	İşini tam yapması	91,69	0,33
10	Sizi muayene etmesi	91,64	0,67
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,54	1,01
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	85,86	4,04
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	90,94	2,01
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	89,69	2,29
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	89,97	1,34
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	88,07	3,51
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	87,97	1,50
18	Doktor dışı personelin yardımı	83,56	5,03
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	90,82	3,38
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	85,53	5,03
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	87,82	5,13
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	89,30	1,67
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	92,88	1,07
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	91,69	1,33
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	86,33	1,67
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	81,00	4,67

Tablo 3.18.1. Çankırı Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.18.1. Çankırı cumulative dissatisfaction*

AH+	ÇANKIRI*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,46	10,46
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,27	20,73
18	Doktor dışı personelin yardımı	10,27	31,00
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	8,24	39,24
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	7,16	**46,4**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



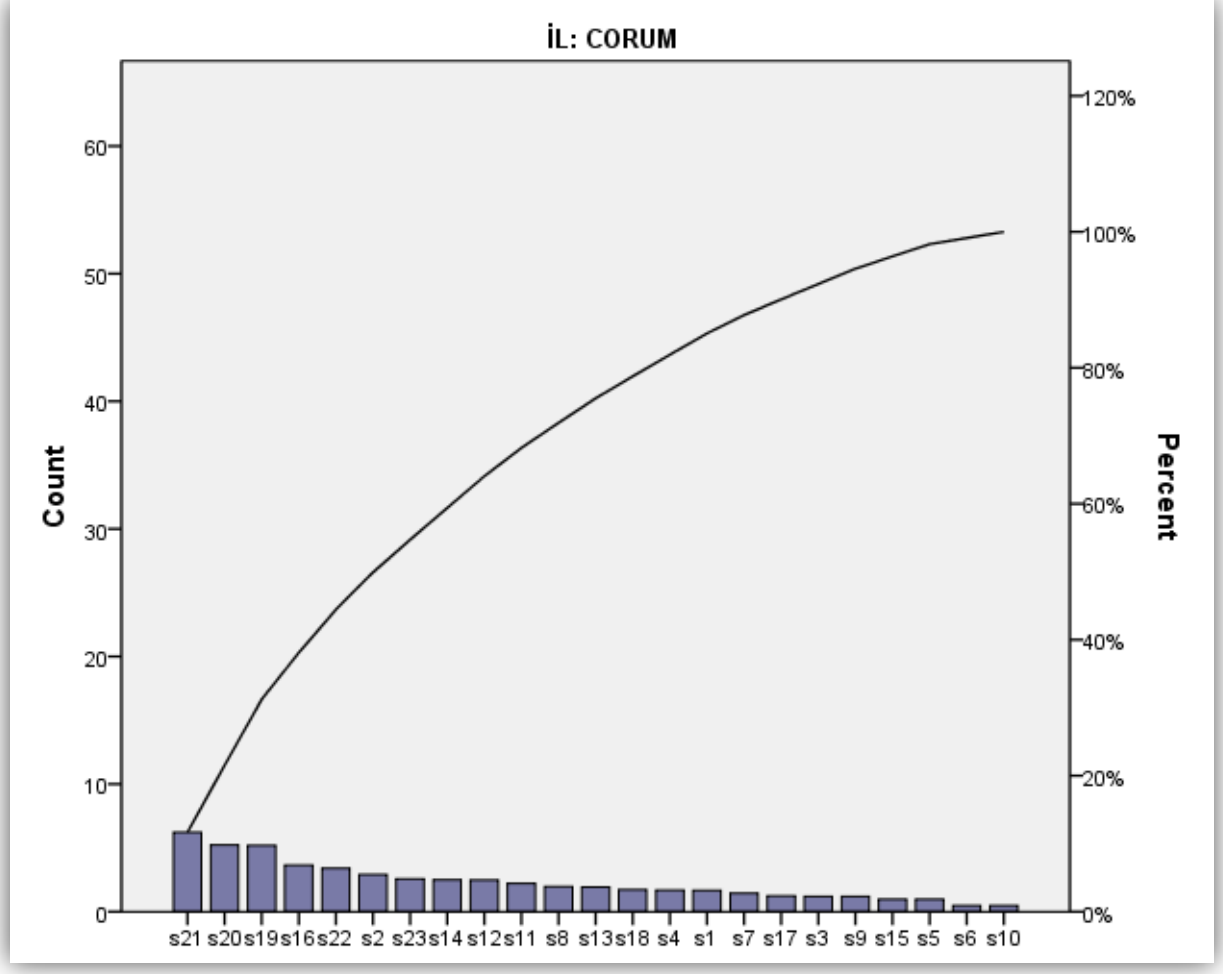
Tablo 3.19. Çorum Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.19. Çorum Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	ÇORUM *(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	91,39	1,67
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	90,29	2,91
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	93,54	1,20
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	89,86	1,69
5	Sizi dinlemesi	94,26	0,96
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,27	0,48
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	88,70	1,44
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	90,20	1,96
9	İşini tam yapması	94,74	1,20
10	Sizi muayene etmesi	93,98	0,48
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,86	2,22
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	89,58	2,48
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	90,14	1,92
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	84,54	2,49
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	87,92	0,97
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	89,08	3,64
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	89,51	1,23
18	Doktor dışı personelin yardımı	89,85	1,73
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	83,39	5,19
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	86,76	5,23
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	81,32	6,23
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	85,08	3,40
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	89,49	2,56
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	93,78	0,72
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	91,63	1,67
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	83,01	4,78

Tablo 3.19.1. Çorum Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.19.1. Çorum cumulative dissatisfaction*

AH+	ÇORUM*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,68	11,68
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,81	21,49
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	9,74	31,23
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,83	38,06
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,39	**44,45**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



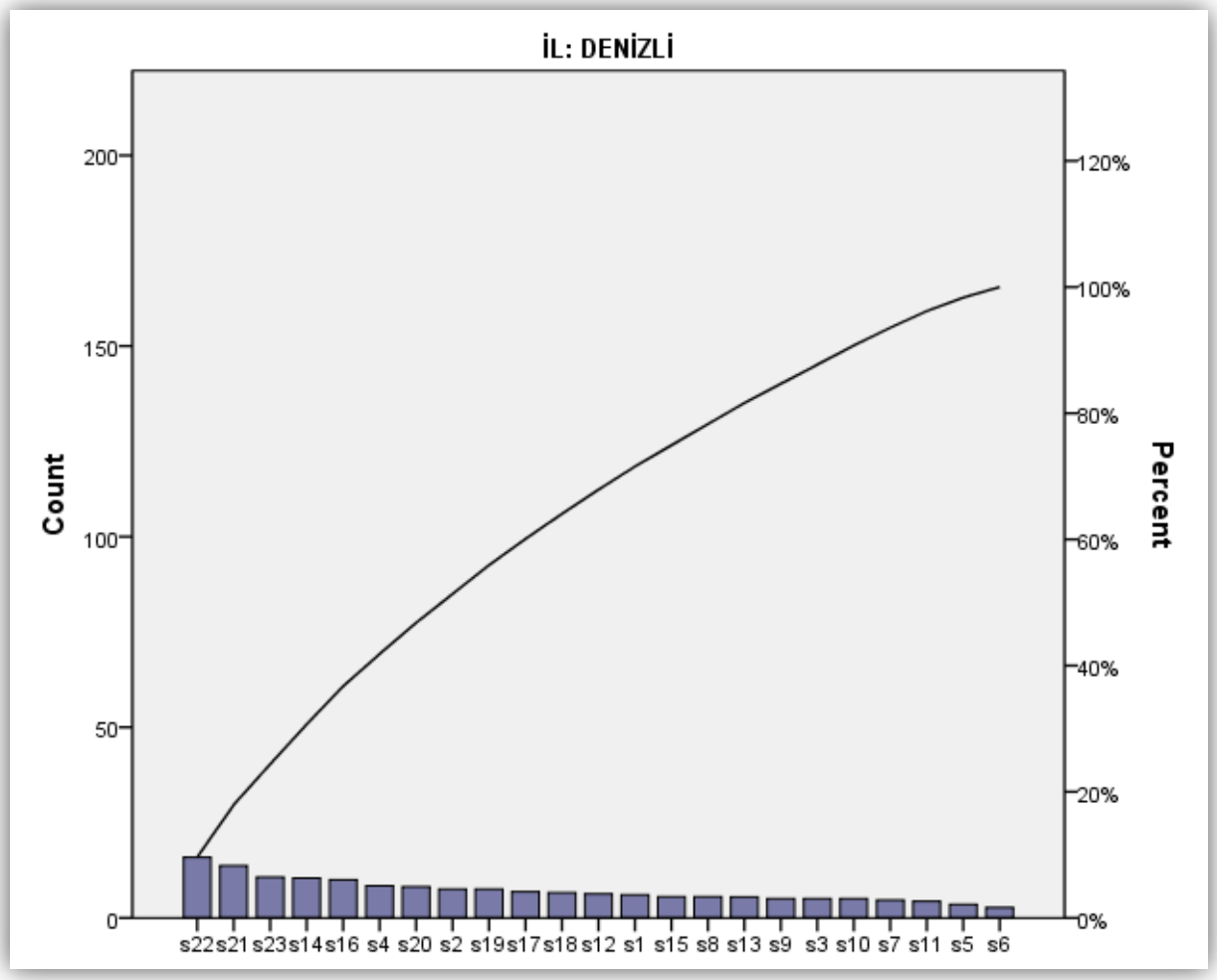
Tablo 3.20. Denizli Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.2. Denizli Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	DENİZLİ*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	83,44	6,08
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	84,16	7,59
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	85,77	5,02
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	81,64	8,42
5	Sizi dinlemesi	90,36	3,56
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	92,69	2,74
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	82,98	4,68
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	82,44	5,57
9	İşini tam yapması	88,21	5,05
10	Sizi muayene etmesi	88,70	5,02
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	86,07	4,34
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	85,00	6,30
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	85,62	5,50
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	76,27	10,42
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	83,05	5,58
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	79,32	10,02
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	82,90	6,89
18	Doktor dışı personelin yardımı	85,11	6,60
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	82,78	7,55
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	82,83	8,17
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	75,55	13,74
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	65,62	15,93
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	78,61	10,70
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	81,92	5,36
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	81,68	6,74
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,52	9,24

Tablo 3.20.1. Denizli Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.20.1. Denizli cumulative dissatisfaction*

AH+	DENİZLİ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,63	9,63
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,30	17,93
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	6,46	24,39
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,30	30,69
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,06	**36,75**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



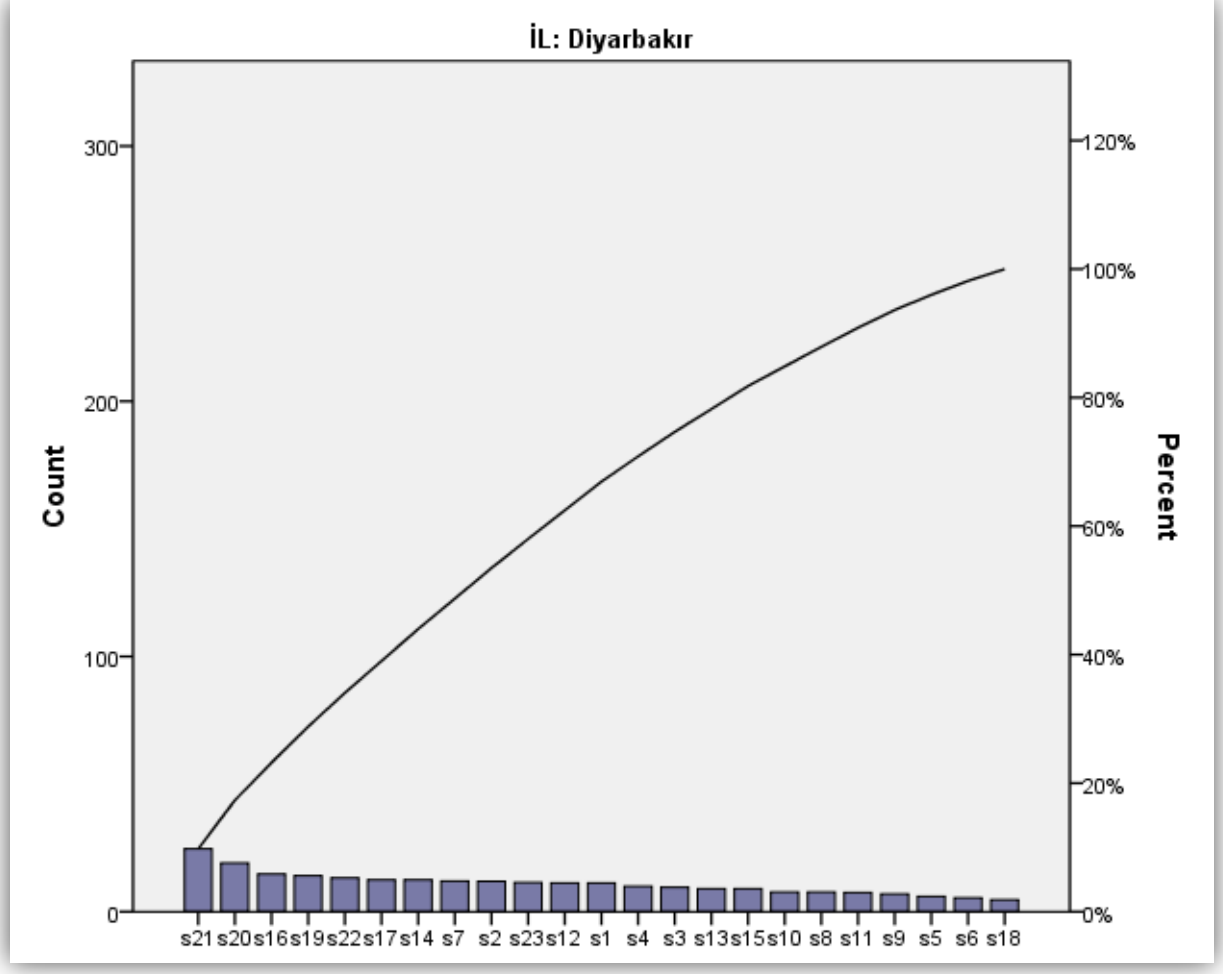
Tablo 3.21. Diyarbakır Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/*Table 3.21.Diyarbakır Satisfaction-Dissatisfaction*

AH-NO	DİYARBAKIR*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction* (%)	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction* (%)
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	67,10	11,21
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	67,86	11,91
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	69,66	9,55
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	67,98	9,93
5	Sizi dinlemesi	82,28	5,97
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	77,38	5,42
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	66,60	12,01
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	68,54	7,68
9	İşini tam yapması	78,46	6,93
10	Sizi muayene etmesi	81,43	7,69
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	76,64	7,48
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	66,54	11,21
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	71,11	9,01
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	64,49	12,48
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	72,85	8,99
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	65,12	14,73
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	69,13	12,50
18	Doktor dışı personelin yardımı	83,36	4,67
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	66,53	14,11
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	66,14	19,09
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	58,70	24,59
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	63,33	13,23
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	72,76	11,43
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	75,00	7,14
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	75,66	8,99
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	58,70	21,22

Tablo 3.21.1. Diyarbakır Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.12.1.Diyarbakır cumulative dissatisfaction*

AH-	DİYARBAKIR*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,77	9,77
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	7,58	17,35
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,85	23,2
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	5,60	28,8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,25	**34,05**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



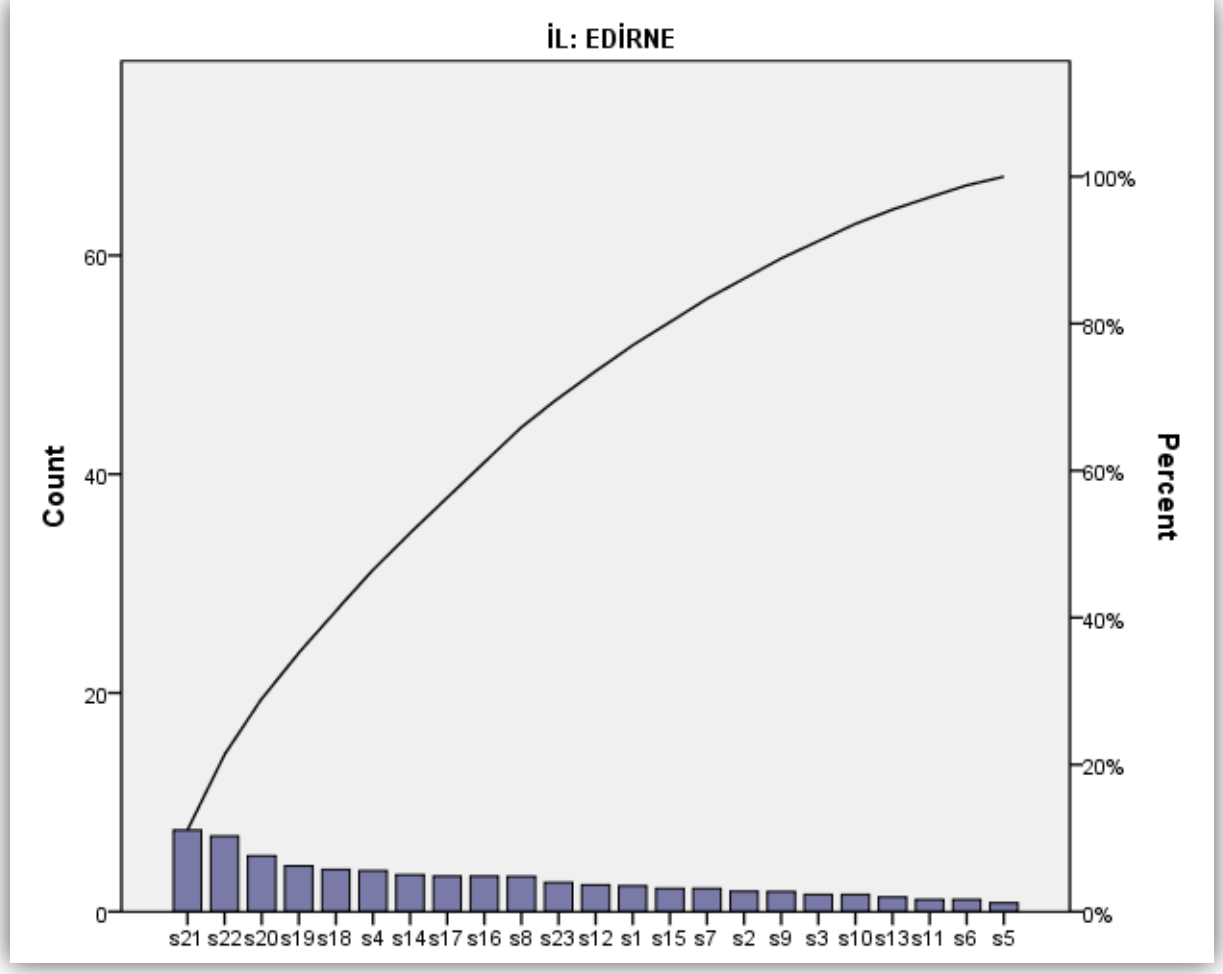
Tablo 3.22. Edirne Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.22. Edirne Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	EDİRNE*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	92,89	2,37
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	92,57	1,86
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	92,63	1,58
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	90,08	3,75
5	Sizi dinlemesi	95,26	0,79
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	94,77	1,10
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	92,84	2,12
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	92,25	3,21
9	İşini tam yapması	96,05	1,84
10	Sizi muayene etmesi	96,05	1,58
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	93,89	1,11
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	92,93	2,45
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	94,20	1,32
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	91,01	3,37
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	91,53	2,12
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	90,59	3,23
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	89,74	3,23
18	Doktor dışı personelin yardımı	91,21	3,85
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	91,32	4,19
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	89,46	5,10
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	86,44	7,46
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	81,38	6,91
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	91,99	2,67
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	90,91	1,60
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	91,58	2,11
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	84,49	5,88

Tablo 3.22.1. Edirne Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.22.1. Edirne cumulative dissatisfaction*

AH+	EDİRNE*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,10	11,10
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,29	21,39
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	7,59	28,98
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,24	35,22
18	Doktor dışı personelin yardımı	5,72	**40,94**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



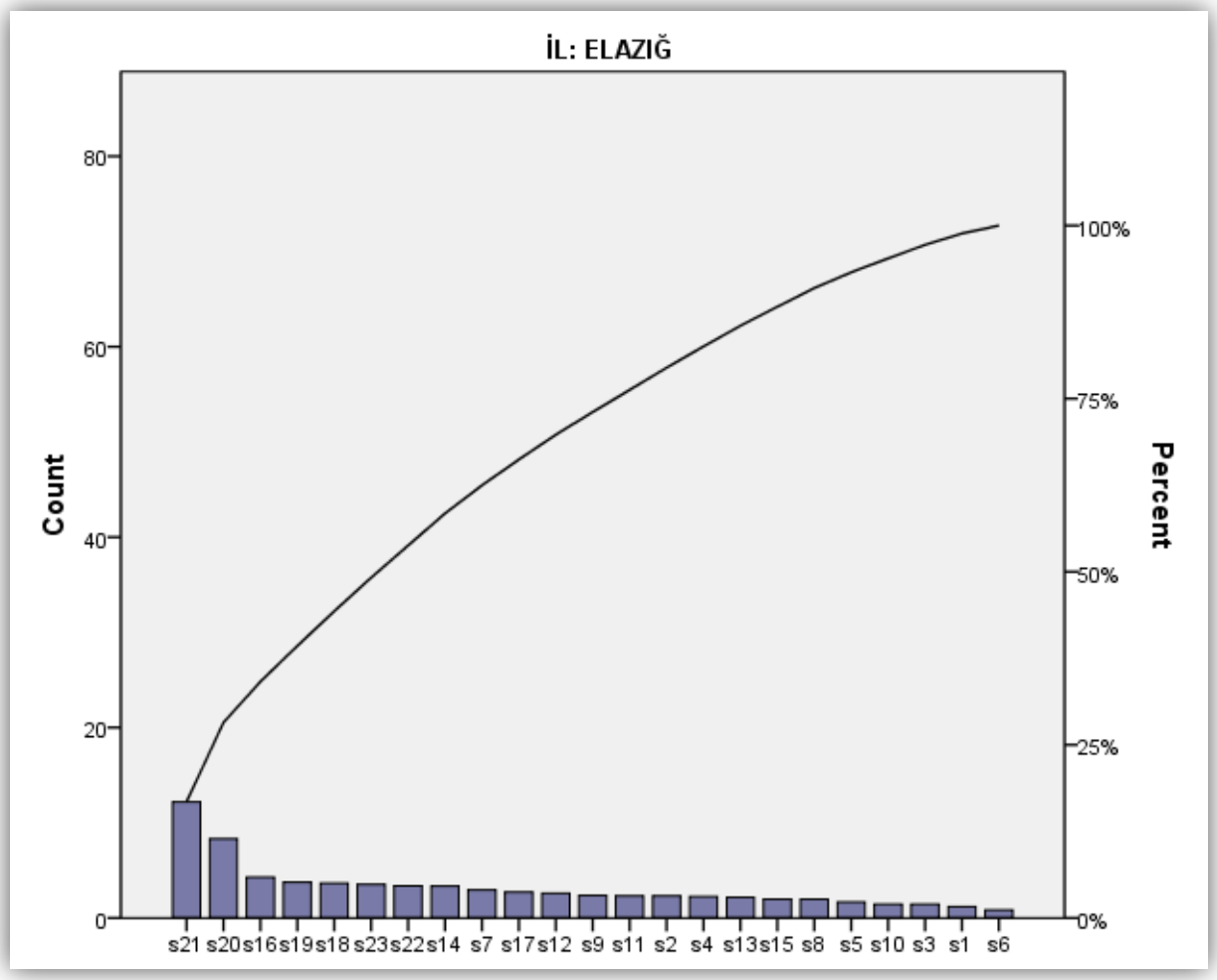
Tablo 3.23. Elazığ Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.23. Elazığ Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	ELAZIĞ*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	94,96	1,20
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	93,56	2,32
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	95,94	1,43
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	95,76	2,24
5	Sizi dinlemesi	97,62	1,67
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	97,25	0,83
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	92,14	2,95
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	93,37	1,97
9	İşini tam yapması	95,24	2,38
10	Sizi muayene etmesi	96,40	1,44
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	95,34	2,33
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	94,53	2,60
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	95,16	2,18
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	93,28	3,36
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	94,55	1,98
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	91,41	4,29
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	94,28	2,72
18	Doktor dışı personelin yardımı	92,21	3,65
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	90,23	3,76
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	86,54	8,33
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	82,11	12,20
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	90,34	3,38
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	94,13	3,52
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	94,74	3,16
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	91,41	3,34
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	91,00	5,11

Tablo 3.23.1. Elazığ Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.23.1.Elazığ cumulative dissatisfaction*

AH+	ELAZIĞ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	16,77	16,77
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	11,46	28,23
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,90	34,13
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	5,17	39,30
18	Doktor dışı personelin yardımı	5,02	**44,32**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



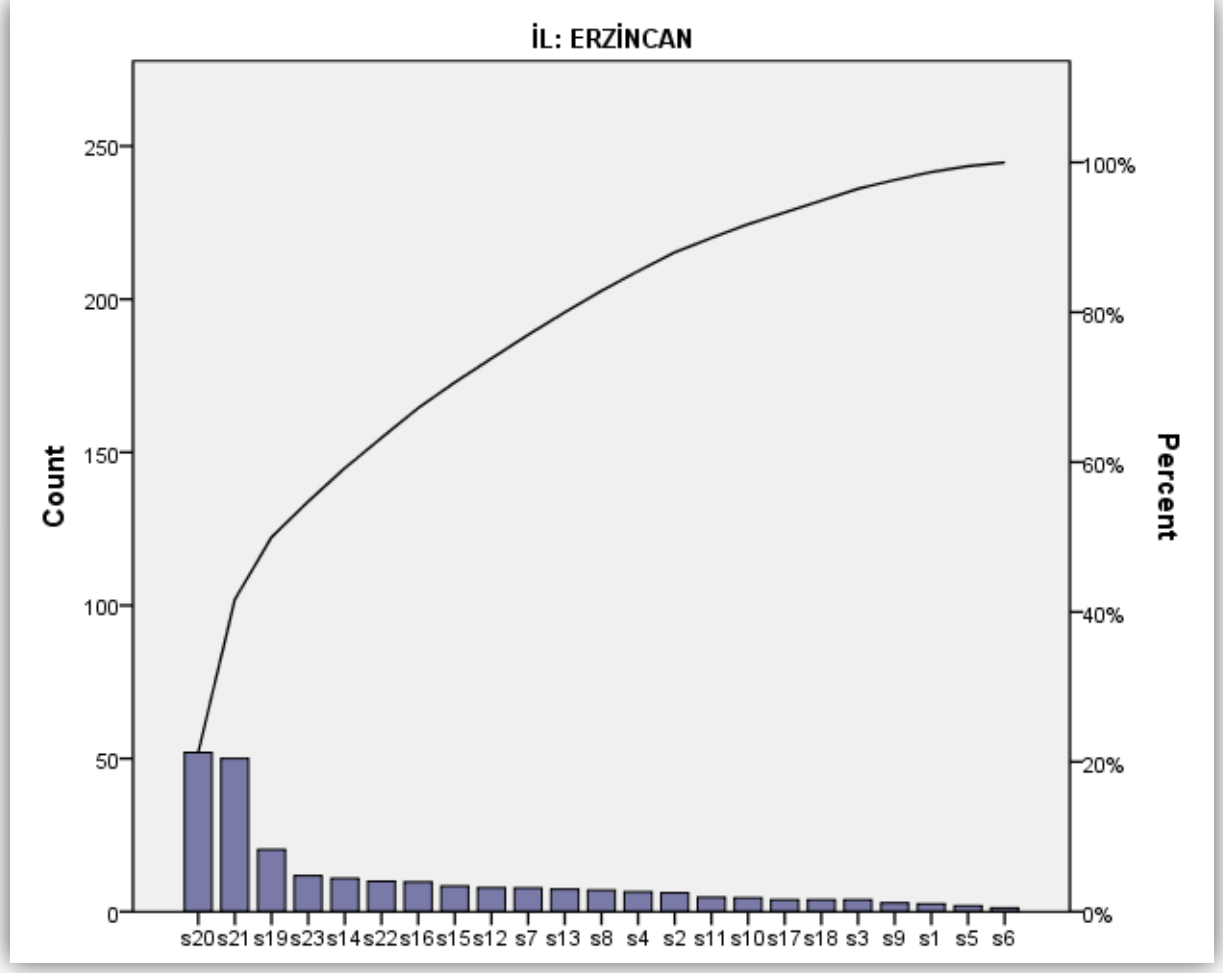
Tablo 3.24. Erzincan Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.24. Erzincan Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	ERZİNCAN *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	77,96	2,56
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	68,61	6,15
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	77,56	3,85
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	69,68	6,45
5	Sizi dinlemesi	84,98	1,92
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	76,67	1,25
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	66,67	7,69
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	66,88	7,01
9	İşini tam yapması	79,23	2,88
10	Sizi muayene etmesi	77,96	4,47
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	74,58	4,68
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	69,61	7,84
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	68,05	7,35
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	51,09	10,87
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	63,88	8,36
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	61,20	9,70
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	60,78	3,89
18	Doktor dışı personelin yardımı	68,27	3,85
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	48,20	20,27
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	32,89	52,00
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	30,42	50,00
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	46,79	9,94
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	44,33	11,70
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	79,55	2,24
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	68,37	9,27
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,06	6,37

Tablo 3.24.1. Erzincan Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.24.1.Erzincan cumulative dissatisfaction*

AH-	ERZİNCAN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	21,25	21,25
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	20,44	41,69
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,29	49,98
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	4,78	54,76
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,44	**59,2**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



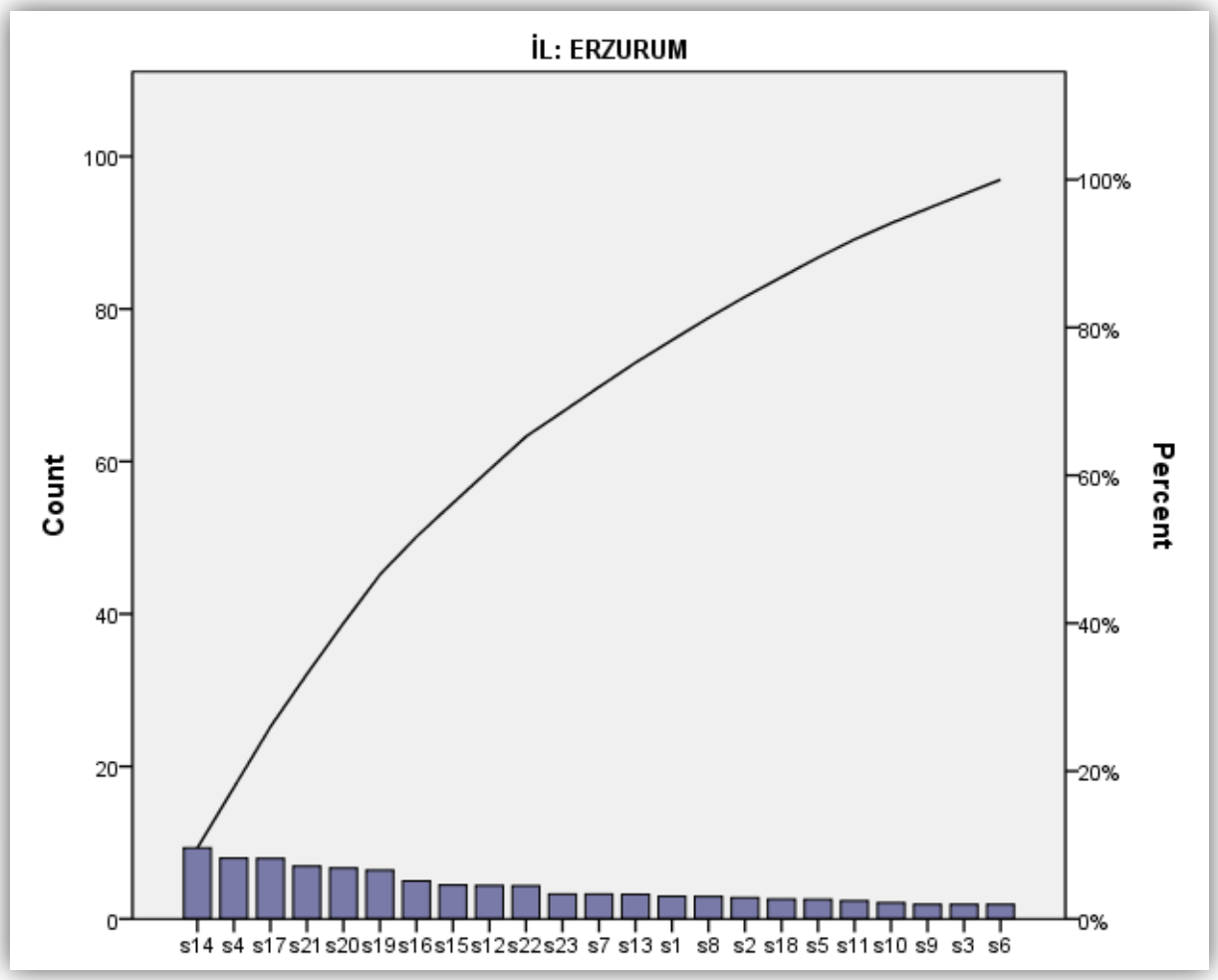
Tablo 3.25. Erzurum Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.25. Erzurum Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	ERZURUM*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	73,57	2,96
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	71,28	2,77
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	72,73	1,90
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	53,55	7,96
5	Sizi dinlemesi	76,76	2,56
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	78,91	1,90
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	67,17	3,24
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	62,47	2,92
9	İşini tam yapması	74,26	1,91
10	Sizi muayene etmesi	75,11	2,13
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	73,16	2,38
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	69,87	4,37
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	71,22	3,20
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	57,37	9,30
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	61,86	4,45
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	66,59	4,96
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	59,91	7,93
18	Doktor dışı personelin yardımı	74,41	2,58
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	70,10	6,37
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	47,06	6,67
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	46,92	6,92
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	61,90	4,33
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	66,36	3,25
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	83,04	1,30
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	80,68	2,12
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	75,37	2,76

Tablo 3.25.1. Erzurum Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.25.1. Erzurum cumulative dissatisfaction*

AH+	ERZURUM *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	9,59	9,59
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	8,21	17,80
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	8,18	25,98
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,14	33,12
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,88	**40,0**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



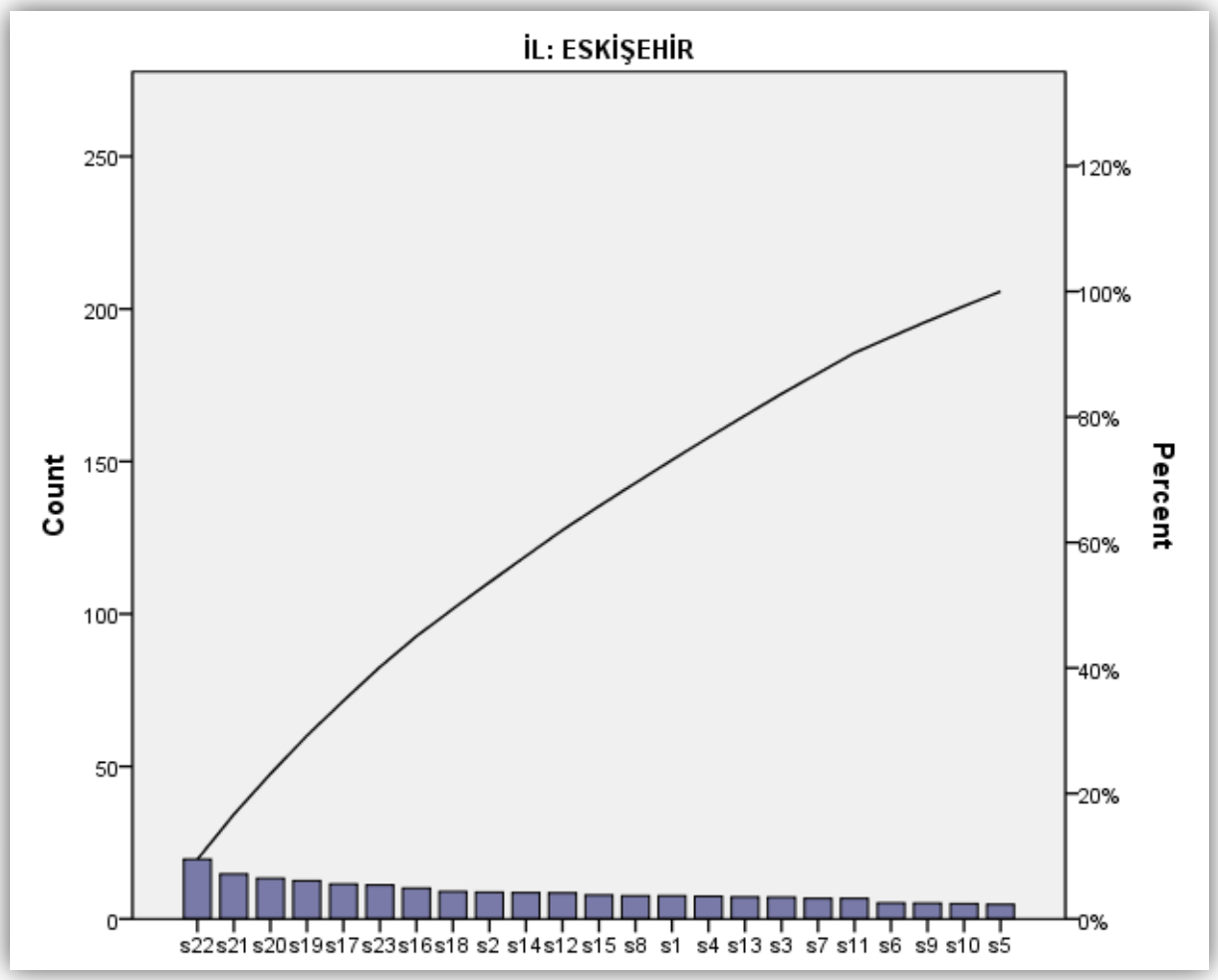
Tablo 3.26. Eskişehir Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.26. Eskişehir Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	ESKİŞEHİR*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	77,59	7,54
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	78,82	8,73
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	78,83	7,13
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	75,22	7,39
5	Sizi dinlemesi	82,94	4,75
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	80,50	5,22
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	77,01	6,72
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	77,44	7,59
9	İşini tam yapması	81,25	5,17
10	Sizi muayene etmesi	81,56	4,99
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	76,51	6,71
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	75,71	8,53
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	78,04	7,17
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	71,11	8,58
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	76,03	7,84
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	74,18	10,07
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	71,97	11,43
18	Doktor dışı personelin yardımı	76,10	8,99
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	73,22	12,53
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	72,53	13,33
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	71,73	14,67
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	58,70	19,57
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	72,05	11,08
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	75,87	8,70
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	75,87	8,04
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,65	13,91

Tablo 3.26.1. Eskişehir Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.26.1.Eskişehir cumulative dissatisfactio*

AH+	ESKİŞEHİR*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,51	9,51
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,13	16,64
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,48	23,12
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,09	29,21
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,56	**34,77**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



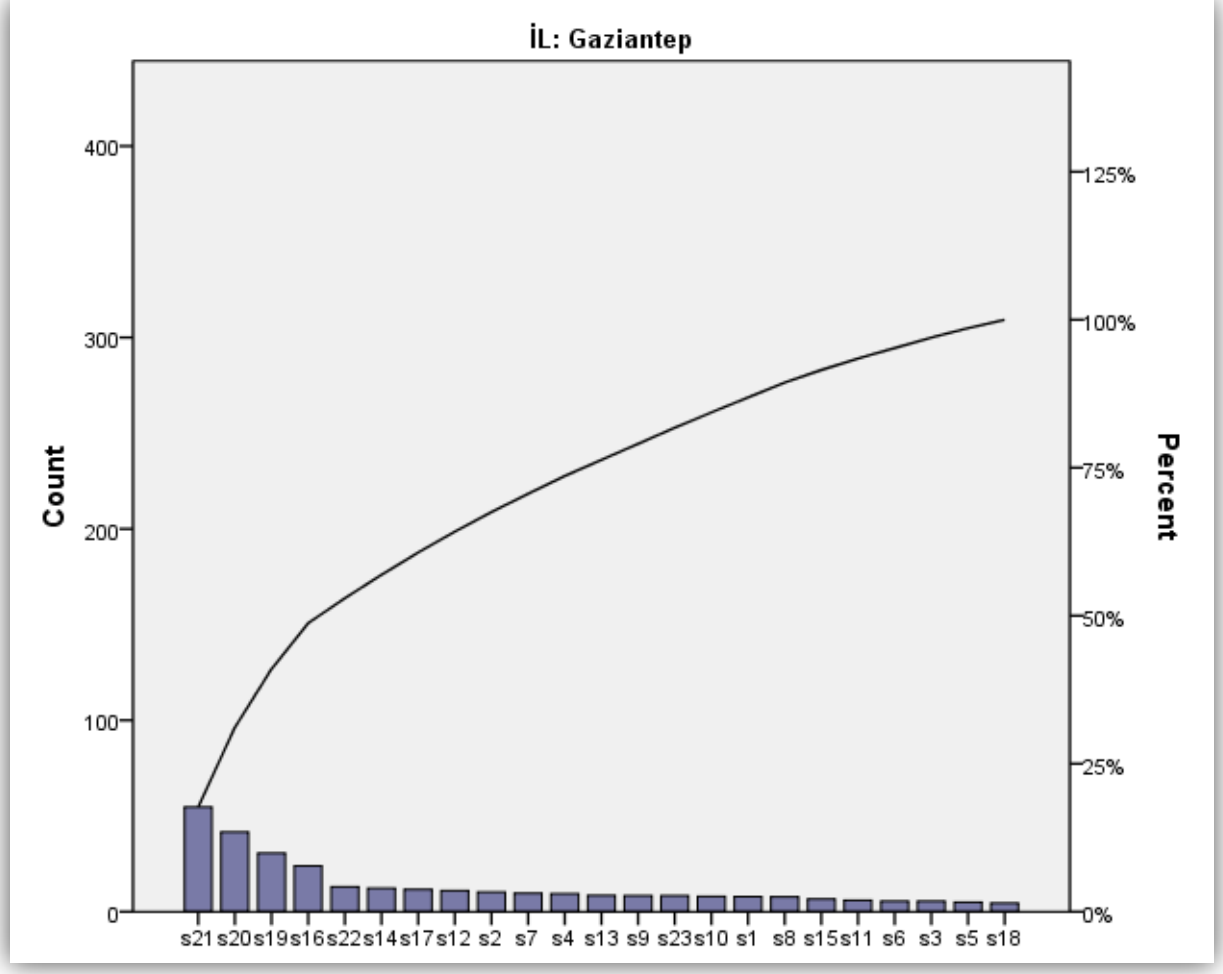
Tablo 3.27. Gaziantep Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.27. Gaziantep Satisfaction-Dissatisfaction*

AH-	GAZİANTEP*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	73,49	7,86
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	72,54	10,23
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	77,96	5,46
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	74,54	9,29
5	Sizi dinlemesi	86,16	4,92
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	87,97	5,51
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	69,91	9,54
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	70,96	7,72
9	İşini tam yapması	77,19	8,39
10	Sizi muayene etmesi	76,68	8,01
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	80,92	5,92
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	71,06	10,95
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	75,69	8,41
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	64,80	12,22
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	76,06	6,63
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	55,14	23,93
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	67,67	11,64
18	Doktor dışı personelin yardımı	88,46	4,40
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	59,05	30,56
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	46,24	41,58
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	31,46	54,68
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	69,27	13,04
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	79,75	8,38
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	80,99	4,75
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	85,61	4,55
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	72,89	8,42

Tablo 3.27.1. Gaziantep Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.27.1.Gaziantep cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	GAZİANTEP *(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	17,68	17,68
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	13,44	31,12
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	9,88	41,00
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	7,74	48,74
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	4,21	**52,95**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**İndicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages*



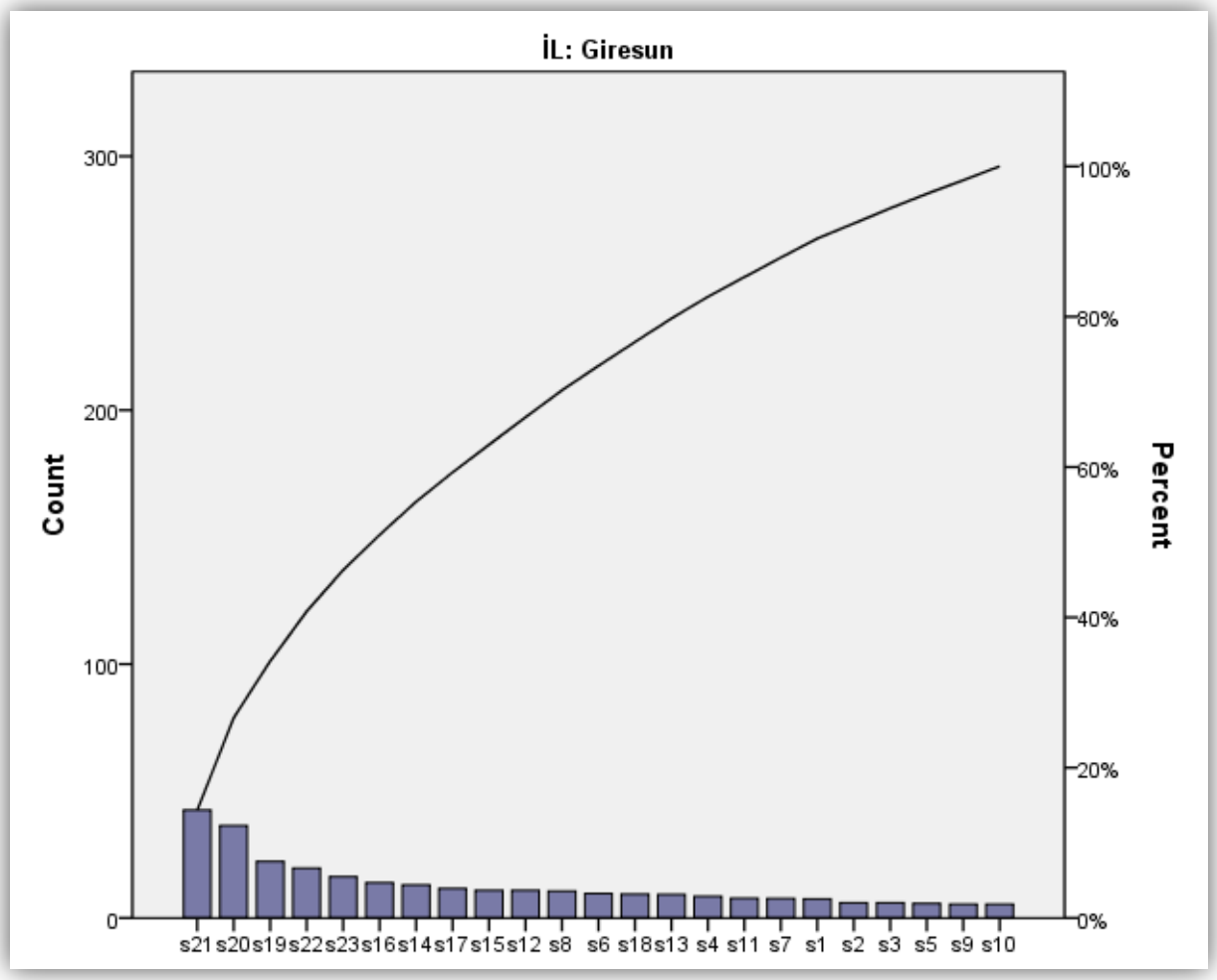
Tablo 3.28. Giresun Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.28. Giresun Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	GİRESUN *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	78,66	7,46
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	78,70	5,97
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	80,31	5,96
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	74,42	8,53
5	Sizi dinlemesi	81,19	5,67
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	78,65	9,64
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	74,55	7,71
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	71,59	10,58
9	İşini tam yapması	80,93	5,41
10	Sizi muayene etmesi	83,55	5,40
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	76,23	7,75
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	72,35	10,85
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	74,16	9,30
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	65,22	13,04
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	68,97	10,88
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	63,97	13,84
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	70,72	11,60
18	Doktor dışı personelin yardımı	75,52	9,38
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	58,98	22,27
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	48,21	36,41
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	44,09	42,47
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	64,92	19,63
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	74,28	16,27
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	82,12	7,25
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	78,35	6,96
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	76,03	9,54

Tablo 3.28.1. Giresun Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.28.1.Giresun cumulative dissatisfaction*

AH-Soru No	GİRESUN *(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	14,35	14,35
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	12,30	26,65
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	7,52	34,17
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,63	40,80
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	5,50	**46,3**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



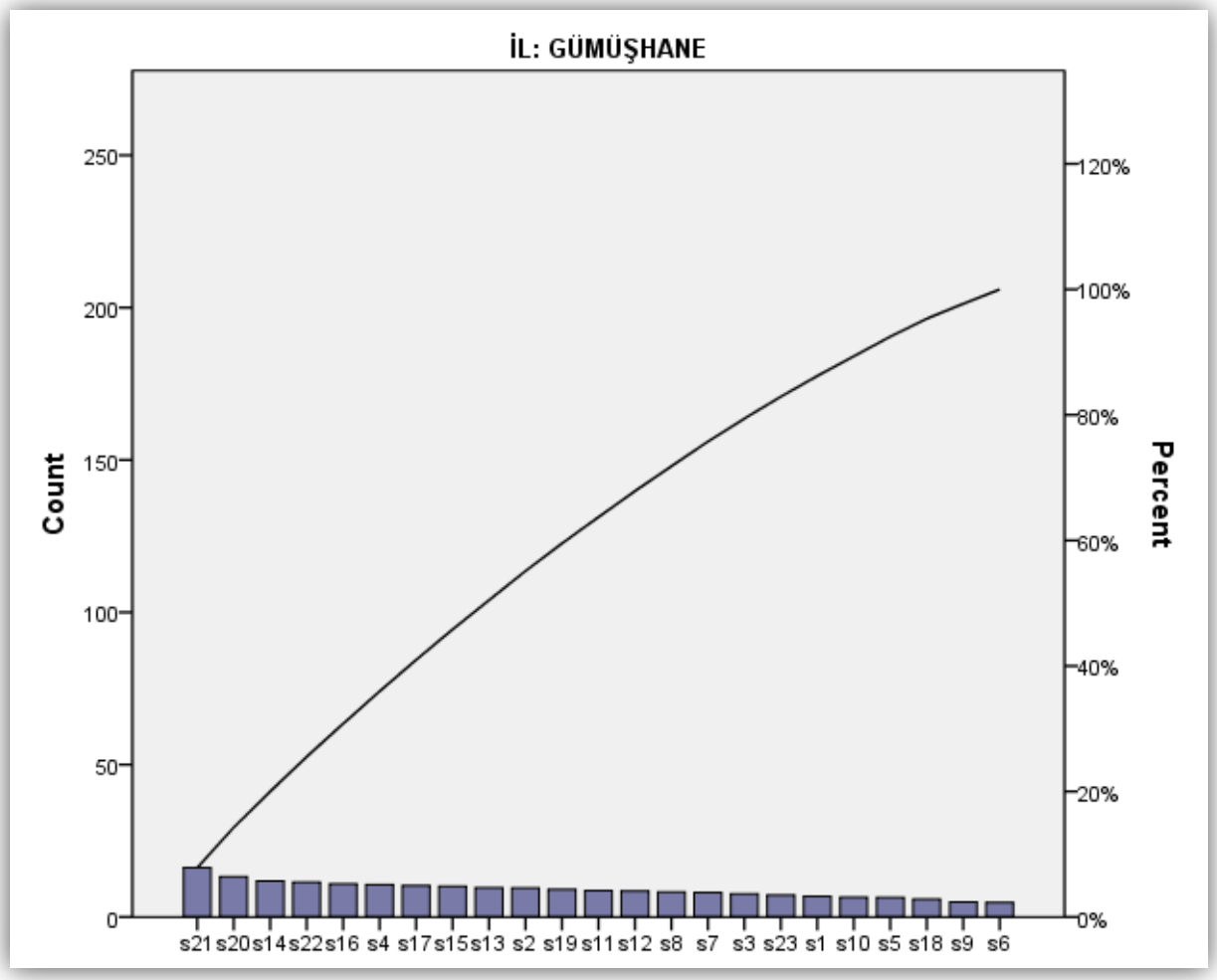
Tablo 3.29. Gümüşhane Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/*Table 2.29.Gümüşhane Satisfaction-Dissatisfaction*

AH+	GÜMÜŞHANE *(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	77,74	6,79
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	74,05	9,54
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	77,27	7,58
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	72,44	10,63
5	Sizi dinlemesi	80,75	6,42
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	80,39	4,71
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	75,86	8,05
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	72,27	8,20
9	İşini tam yapması	79,62	4,91
10	Sizi muayene etmesi	79,01	6,49
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	72,16	8,63
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	74,89	8,51
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	72,80	9,58
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	70,04	11,81
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	72,38	10,04
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	69,88	10,84
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	70,82	10,30
18	Doktor dışı personelin yardımı	80,00	5,88
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	62,12	9,09
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	60,85	13,23
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	53,76	16,18
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	64,47	11,40
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	79,01	7,18
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	68,44	7,98
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	70,61	8,78
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	63,36	17,18

Tablo 3.29.1. Gümüşhane Birikimli Memnuniyetsizlik/*Table 3.28.1.Gümüşhane cumulative dissatisfaction*

AH+	GÜMÜŞHANE*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,86	7,86
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,42	14,28
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,74	20,02
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,54	25,56
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,26	**30,82**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



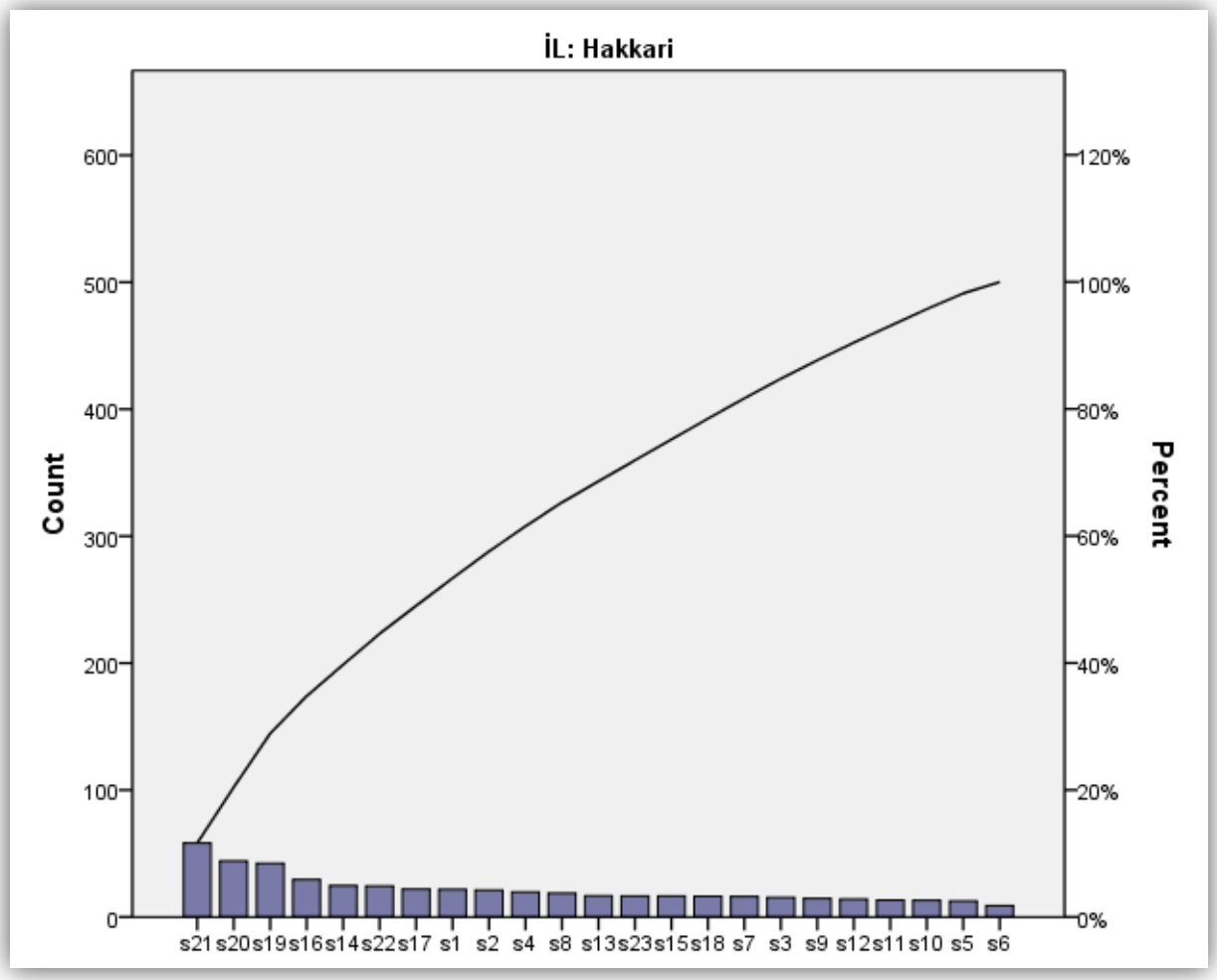
Tablo 3.30. Hakkari Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.30. Hakkari Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-	HAKKÂRİ*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	61,01	21,73
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	54,66	21,12
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	62,61	15,43
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	55,02	19,76
5	Sizi dinlemesi	67,75	12,43
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	66,17	8,98
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	53,41	16,02
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	55,52	18,81
9	İşini tam yapması	70,71	14,50
10	Sizi muayene etmesi	66,47	13,06
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	63,02	13,31
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	59,64	13,95
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	60,24	16,62
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	49,39	24,70
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	59,70	16,42
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	52,71	29,52
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	49,84	22,01
18	Doktor dışı personelin yardımı	65,76	16,36
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	42,23	42,23
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	41,54	44,12
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	30,33	58,20
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	54,52	24,40
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	60,74	16,56
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,92	11,87
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	66,77	12,46
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	48,81	27,38

Tablo 3.30.1. Hakkari Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.30.1. Hakkari cumulative dissatisfaction*

AH-	HAKKARİ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,63	11,63
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,82	20,45
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,44	28,89
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,90	34,79
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,94	**39,73**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



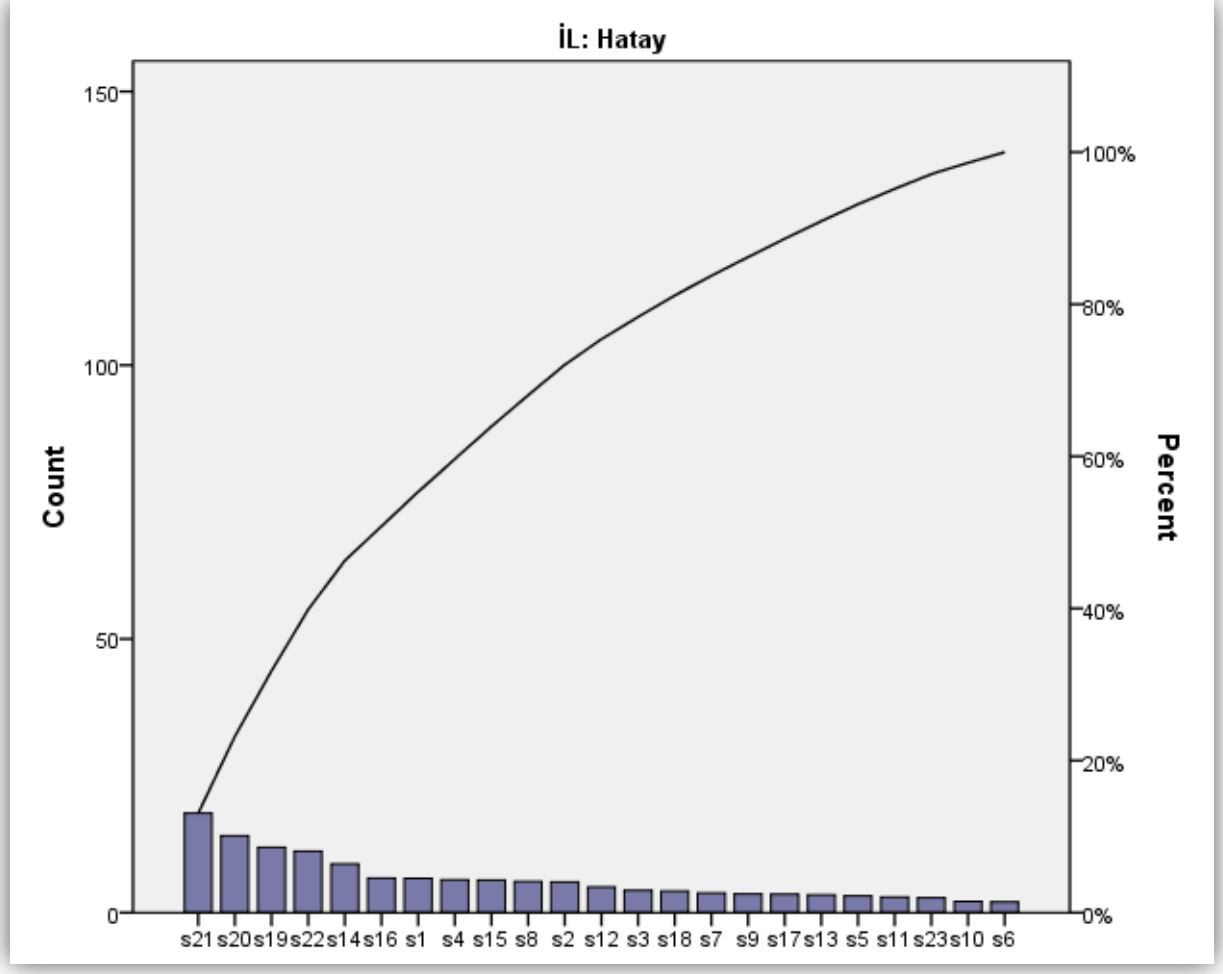
Tablo 3.31. Hatay Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.31. Hatay Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	HATAY *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	80,48	6,28
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	80,94	5,59
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	85,93	4,07
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	78,04	6,00
5	Sizi dinlemesi	89,64	3,06
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	88,02	1,96
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	79,59	3,60
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	77,24	5,69
9	İşini tam yapması	89,98	3,40
10	Sizi muayene etmesi	91,50	2,04
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	85,61	2,84
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	74,48	4,66
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	84,55	3,23
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	69,09	8,91
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	78,88	5,96
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	74,32	6,29
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	85,87	3,36
18	Doktor dışı personelin yardımı	86,35	3,92
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	70,65	11,94
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	69,15	14,05
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	62,85	18,16
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	65,61	11,23
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	90,00	2,68
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	86,76	1,87
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	88,44	2,72
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	76,27	7,12

Tablo 3.31.1. Hatay Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.31.1.Hatay cumulative dissatisfaction*

AH-	HATAY*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,07	13,07
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,11	23,18
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,59	31,77
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,08	39,85
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,41	**46,26**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**İndicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



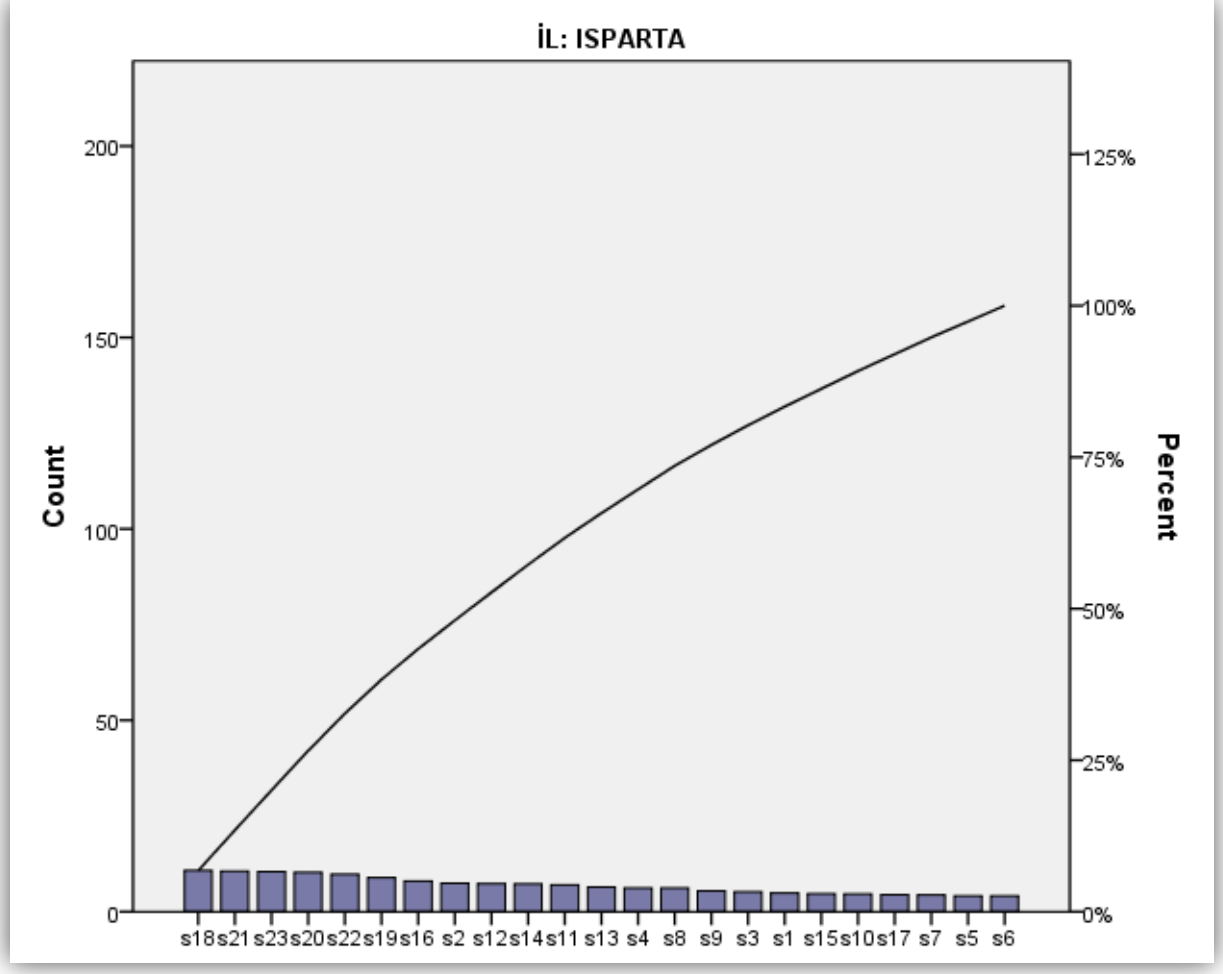
Tablo 3.32. Isparta Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.32. Isparta Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	ISPARTA*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	80,21	4,88
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	77,12	7,46
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	77,06	5,15
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	77,26	6,20
5	Sizi dinlemesi	81,14	4,13
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	80,88	4,13
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	79,64	4,38
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	77,58	6,19
9	İşini tam yapması	80,93	5,41
10	Sizi muayene etmesi	81,96	4,64
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	76,68	6,99
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	74,67	7,31
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	76,49	6,46
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	71,76	7,25
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	75,45	4,65
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	70,03	8,01
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	74,81	4,42
18	Doktor dışı personelin yardımı	70,16	10,73
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	77,82	8,87
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	76,01	10,28
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	73,91	10,56
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	67,63	9,74
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	75,07	10,46
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	72,73	8,05
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	71,91	9,79
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	65,98	10,82

Tablo 3.32.1. Isparta Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.32.1.Isparta cumulative dissatisfaction*

AH+	ISPARTA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
18	Doktor dışı personelin yardımı	6,78	6,78
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,67	13,45
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	6,60	20,05
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,49	26,54
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,15	**32,69**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



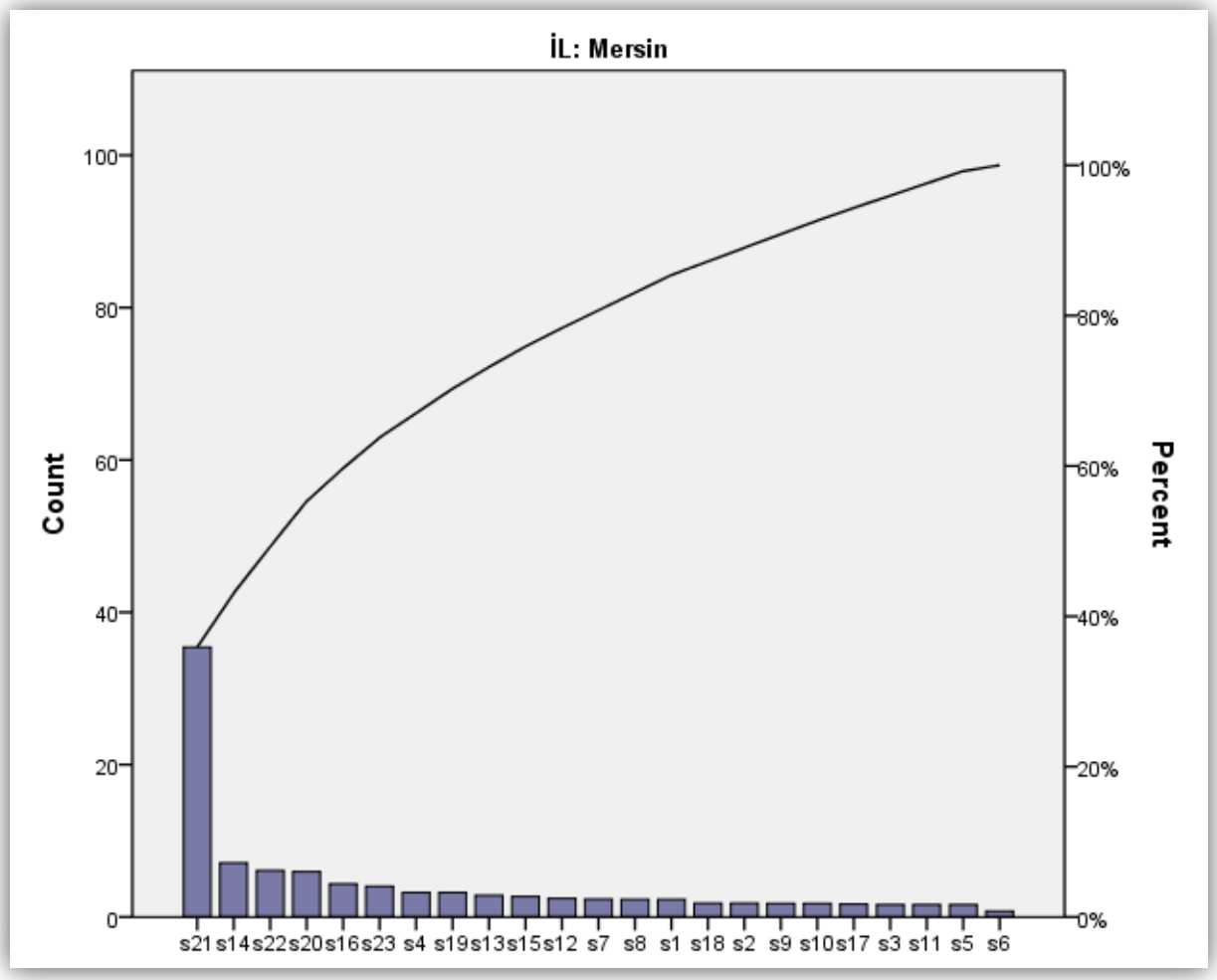
Tablo 3.33. Mersin Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.33. İçel Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	MERSİN *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	88,95	2,32
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	89,82	1,79
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	89,82	1,61
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	87,34	3,21
5	Sizi dinlemesi	93,94	1,60
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,05	0,77
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	88,51	2,33
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	89,13	2,32
9	İşini tam yapması	94,30	1,78
10	Sizi muayene etmesi	94,66	1,78
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,36	1,61
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	89,41	2,42
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	90,02	2,85
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	80,66	7,12
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	88,53	2,69
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	82,67	4,33
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	88,70	1,67
18	Doktor dışı personelin yardımı	93,21	1,79
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	85,22	3,20
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	81,92	5,95
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	50,34	35,40
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	76,92	6,11
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	80,81	4,04
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	92,53	1,78
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	92,72	1,24
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	79,82	8,21

Tablo 3.33.1. Mersin Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.33.1.Mersin cumulative dissatisfaction*

AH-	MERSİN *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	35,88	35,88
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,21	43,09
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,20	49,29
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,03	55,32
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	4,39	**59,71**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



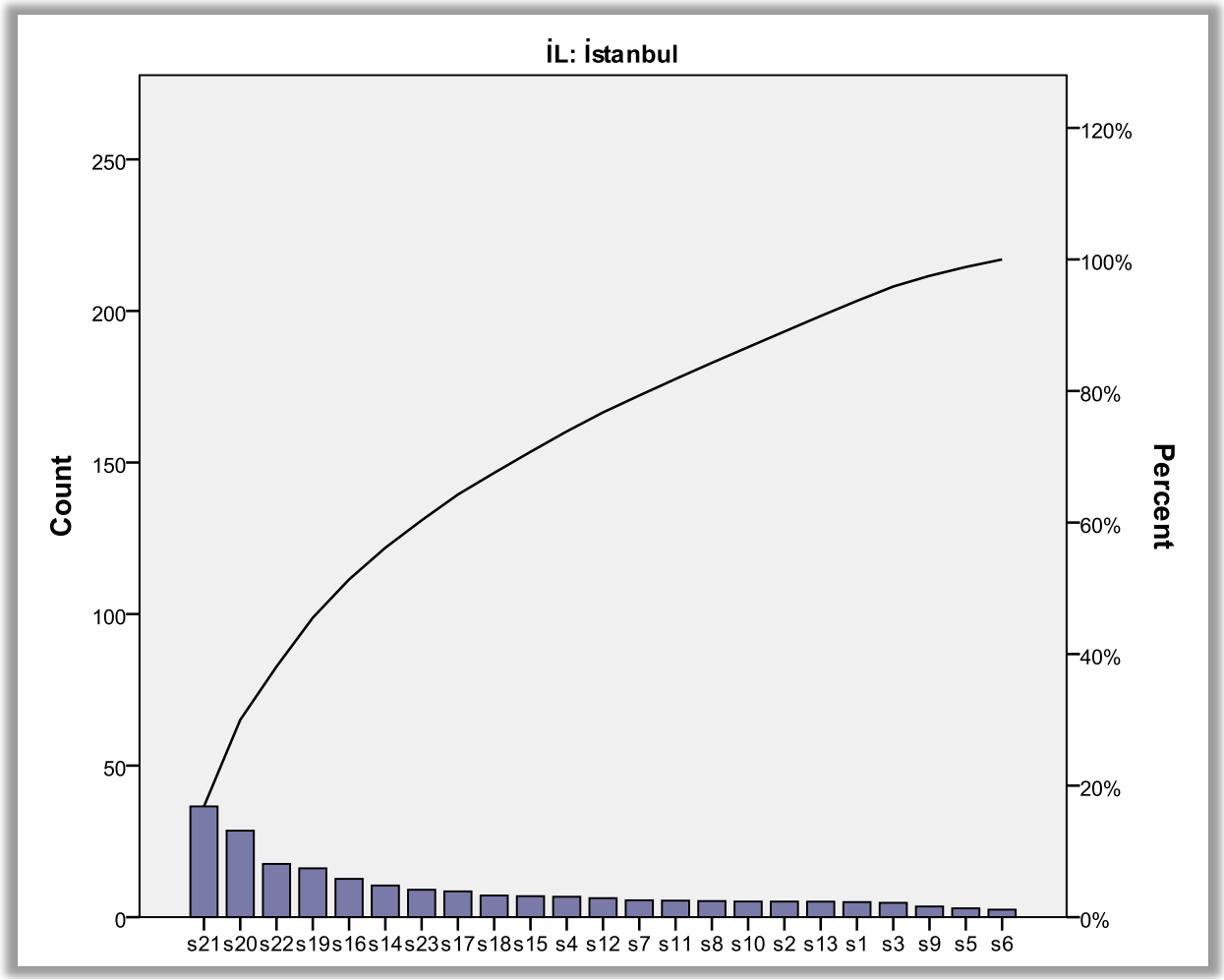
Tablo 3.34. İstanbul Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.34. İstanbul Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-	İSTANBUL*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	77,18	4,98
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	77,57	5,15
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	82,50	4,74
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	75,86	6,74
5	Sizi dinlemesi	87,12	2,92
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	88,60	2,49
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	75,74	5,57
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	78,86	5,32
9	İşini tam yapması	85,38	3,53
10	Sizi muayene etmesi	83,89	5,17
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	82,72	5,46
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	79,52	6,28
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	80,83	5,13
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	69,30	10,45
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	77,60	6,93
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	68,02	12,64
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	72,70	8,51
18	Doktor dışı personelin yardımı	82,49	7,15
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	68,86	16,12
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	54,82	28,55
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	47,06	36,54
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	54,55	17,57
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	73,28	9,05
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	80,95	2,93
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	82,73	4,50
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	66,09	18,25

Tablo 3.34.1. İstanbul Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.34.1.İstanbul cumulative dissatisfaction*

AH-	İSTANBUL *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	16,84	16,84
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	13,16	30,00
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,10	38,10
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	7,43	45,53
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,83	**51,36**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



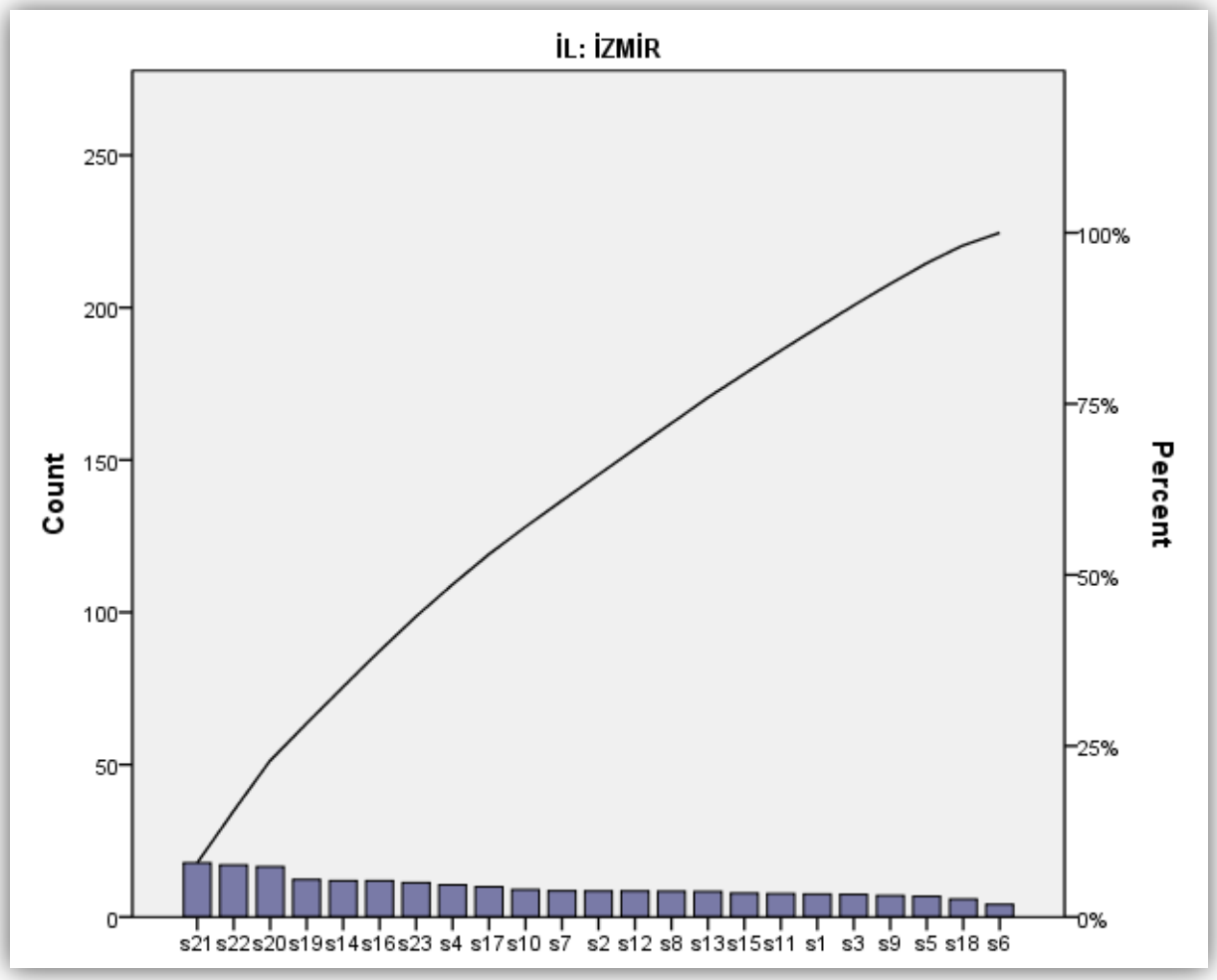
Tablo 3.35. İzmir Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.35. İzmir Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	İZMİR*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	79,69	7,50
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	80,22	8,54
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	81,45	7,39
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	77,92	10,56
5	Sizi dinlemesi	83,65	6,76
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	88,96	4,12
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	77,34	8,56
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	78,61	8,40
9	İşini tam yapması	81,50	7,05
10	Sizi muayene etmesi	81,36	9,00
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	82,85	7,64
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	80,27	8,50
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	81,00	8,37
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	75,33	11,92
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	80,38	7,81
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	77,44	11,85
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	79,51	9,90
18	Doktor dışı personelin yardımı	87,07	5,84
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	76,25	12,26
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	69,94	16,49
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	67,11	17,78
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	67,31	17,07
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	77,48	11,26
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,01	8,19
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	76,44	9,20
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	61,76	22,73

Tablo 3.35.1. İzmir Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.35.1.İzmir cumulative dissatisfaction*

AH+	İZMİR*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,92	7,92
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,60	15,52
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	7,34	22,86
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	5,46	28,32
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,31	**33,63**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



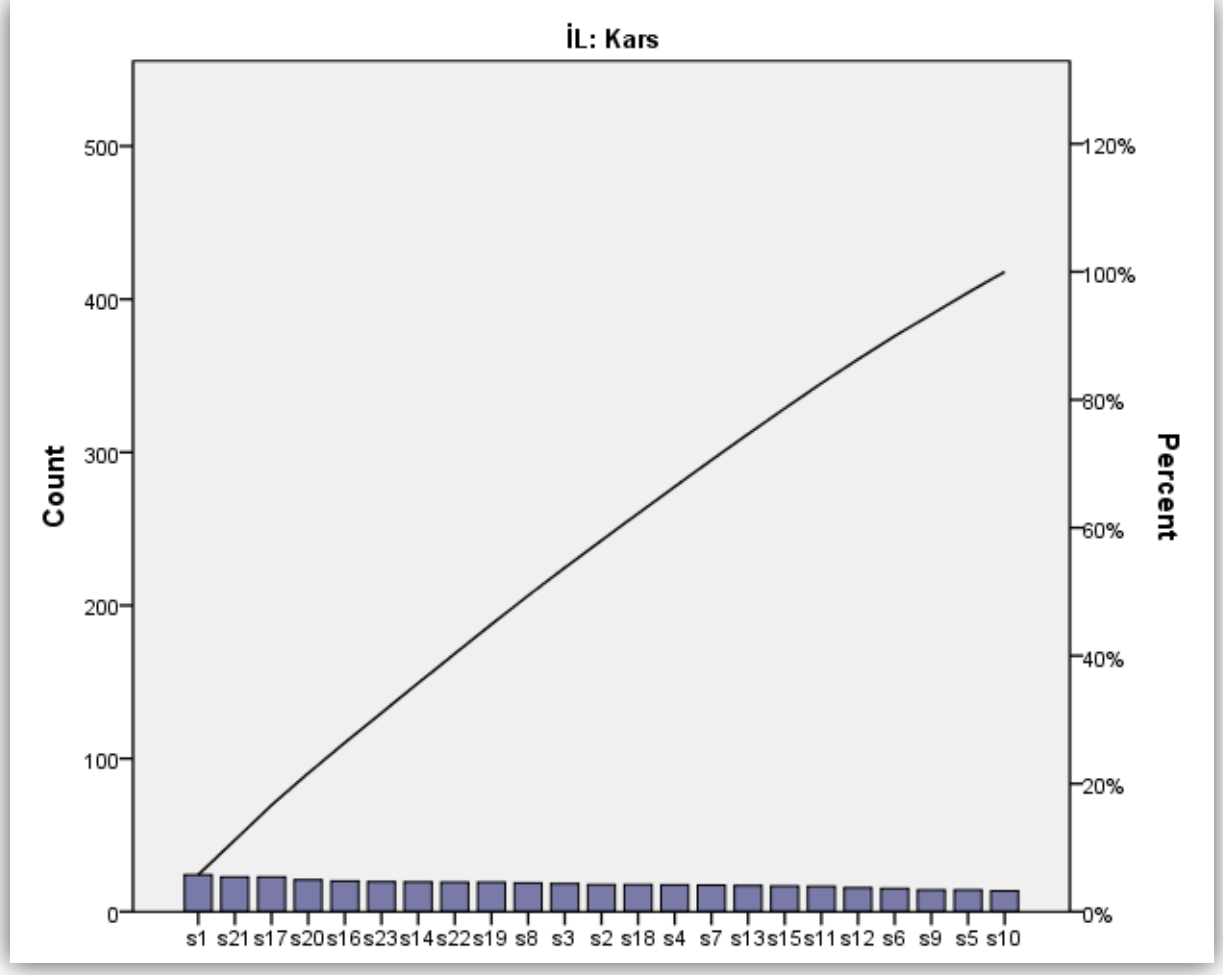
Tablo 3.36. Kars Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.36. Kars Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	KARS*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	60,62	24,08
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	64,00	17,71
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	63,43	18,29
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	61,89	17,48
5	Sizi dinlemesi	69,69	14,16
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	68,29	15,14
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	62,39	17,38
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	63,07	18,75
9	İşini tam yapması	67,90	14,20
10	Sizi muayene etmesi	71,39	13,60
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	69,60	16,48
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	66,67	15,67
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	64,87	17,00
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	62,29	19,43
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	63,17	16,71
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	64,10	19,94
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	62,50	22,73
18	Doktor dışı personelin yardımı	67,24	17,66
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	61,71	19,14
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	61,43	20,86
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	59,94	22,73
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	60,46	19,20
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	64,59	19,55
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	65,91	17,05
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	65,06	16,76
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	58,36	24,93

Tablo 3.36.1. Kars Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.36.1.Kars cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	KARS*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	5,76	5,76
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	5,44	11,20
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,44	16,64
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	4,99	21,63
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	4,77	**26,4**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



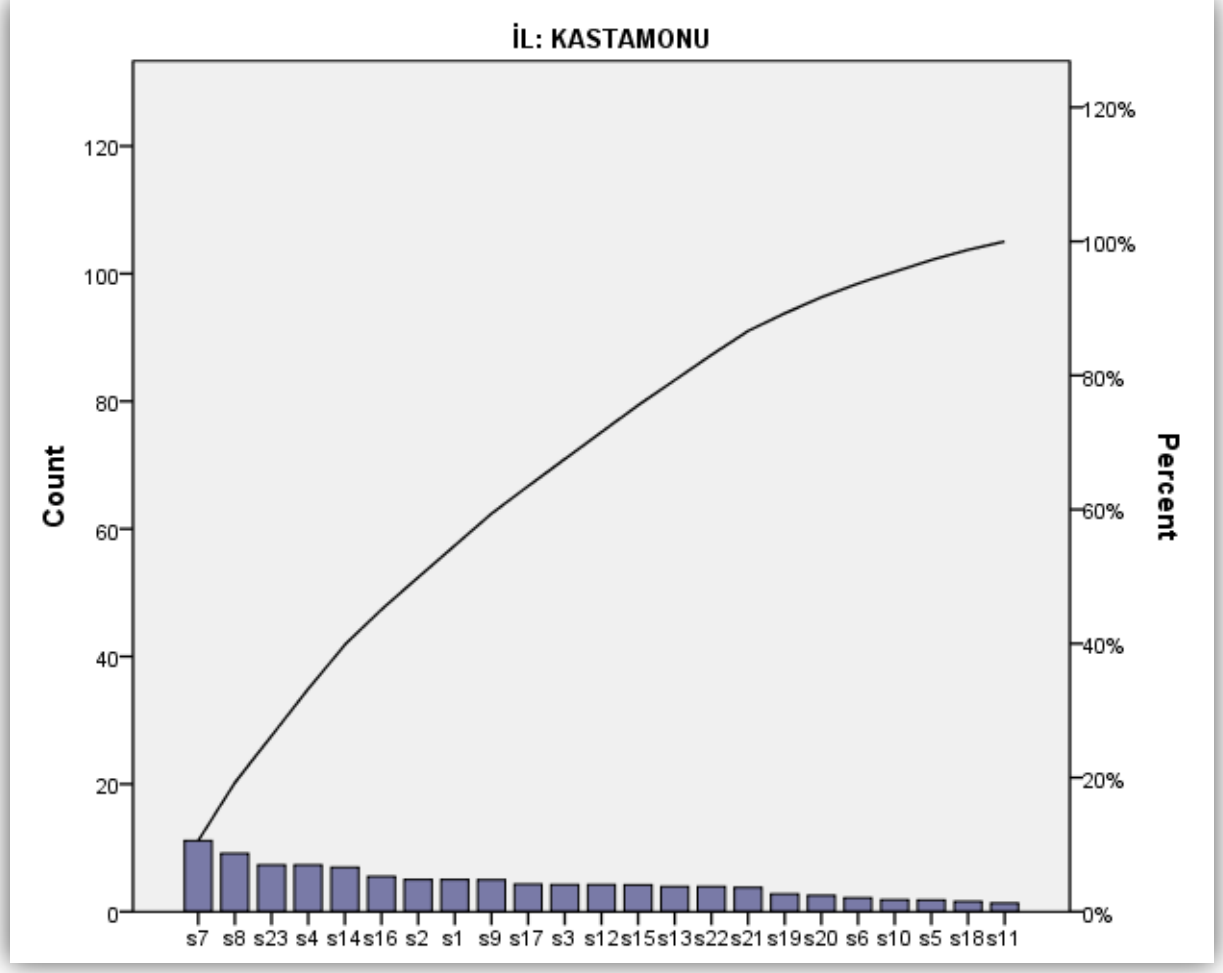
Tablo 3.37. Kastamonu Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/*Table 3.37.Kastamonu Satisfaction-Dissatisfaction*

AH+	KASTAMONU*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	74,93	5,01
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	73,02	5,03
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	75,07	4,24
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	70,00	7,33
5	Sizi dinlemesi	85,53	1,84
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	83,45	2,16
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	61,90	11,11
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	58,98	9,12
9	İşini tam yapması	78,22	4,99
10	Sizi muayene etmesi	84,96	1,85
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	82,11	1,32
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	74,14	4,22
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	79,79	3,94
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	67,11	6,95
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	76,84	4,21
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	77,95	5,51
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	68,92	4,32
18	Doktor dışı personelin yardımı	90,00	1,58
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	75,55	2,75
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	79,78	2,53
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	77,10	3,77
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	69,29	3,94
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	74,48	7,34
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	79,79	3,67
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	77,43	4,72
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,53	3,42

Tablo 3.37.1. Kastamonu Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.37.1. Kastamonu cumulative dissatisfaction*

AH+	KASTAMONU*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	10,58	10,58
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	8,68	19,26
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	6,99	26,25
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	6,98	33,23
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,62	**39,85**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



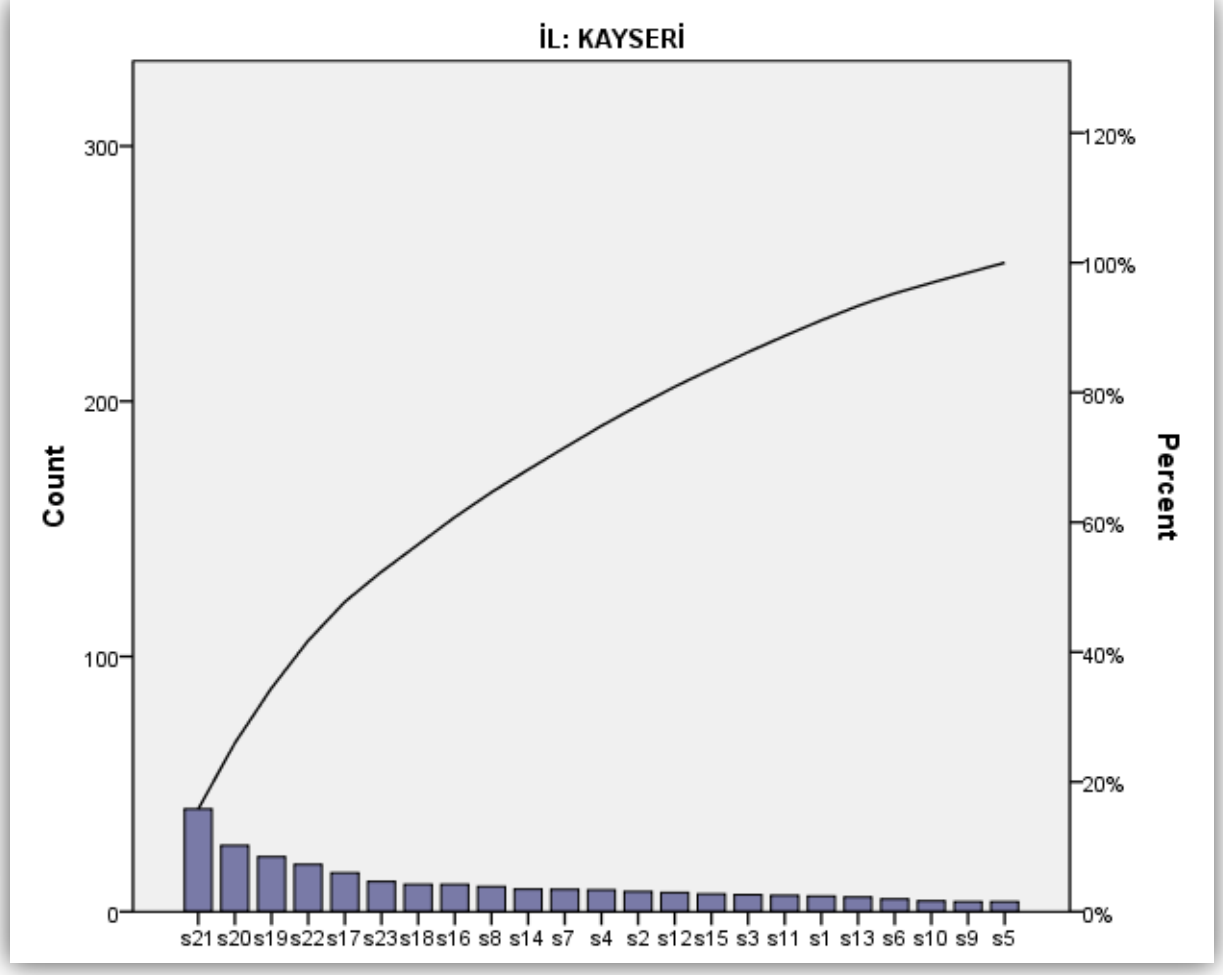
Tablo 3.38. Kayseri Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.38. Kayseri Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	KAYSERİ*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	77,06	6,08
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	72,10	7,86
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	71,32	6,68
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	70,75	8,50
5	Sizi dinlemesi	83,56	3,91
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	82,30	4,90
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	63,78	8,66
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	66,86	9,80
9	İşini tam yapması	79,17	3,93
10	Sizi muayene etmesi	79,29	4,14
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	71,51	6,37
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	72,24	7,48
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	70,78	5,69
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	56,15	8,81
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	65,42	6,88
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	60,40	10,69
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	58,02	15,23
18	Doktor dışı personelin yardımı	74,21	10,71
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	54,70	21,55
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	51,77	25,89
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	39,66	40,22
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	48,01	18,53
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	61,26	11,79
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,67	6,50
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	54,62	13,36
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	53,06	17,95

Tablo 3.38.1. Kayseri Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.38.1.Kayseri cumulative dissatisfaction*

AH+	KAYSERİ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	15,82	15,82
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,18	26,00
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,47	34,47
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,28	41,75
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,99	**47,74**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



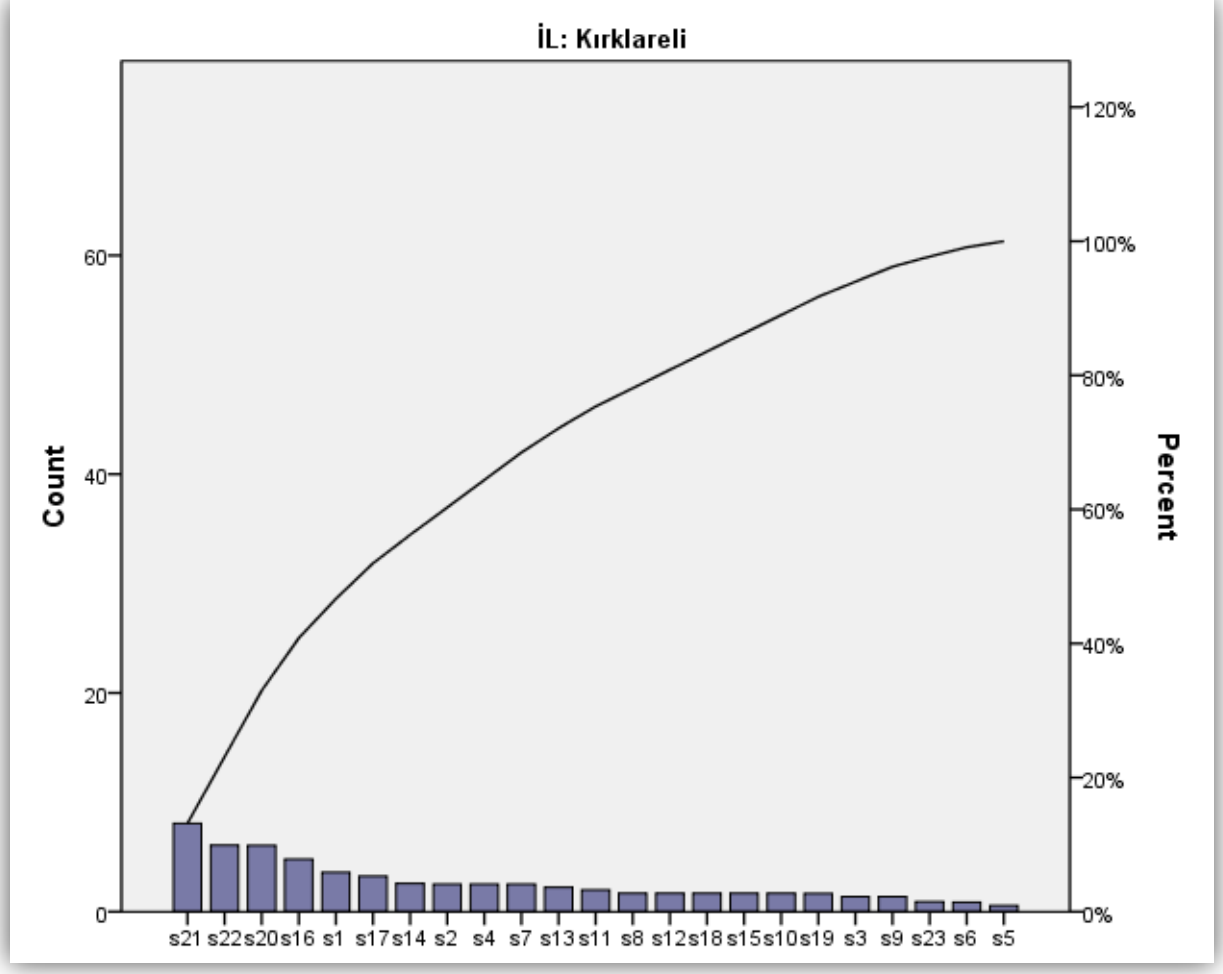
Tablo 3.39. Kırklareli Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.39. Kırklareli Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	KIRKLARELİ *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	85,91	3,59
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	86,91	2,51
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	88,12	1,38
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	81,62	2,51
5	Sizi dinlemesi	90,33	0,55
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	91,93	0,86
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	87,71	2,51
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	85,47	1,68
9	İşini tam yapması	90,61	1,38
10	Sizi muayene etmesi	89,69	1,67
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	88,64	1,99
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	87,99	1,68
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	87,78	2,22
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	84,15	2,59
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	86,35	1,67
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	82,49	4,80
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	83,14	3,25
18	Doktor dışı personelin yardımı	88,89	1,67
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	89,40	1,66
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	82,49	6,06
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	79,12	8,08
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	75,69	6,08
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	91,24	0,91
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	89,47	1,94
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	90,06	1,10
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,35	7,46

Tablo 3.39.1. Kırklareli Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.39.1.Kırklareli cumulative dissatisfaction*

AH-	KIRKLARELİ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,18	13,18
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,91	23,09
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,89	32,98
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	7,83	40,81
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	5,86	**46,67**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



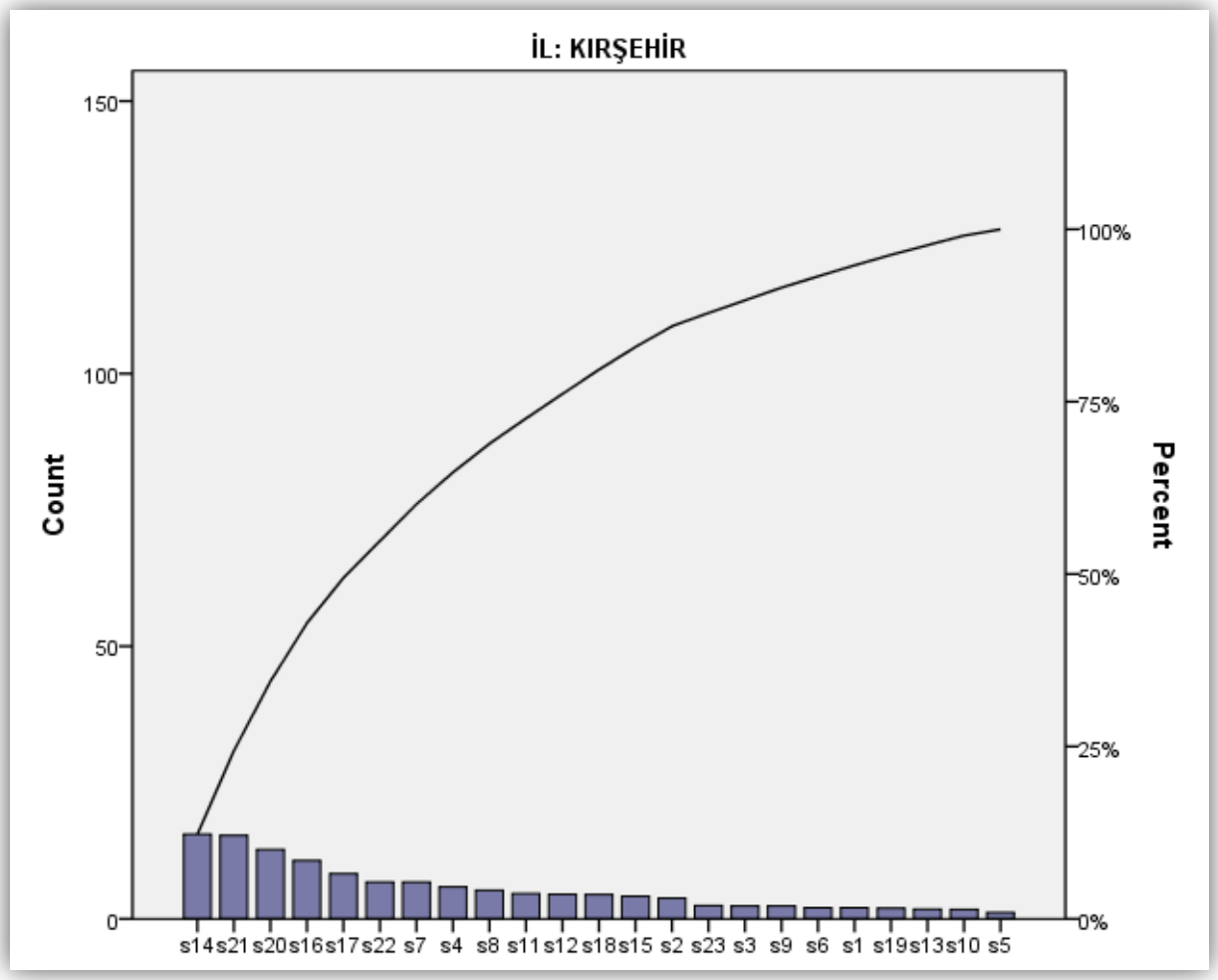
Tablo 3.40. Kırşehir Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.40. Kırşehir Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	KIRŞEHİR *(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	90,99	2,03
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	82,70	3,81
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	88,08	2,33
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	78,65	5,85
5	Sizi dinlemesi	88,63	1,17
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	80,99	2,05
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	68,13	6,73
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	66,96	5,26
9	İşini tam yapması	86,30	2,33
10	Sizi muayene etmesi	86,63	1,74
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	83,64	4,63
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	81,98	4,50
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	80,06	1,76
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	61,49	15,52
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	69,64	4,17
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	71,73	10,71
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	71,70	8,30
18	Doktor dışı personelin yardımı	83,73	4,44
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	83,33	1,94
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	75,88	12,72
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	66,51	15,31
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	69,71	6,76
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	85,11	2,43
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	86,88	2,33
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	67,44	5,23
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	45,77	24,49

Tablo 3.40.1. Kırşehir Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.40.1.Kırşehir cumulative dissatisfaction*

AH+	KIRŞEHİR*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	12,27	12,27
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,10	24,37
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,05	34,42
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	8,47	42,89
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	6,56	**49,45**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



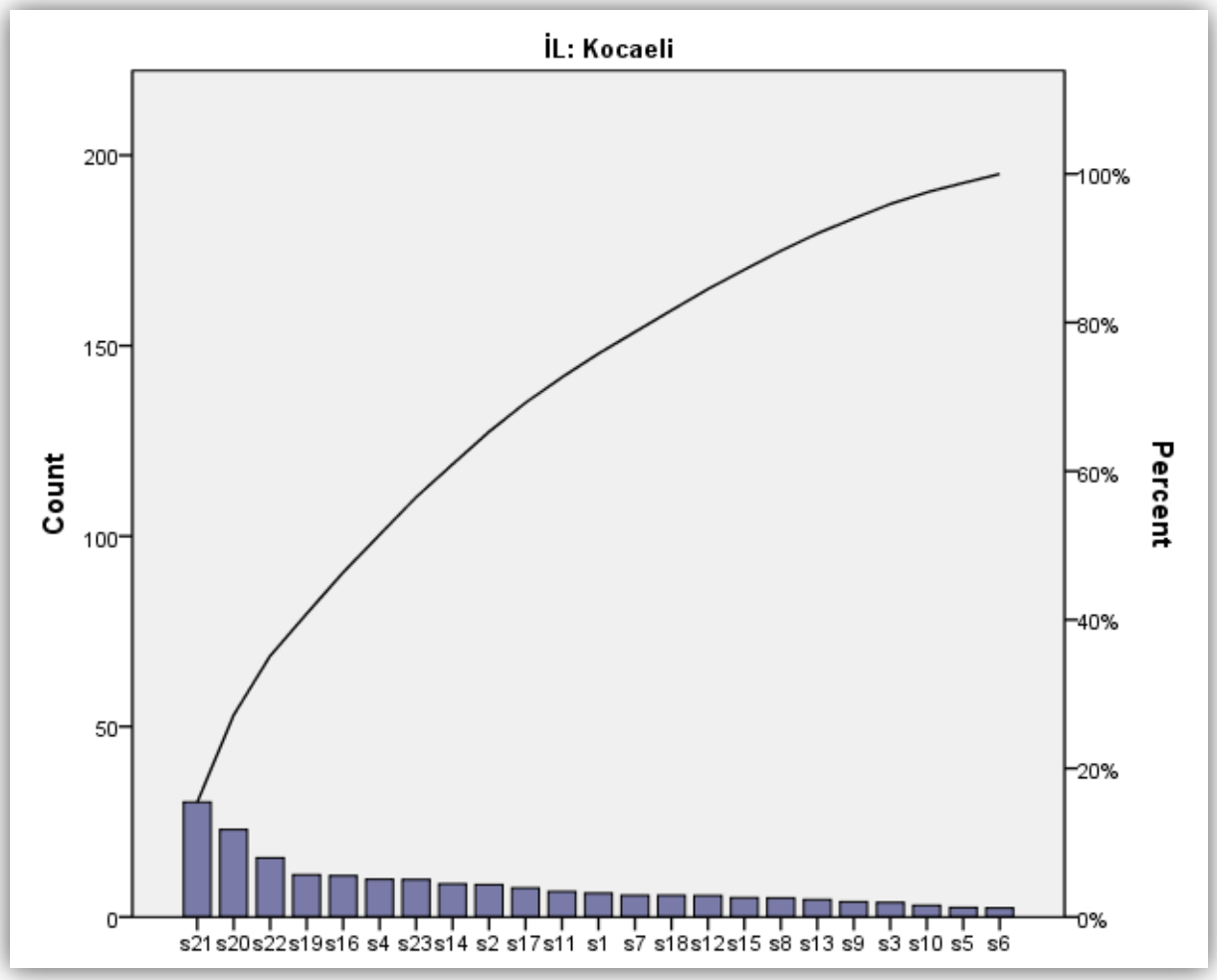
Tablo 3.41. Kocaeli Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.41. Kocaeli Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	KOCAELİ*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	72,64	6,23
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	74,24	8,52
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	80,61	3,80
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	76,05	9,89
5	Sizi dinlemesi	86,01	2,46
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	88,12	2,38
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	78,41	5,68
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	78,01	4,97
9	İşini tam yapması	83,40	3,96
10	Sizi muayene etmesi	86,91	3,04
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	83,10	6,68
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	83,20	5,60
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	83,36	4,54
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	71,62	8,69
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	79,92	5,07
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	69,01	10,84
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	77,54	7,62
18	Doktor dışı personelin yardımı	84,31	5,67
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	73,52	11,05
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	61,67	22,91
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	54,56	30,15
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	61,36	15,53
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	74,95	9,83
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	80,79	5,46
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	83,21	3,02
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	67,61	16,01

Tablo 3.41.1. Kocaeli Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.41.1.Kocaeli cumulative dissatisfaction*

AH-	KOCAELİ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	15,45	15,45
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	11,74	27,19
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,96	35,15
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	5,66	40,81
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,55	**46,36**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



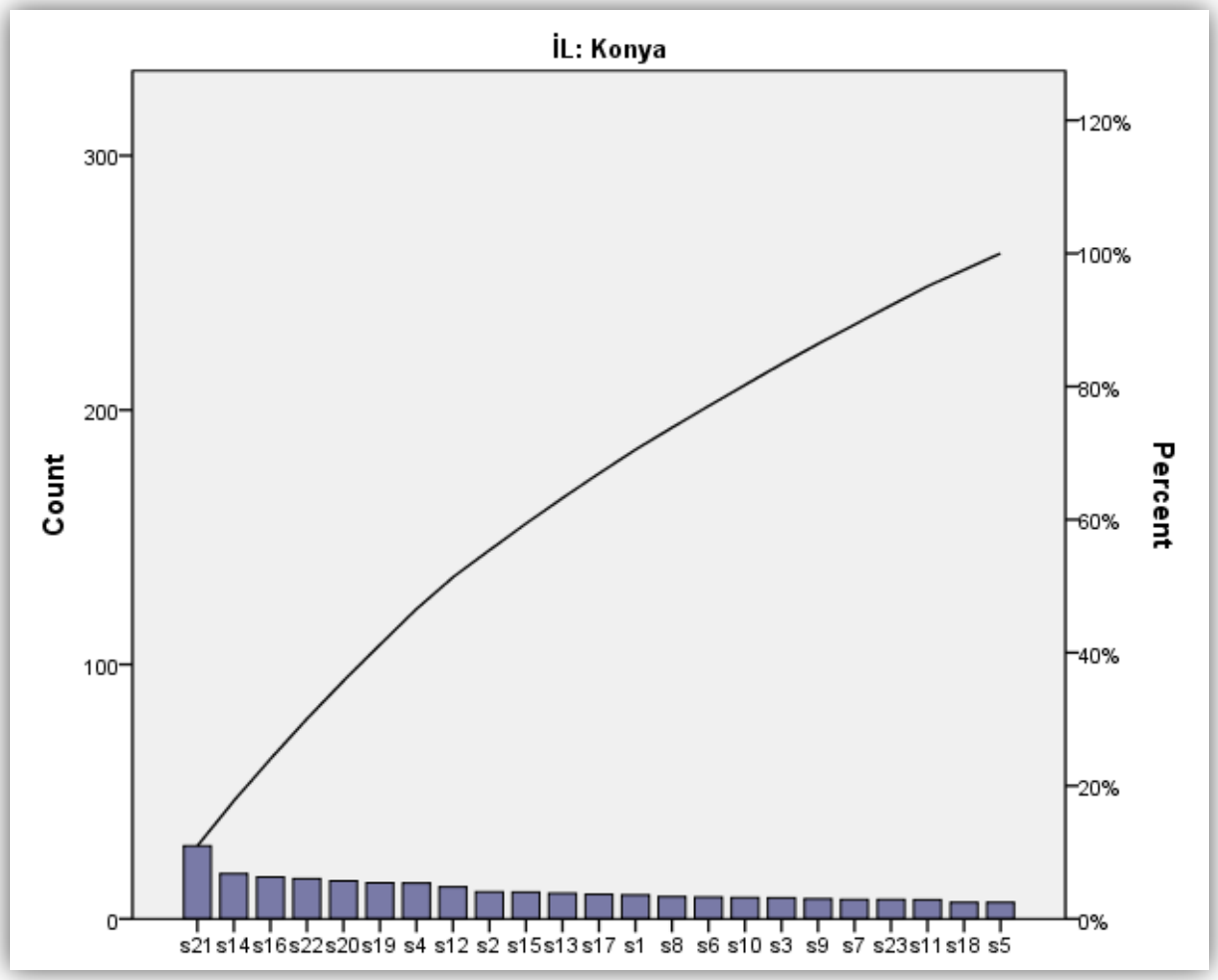
Tablo 3.42. Konya Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.42. Konya Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	KONYA*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	68,37	9,35
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	71,17	10,63
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	74,32	8,22
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	64,57	14,03
5	Sizi dinlemesi	77,29	6,44
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	79,49	8,48
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	67,99	7,61
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	69,20	8,67
9	İşini tam yapması	74,61	7,89
10	Sizi muayene etmesi	75,38	8,32
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	76,38	7,46
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	71,15	12,54
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	70,64	10,02
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	63,81	17,72
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	68,12	10,45
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	62,39	16,46
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	71,78	9,66
18	Doktor dışı personelin yardımı	80,72	6,48
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	69,17	14,21
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	66,76	14,93
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	55,15	28,69
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	61,31	15,72
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	75,34	7,57
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	74,32	4,25
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	74,32	5,24
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	53,60	21,40

Tablo 3.42.1. Konya Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.42.1.Konya cumulative dissatisfaction*

AH-	KONYA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,97	10,97
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,78	17,75
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,29	24,04
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,01	30,05
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	5,71	**35,76**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



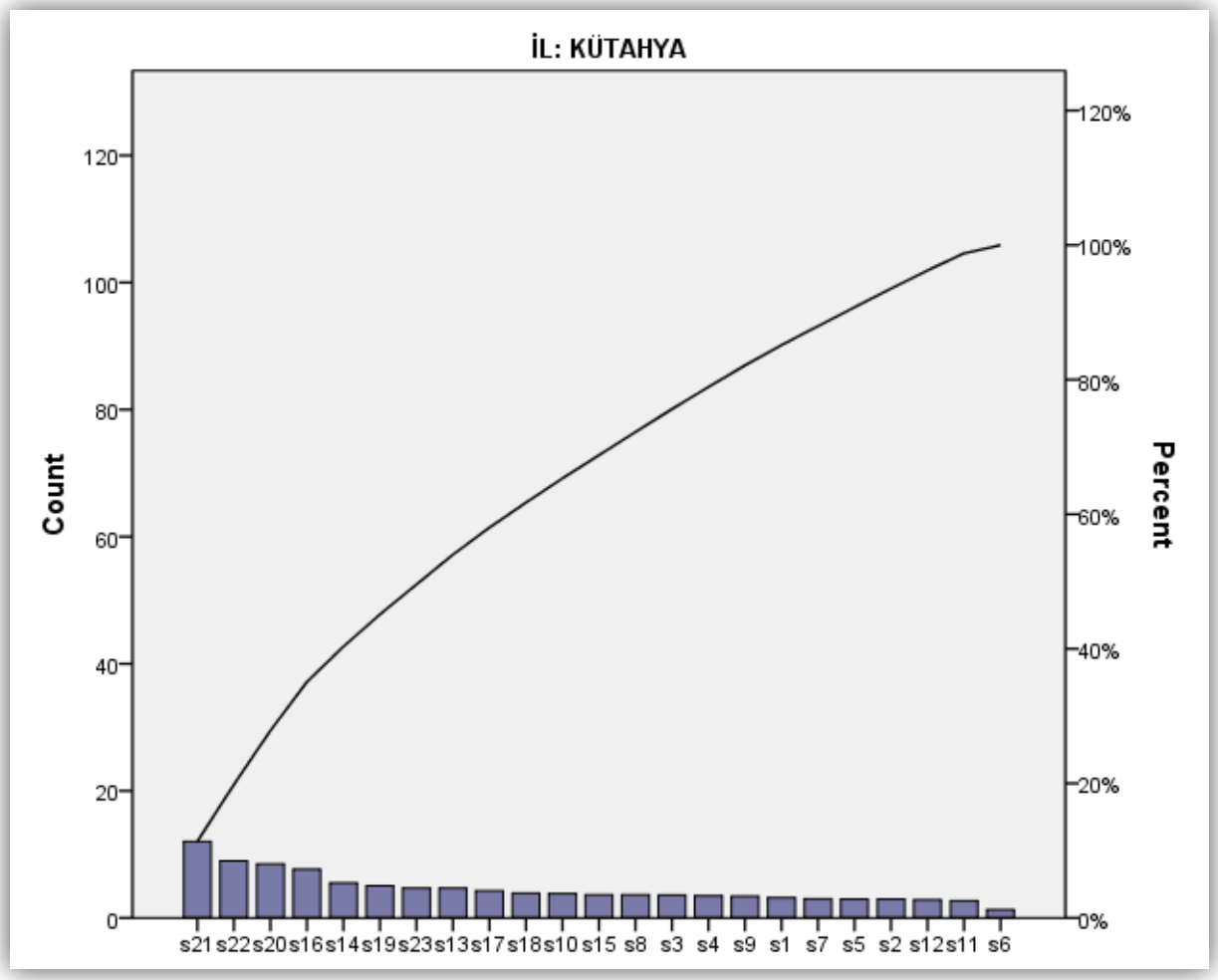
Tablo 3.43. Kütahya Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.43. Kütahya Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	KÜTAHYA *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	90,21	3,19
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	88,46	2,94
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	89,62	3,60
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	86,27	3,49
5	Sizi dinlemesi	91,51	2,97
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	94,35	1,30
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	81,70	2,98
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	84,15	3,64
9	İşini tam yapması	90,23	3,40
10	Sizi muayene etmesi	90,00	3,83
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,60	2,68
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	89,67	2,86
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	90,62	4,69
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	82,93	5,53
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	85,84	3,65
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	83,97	7,67
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	86,94	4,28
18	Doktor dışı personelin yardımı	90,00	3,91
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	87,29	5,08
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	83,00	8,50
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	78,80	12,03
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	77,78	8,97
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	89,11	4,70
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	91,93	1,70
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	90,87	2,34
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	83,01	5,52

Tablo 3.43.1. Kütahya Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.43.1.Kütahya cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	KÜTAHYA*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,36	11,36
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,47	19,83
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,02	27,85
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	7,25	35,10
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,22	**40,32**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



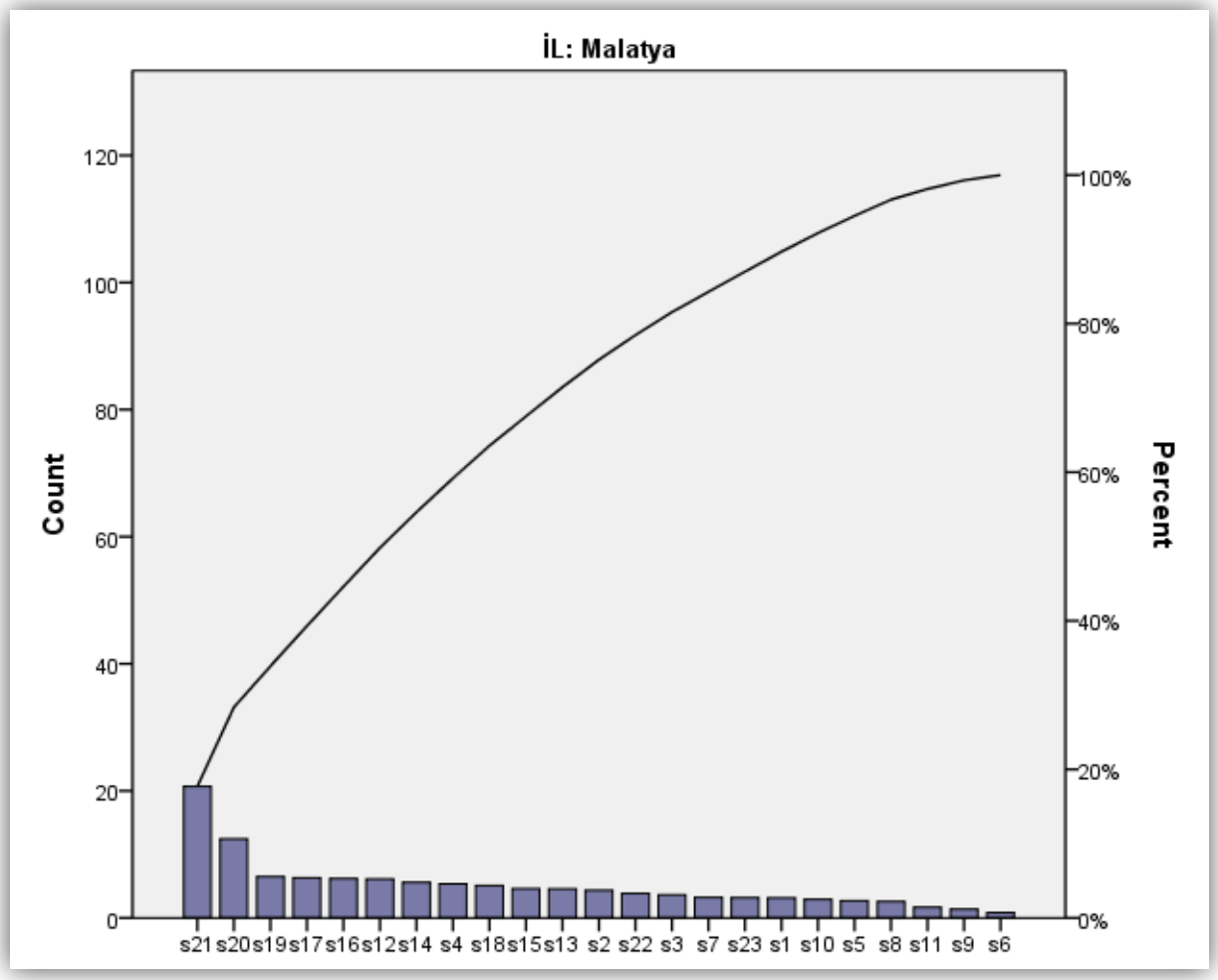
Tablo 3.44. Malatya Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.44. Malatya Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	MALATYA*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	87,89	3,14
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	86,79	4,33
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	88,46	3,62
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	85,31	5,36
5	Sizi dinlemesi	90,99	2,70
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	92,78	0,83
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	83,11	3,20
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	83,08	2,56
9	İşini tam yapması	90,43	1,37
10	Sizi muayene etmesi	91,20	2,93
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	86,84	1,67
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	82,16	6,10
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	87,84	4,59
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	80,11	5,60
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	86,57	4,63
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	77,92	6,20
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	79,74	6,32
18	Doktor dışı personelin yardımı	87,24	5,10
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	85,28	6,49
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	76,22	12,43
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	65,09	20,71
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	84,74	3,87
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	88,65	3,17
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	90,99	1,58
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	90,36	1,57
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	84,12	7,38

Tablo 3.44.1. Malatya Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.44.1.Malatya cumulative dissatisfaction*

AH-	MALATYA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	17,71	17,71
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,63	28,34
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	5,55	33,89
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,40	39,29
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,30	**44,59**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



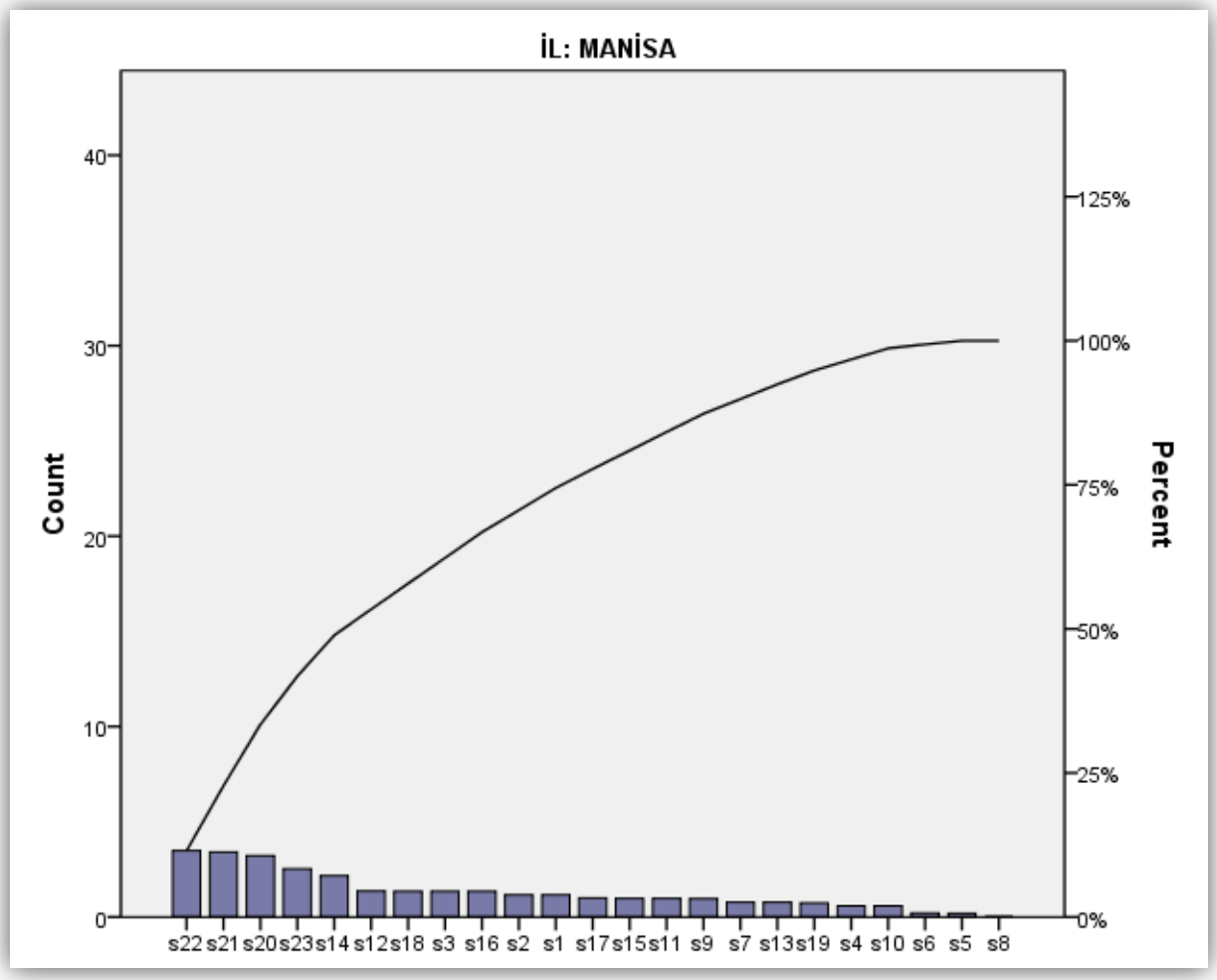
Tablo 3.45. Manisa Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.45. Manisa Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	MANİSA*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	95,18	1,16
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	94,41	1,16
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	94,41	1,35
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	91,47	0,58
5	Sizi dinlemesi	96,54	0,19
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	97,95	0,21
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	89,19	0,77
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	91,57	0,00
9	İşini tam yapması	94,63	0,96
10	Sizi muayene etmesi	95,56	0,58
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,06	0,97
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	88,89	1,36
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	92,65	0,77
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	89,59	2,16
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	93,00	0,97
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	88,44	1,35
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	87,78	1,00
18	Doktor dışı personelin yardımı	92,26	1,35
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	92,21	0,73
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	78,96	3,22
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	72,20	3,41
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	80,66	3,48
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	86,95	2,53
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	92,77	0,39
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	93,39	0,19
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	86,13	2,34

Tablo 3.45.1. Manisa Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.45.1.Manisa cumulative dissatisfaction*

AH+	MANİSA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,50	11,50
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,28	22,78
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,63	33,41
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	8,35	41,76
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,14	**48,9**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



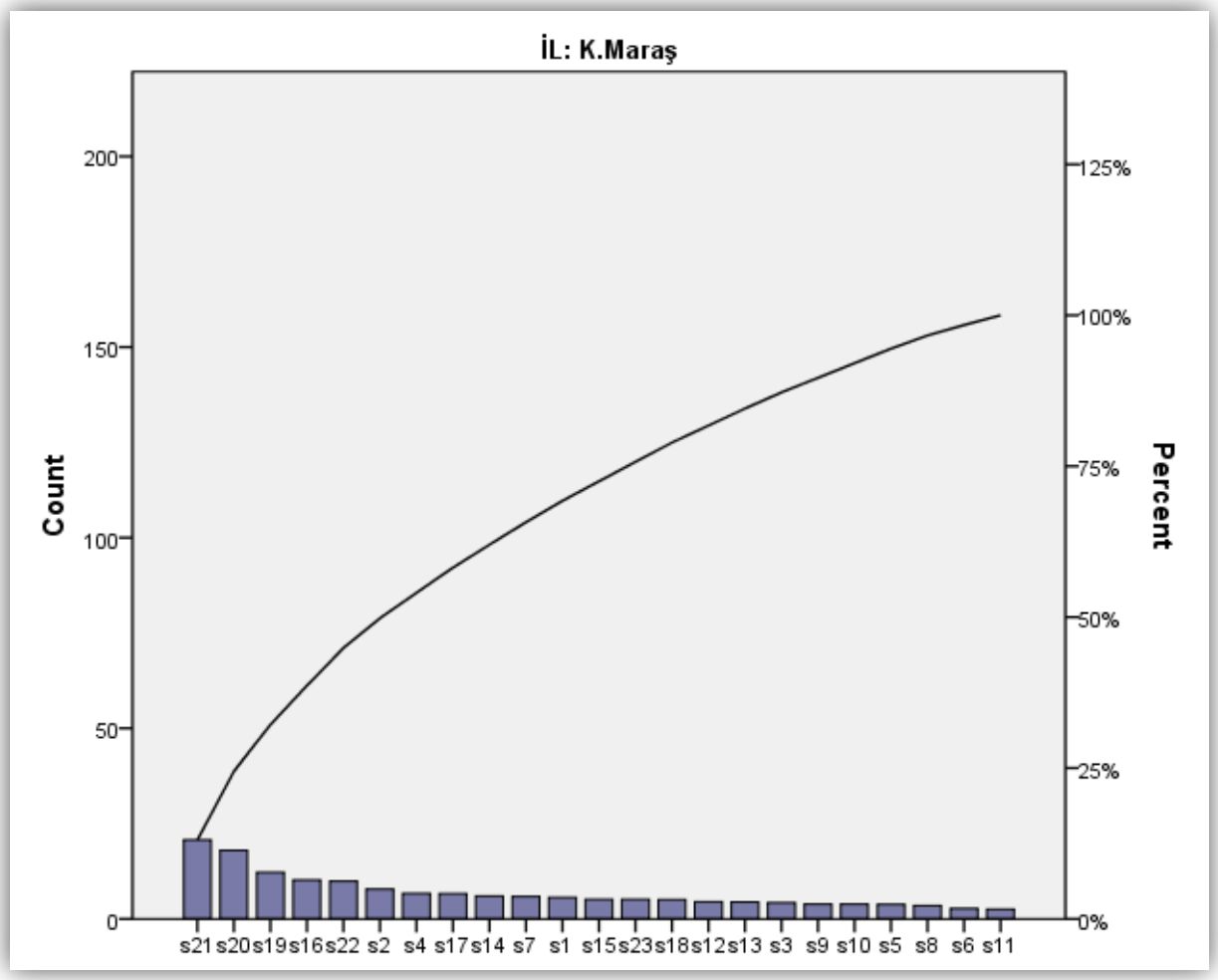
Tablo 3.46. K.Maraş Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.46. K.Maraş Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	KAHRAMANMARAŞ*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	80,28	5,63
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	76,44	7,78
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	83,90	4,23
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	80,32	6,69
5	Sizi dinlemesi	87,32	3,82
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	90,76	2,73
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	76,67	5,88
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	79,43	3,46
9	İşini tam yapması	84,85	3,84
10	Sizi muayene etmesi	86,09	3,83
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,85	2,55
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	84,73	4,48
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	84,68	4,44
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	77,51	6,01
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	84,60	5,13
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	66,87	10,22
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	74,26	6,61
18	Doktor dışı personelin yardımı	83,06	5,04
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	59,33	12,23
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	54,24	17,97
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	45,77	20,77
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	66,45	9,89
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	73,06	5,10
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	85,57	2,85
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	86,26	4,24
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,44	8,94

Tablo 3.46.1. K.Maraş Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.46.1.K.Maraş cumulative dissatisfaction*

AH-	KAHRAMANMARAŞ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,12	13,12
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	11,35	24,47
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	7,72	32,19
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,46	38,65
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,25	**44,9**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



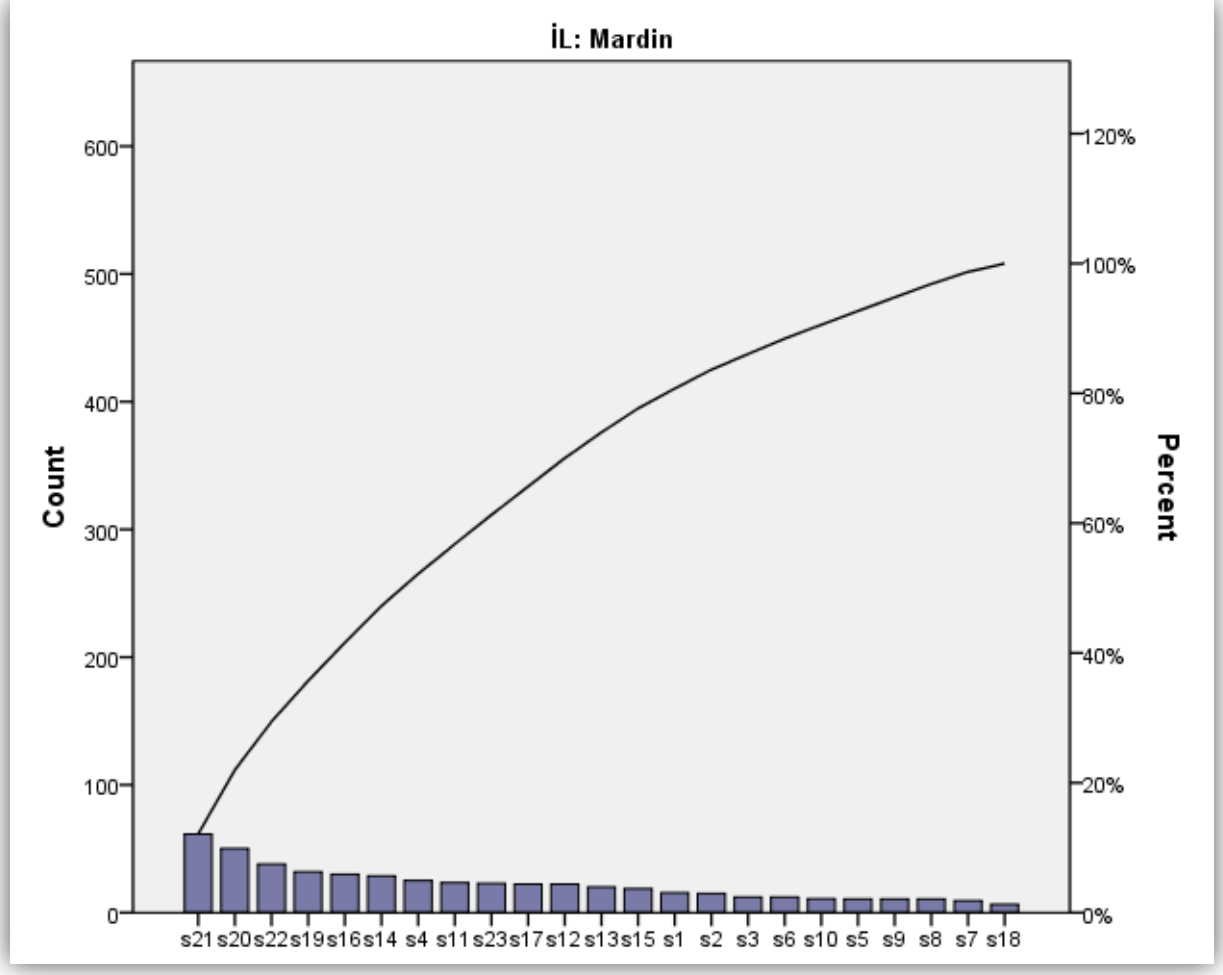
Tablo 3.47. Mardin Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.47. Mardin Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	MARDİN*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	54,68	15,47
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	51,42	14,88
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	57,08	12,20
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	47,82	25,11
5	Sizi dinlemesi	62,23	10,70
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	64,73	12,06
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	54,15	9,39
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	58,46	10,55
9	İşini tam yapması	63,32	10,70
10	Sizi muayene etmesi	58,39	10,89
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	54,15	23,36
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	51,63	22,22
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	52,62	20,09
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	42,06	28,64
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	51,64	18,82
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	47,14	29,96
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	50,44	22,25
18	Doktor dışı personelin yardımı	73,30	6,56
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	42,18	31,86
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	34,92	50,25
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	25,00	61,48
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	38,55	37,89
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	49,01	22,86
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	53,49	11,57
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	55,77	12,64
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	38,43	42,79

Tablo 3.47.1. Mardin Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.47.1.Mardin cumulative dissatisfaction*

AH-	MARDİN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,10	12,10
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,89	21,99
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,46	29,45
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,27	35,72
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,89	**41,61**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



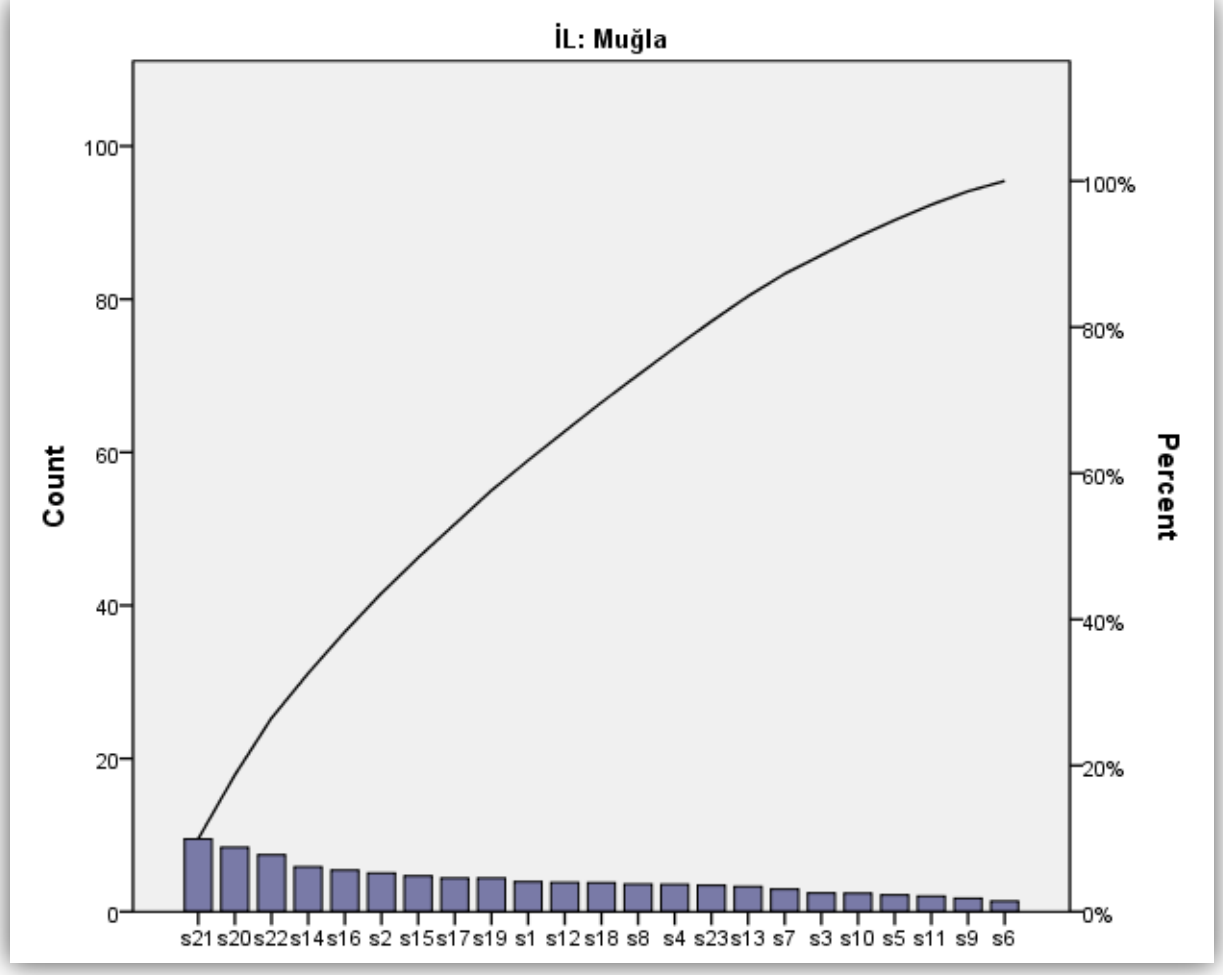
Tablo 3.48. Muğla Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.48. Muğla Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	MUĞLA*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	84,75	3,92
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	85,31	5,04
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	88,57	2,42
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	86,67	3,56
5	Sizi dinlemesi	92,17	2,17
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,95	1,35
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	85,78	2,93
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	85,87	3,59
9	İşini tam yapması	93,25	1,74
10	Sizi muayene etmesi	91,68	2,41
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	90,34	2,02
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	84,75	3,81
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	86,84	3,29
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	83,60	5,84
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	84,92	4,66
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	80,18	5,41
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	84,06	4,39
18	Doktor dışı personelin yardımı	90,02	3,77
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	86,13	4,38
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	84,68	8,38
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	77,69	9,49
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	76,58	7,43
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	86,47	3,44
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	90,39	1,75
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	92,34	2,63
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	77,29	10,70

Tablo 3.48.1. Muğla Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.48.1.Muğla cumulative dissatisfaction*

AH-	MUĞLA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,94	9,94
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,78	18,72
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,79	26,51
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,12	32,63
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,66	**38,29**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



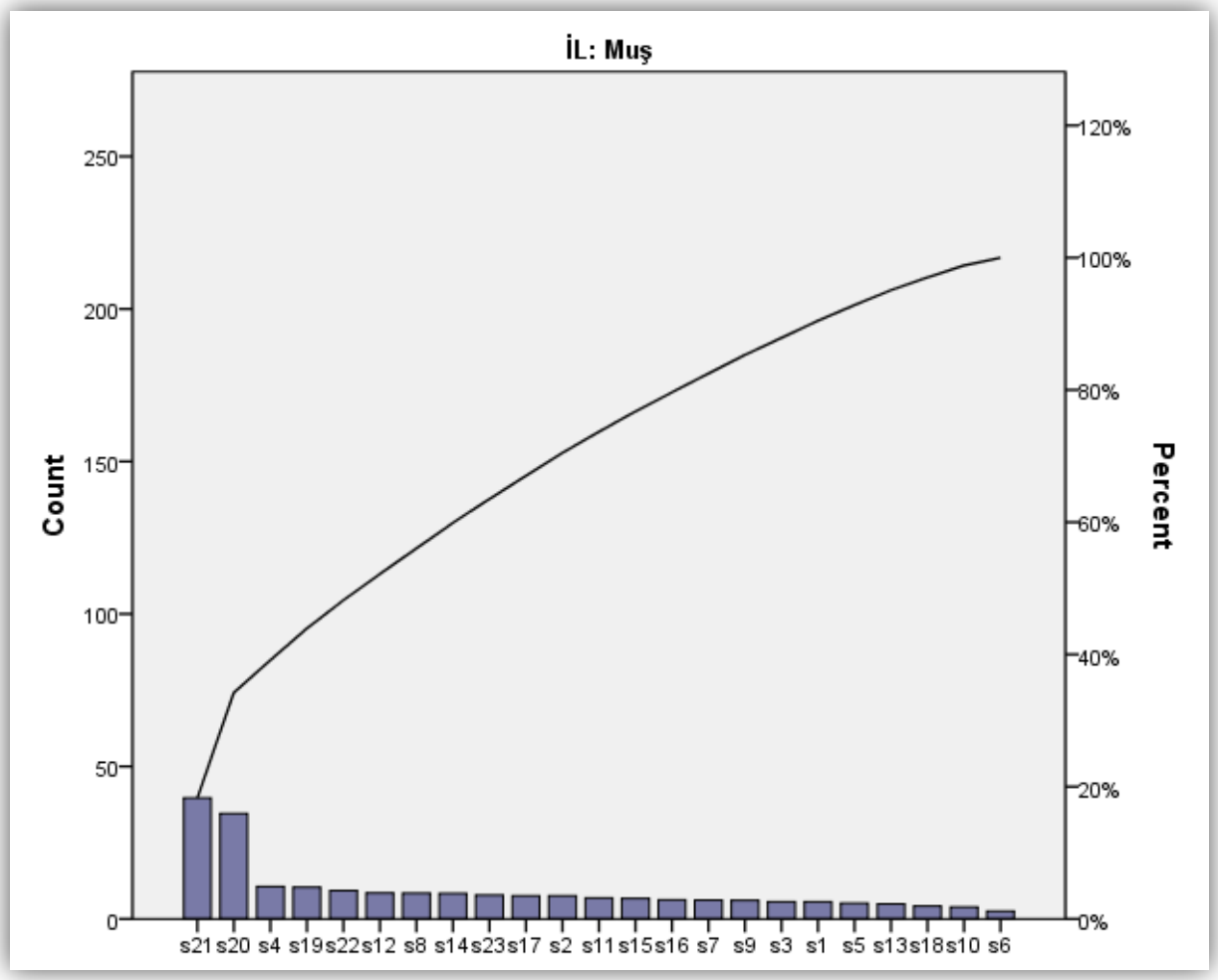
Tablo 3.49.Muş Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.49. Muş Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	MUŞ*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	75,61	5,61
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	74,12	7,54
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	78,54	5,61
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	71,11	10,62
5	Sizi dinlemesi	83,17	5,12
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	84,26	2,54
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	73,71	6,14
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	73,95	8,44
9	İşini tam yapması	84,84	6,11
10	Sizi muayene etmesi	86,80	3,91
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	78,82	6,90
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	71,36	8,54
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	78,19	4,90
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	73,42	8,35
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	76,73	6,68
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	74,94	6,27
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	74,18	7,59
18	Doktor dışı personelin yardımı	87,99	4,17
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	67,74	10,39
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	59,91	34,56
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	45,63	39,68
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	75,19	9,30
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	78,59	7,83
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	83,17	6,59
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	80,44	4,40
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	67,56	14,88

Tablo 3.49.1. Muş Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.49.1.Muş cumulative dissatisfaction*

AH-	MUŞ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	18,30	18,30
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	15,94	34,24
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	4,90	39,14
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	4,79	43,93
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	4,29	**48,22**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



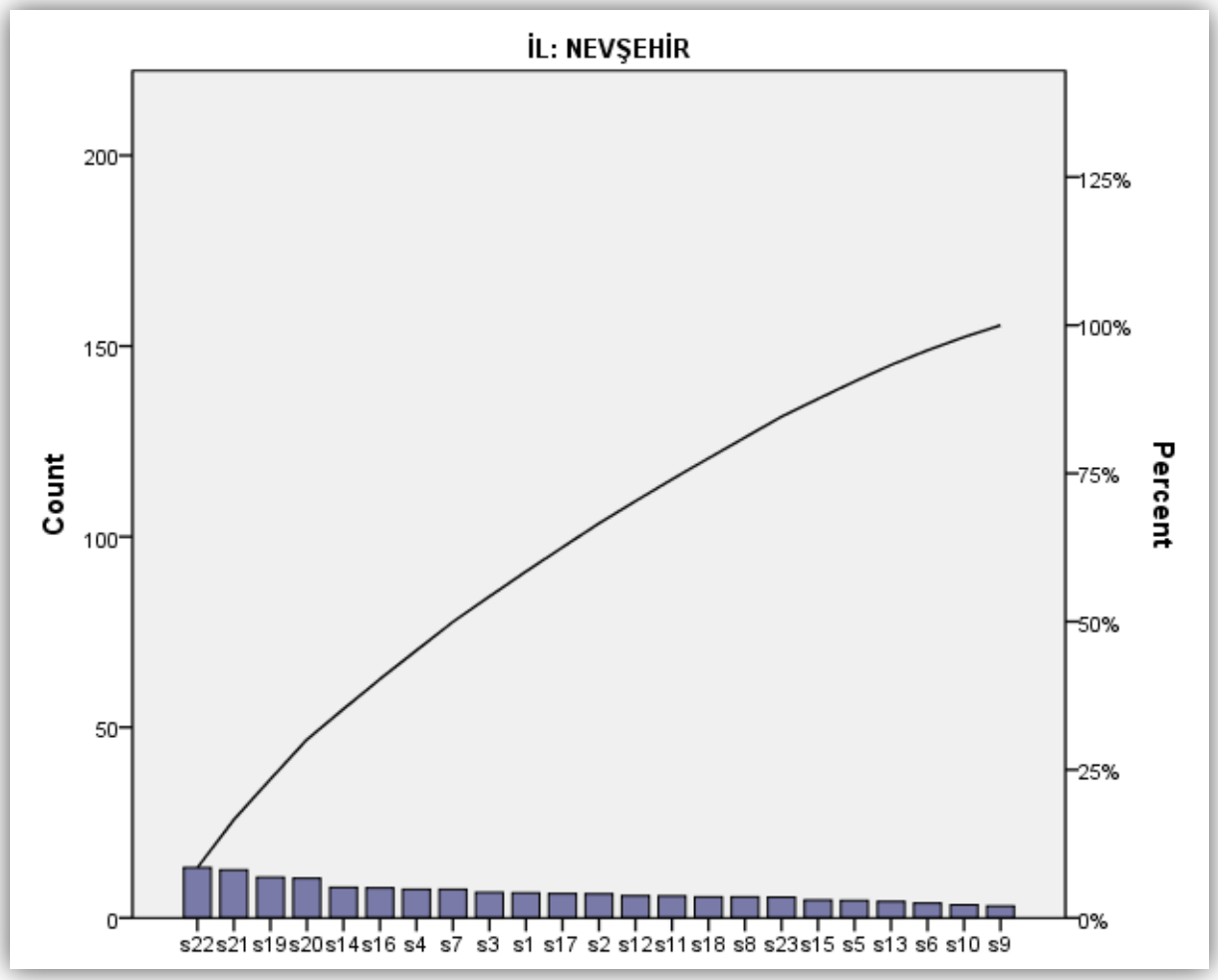
Tablo 3.50. Nevşehir Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.50. Nevşehir Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	NEVŞEHİR*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	82,34	6,55
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	82,86	6,29
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	84,93	6,67
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	81,21	7,51
5	Sizi dinlemesi	88,57	4,57
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	89,91	3,86
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	81,84	7,49
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	81,03	5,46
9	İşini tam yapması	87,18	3,13
10	Sizi muayene etmesi	88,25	3,44
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	85,06	5,75
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	84,35	5,80
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	85,30	4,32
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	78,11	7,99
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	83,97	4,66
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	76,38	7,87
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	80,95	6,35
18	Doktor dışı personelin yardımı	85,51	5,51
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	78,08	10,62
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	74,91	10,39
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	71,22	12,59
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	68,91	13,20
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	84,55	5,45
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	81,38	7,74
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	84,09	4,83
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	74,43	12,64

Tablo 3.50.1. Nevşehir Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.50.1.Nevşehir cumulative dissatisfaction*

AH-	NEVŞEHİR*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,49	8,49
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,10	16,59
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,83	23,42
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,69	30,11
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,14	**35,25**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



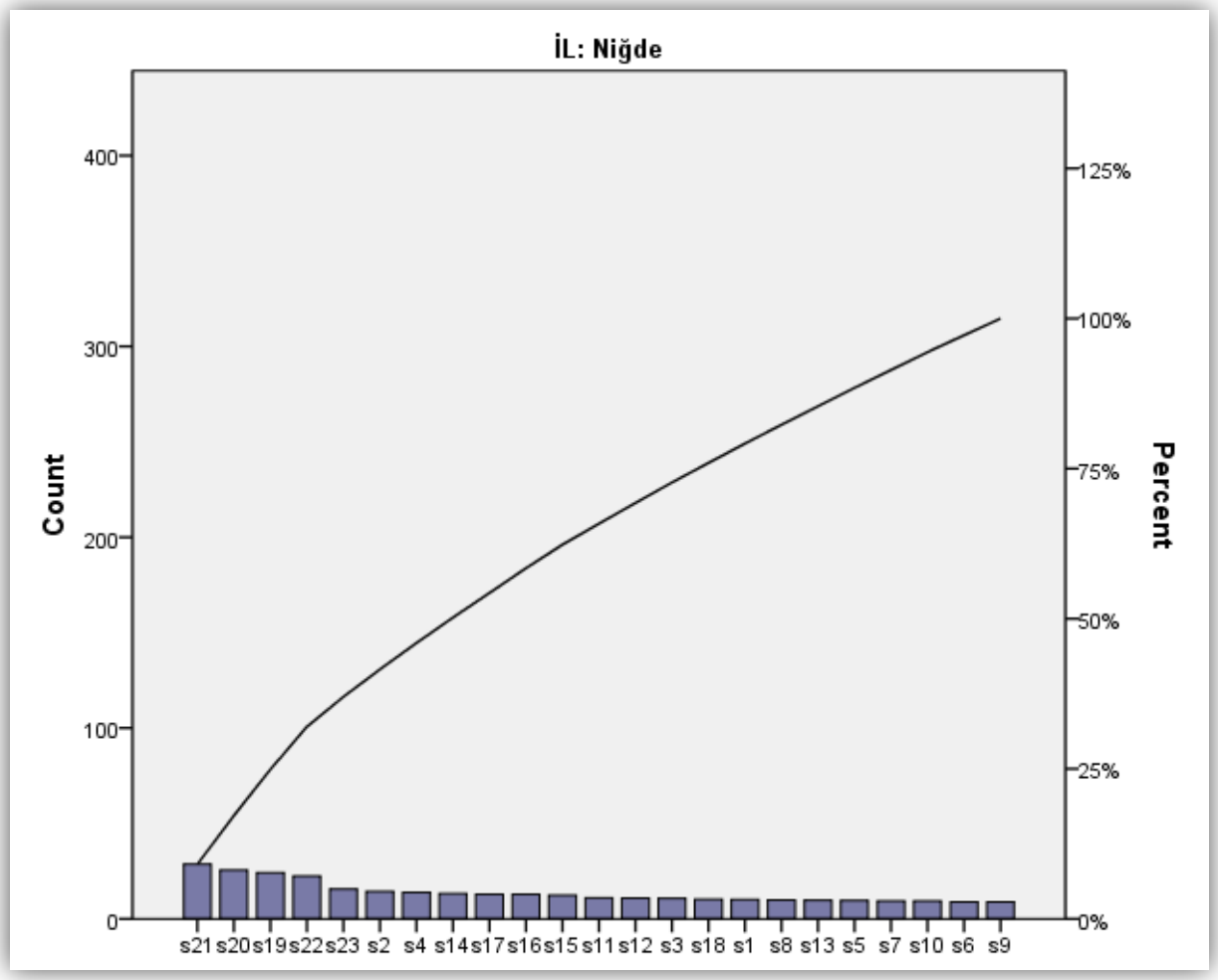
Tablo 3.51. Niğde Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.51. Niğde Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	NİĞDE *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction* (%)	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction* (%)
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	59,89	10,16
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	60,88	14,33
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	62,53	10,74
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	56,67	13,89
5	Sizi dinlemesi	67,49	9,64
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	65,47	8,84
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	63,09	9,37
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	63,19	9,89
9	İşini tam yapması	70,33	8,79
10	Sizi muayene etmesi	68,49	9,32
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	63,74	10,99
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	62,95	10,86
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	63,81	9,67
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	57,62	13,30
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	60,71	12,36
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	57,14	12,91
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	60,11	12,92
18	Doktor dışı personelin yardımı	70,17	10,22
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	51,87	24,21
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	49,57	25,51
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	45,03	28,65
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	48,62	22,38
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	56,41	15,67
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	65,56	7,71
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	67,12	10,14
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	61,10	14,25

Tablo 3.51.1. Niğde Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.51.1.Niğde cumulative dissatisfaction*

AH-	NİĞDE*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,11	9,11
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,11	17,22
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	7,69	24,91
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,11	32,02
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	4,98	**37,0**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



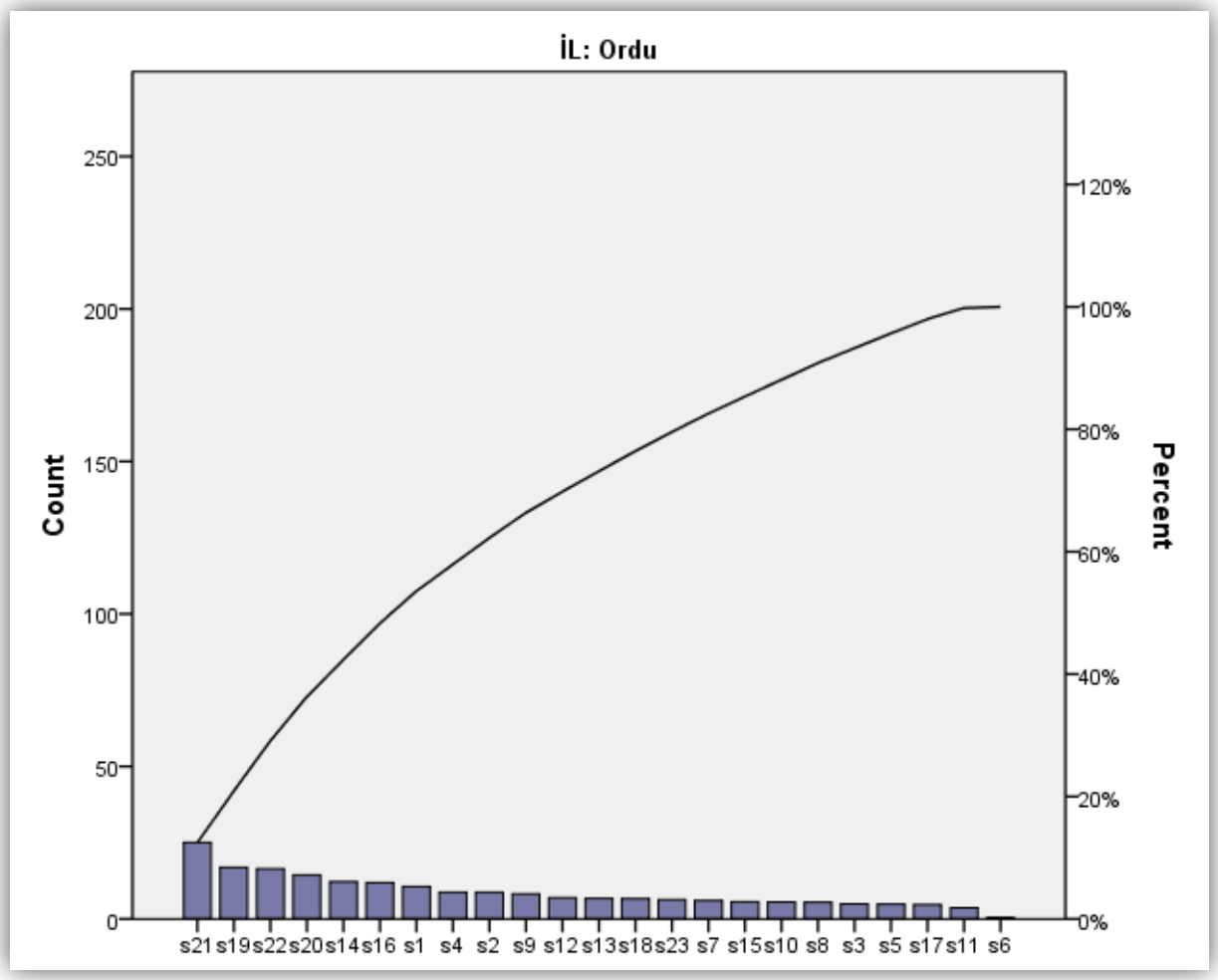
Tablo 3.52. Ordu Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.52. Ordu Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	ORDU *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	66,67	10,60
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	66,44	8,72
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	72,79	4,87
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	63,68	8,74
5	Sizi dinlemesi	83,44	4,86
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,59	0,36
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	65,49	5,97
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	57,72	5,46
9	İşini tam yapması	73,84	8,20
10	Sizi muayene etmesi	82,52	5,53
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	85,27	3,62
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	78,30	6,94
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	79,78	6,67
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	61,17	12,18
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	73,99	5,61
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	69,60	11,88
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	86,23	4,68
18	Doktor dışı personelin yardımı	82,30	6,64
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	70,22	16,91
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	72,76	14,42
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	59,01	25,09
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	52,00	16,44
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	75,12	6,28
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	81,25	4,46
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	78,40	6,24
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,22	10,89

Tablo 3.52.1. Ordu Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.52.1.Ordu cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	ORDU *(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,50	12,50
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,43	20,93
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,19	29,12
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	7,19	36,31
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,07	**42,38**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



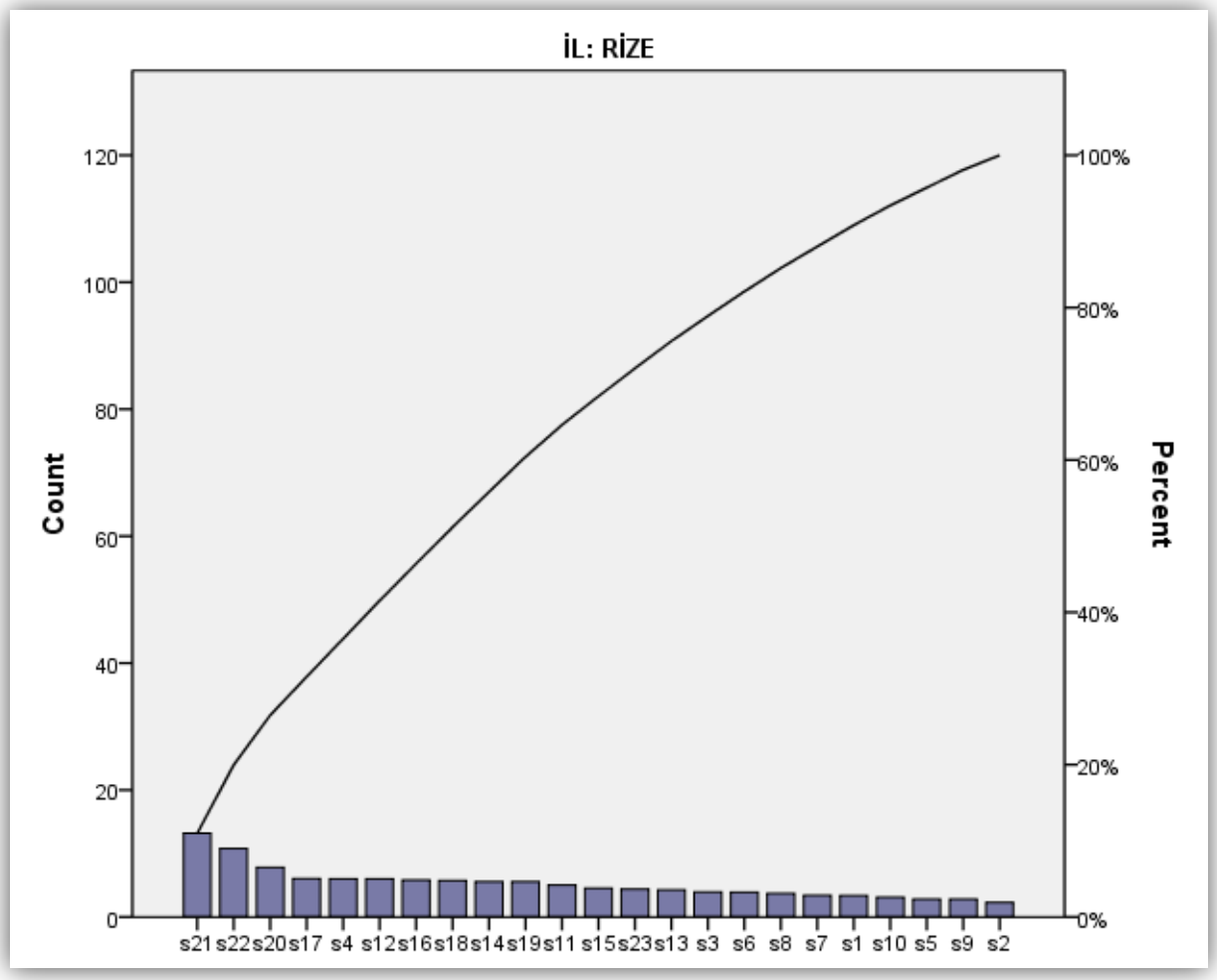
Tablo 3.53. Rize Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.53. Rize Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	RİZE*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	78,93	3,37
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	78,29	2,29
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	76,40	3,93
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	72,00	6,00
5	Sizi dinlemesi	78,03	2,82
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	74,33	3,88
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	77,40	3,39
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	73,50	3,70
9	İşini tam yapması	81,79	2,80
10	Sizi muayene etmesi	76,97	3,09
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	78,47	5,01
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	75,14	6,00
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	77,14	4,29
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	69,30	5,56
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	73,73	4,52
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	69,77	5,81
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	72,93	6,05
18	Doktor dışı personelin yardımı	79,83	5,76
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	69,55	5,54
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	73,48	7,83
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	70,45	13,18
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	62,57	10,78
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	75,16	4,40
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	71,39	4,82
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	73,60	4,21
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,87	9,80

Tablo 3.53.1. Rize Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.53.1.Rize cumulative dissatisfaction*

AH+	RİZE*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,98	10,98
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,98	19,96
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,52	26,48
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,04	31,52
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	5,00	**36,52**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



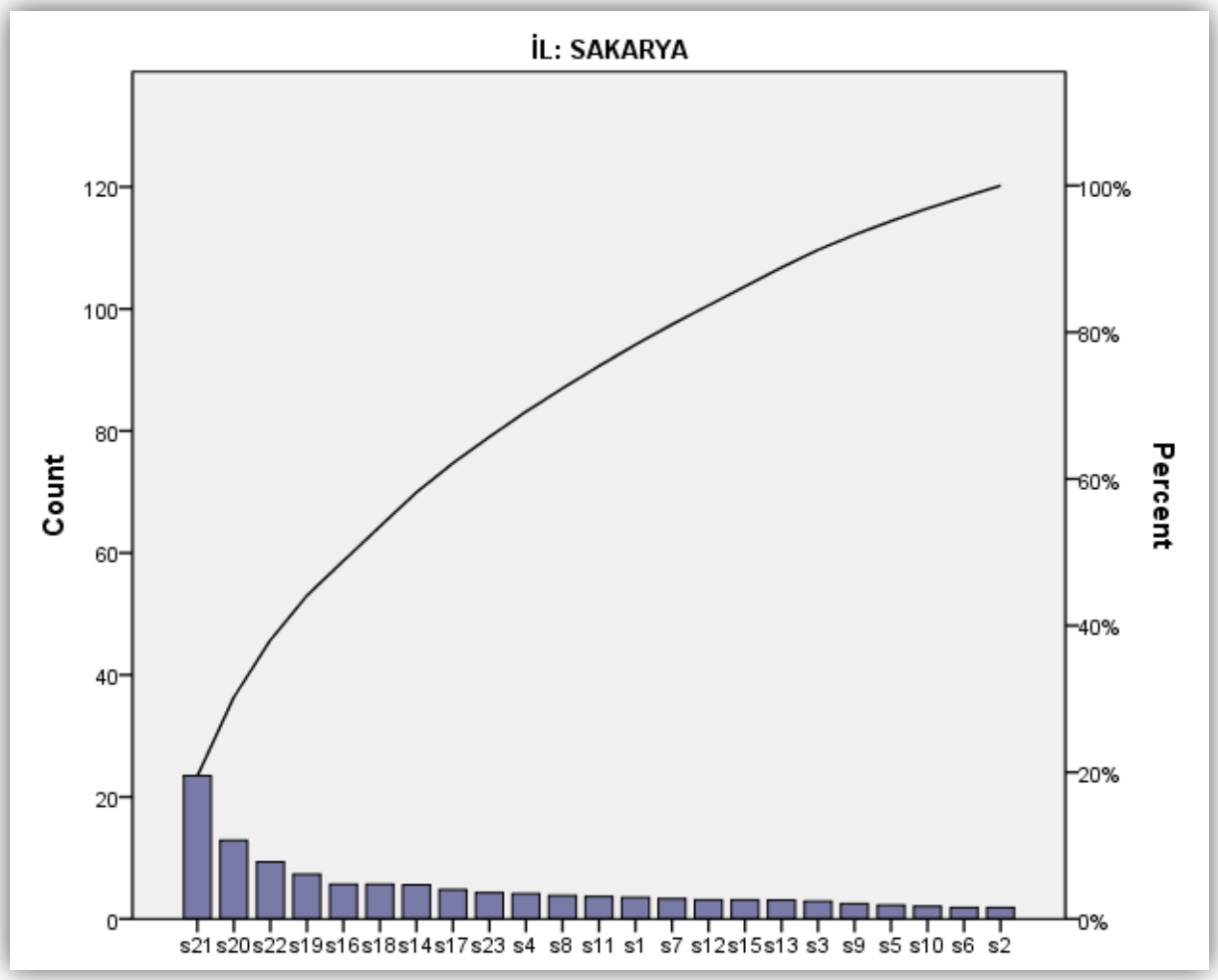
Tablo 3.54. Sakarya Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.54. Sakarya Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	SAKARYA *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	87,19	3,51
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	87,42	1,86
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	89,07	2,89
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	86,78	4,13
5	Sizi dinlemesi	92,58	2,27
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,54	1,88
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	85,92	3,31
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	85,39	3,82
9	İşini tam yapması	92,18	2,47
10	Sizi muayene etmesi	92,37	2,06
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	89,44	3,66
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	88,10	3,13
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	90,31	3,09
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	81,03	5,58
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	88,20	3,11
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	83,79	5,68
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	83,79	4,79
18	Doktor dışı personelin yardımı	87,66	5,65
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	83,48	7,30
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	75,12	12,90
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	64,44	23,46
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	79,21	9,36
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	86,62	4,31
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	89,53	1,64
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	90,12	2,06
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	79,42	8,44

Tablo 3.54.1. Sakarya Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.54.1. Sakarya cumulative dissatisfaction*

AH-	SAKARYA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	19,51	19,51
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,73	30,24
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,78	38,02
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,07	44,09
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	4,73	**48,82**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



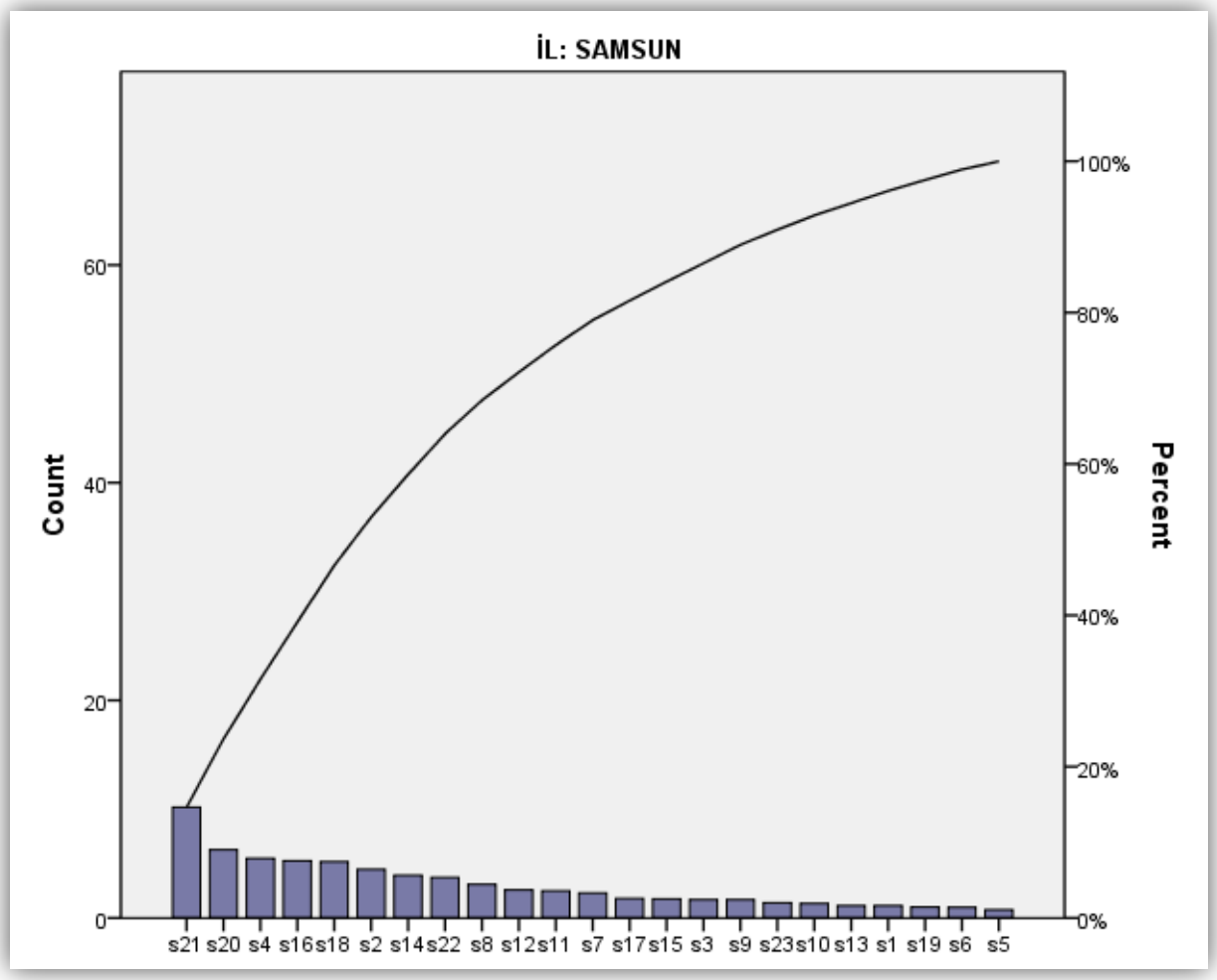
Tablo 3.55. Samsun Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.55. Samsun Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	SAMSUN*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	94,79	1,12
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	91,48	4,46
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	95,48	1,69
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	87,50	5,48
5	Sizi dinlemesi	96,27	0,75
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	95,79	0,97
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	90,65	2,29
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	90,12	3,09
9	İşini tam yapması	95,51	1,69
10	Sizi muayene etmesi	95,86	1,32
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	92,50	2,50
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	93,04	2,58
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	95,27	1,13
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	85,12	3,92
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	94,40	1,74
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	89,84	5,27
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	95,15	1,79
18	Doktor dışı personelin yardımı	91,04	5,18
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	96,00	1,00
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	90,10	6,27
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	84,36	10,18
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	85,46	3,73
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	96,40	1,39
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	93,06	1,93
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	93,62	1,50
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	87,12	2,46

Tablo 3.55.1. Samsun Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.55.1. Samsun cumulative dissatisfaction*

AH+	SAMSUN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	14,64	14,64
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,02	23,66
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	7,88	31,54
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	7,58	39,12
18	Doktor dışı personelin yardımı	7,45	**46,57**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



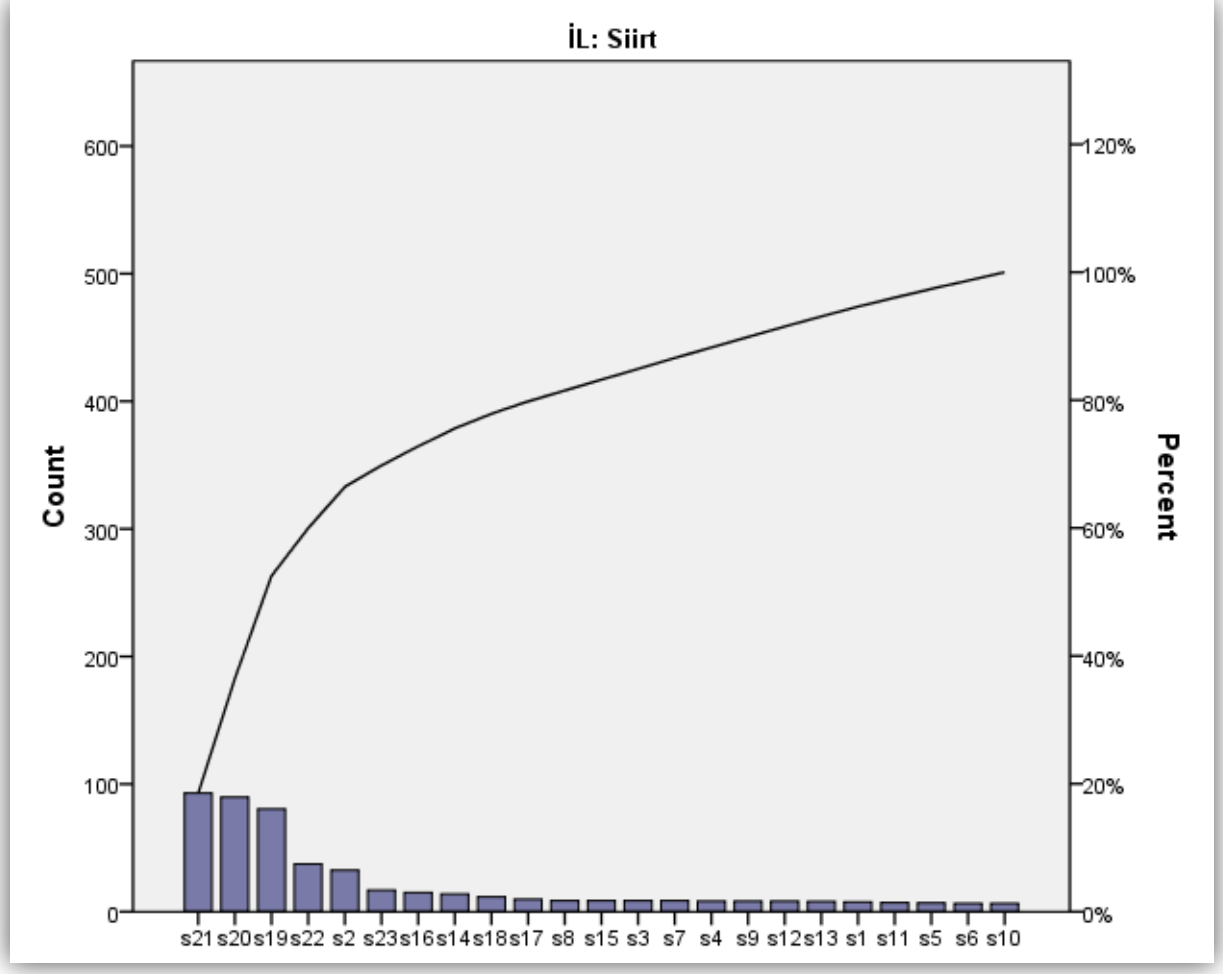
Tablo 3.56. Siirt Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.56. Siirt Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	SİİRT *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	51,27	7,65
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	23,65	32,48
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	47,31	8,50
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	47,88	8,22
5	Sizi dinlemesi	65,16	6,80
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	52,42	6,55
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	49,58	8,50
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	46,59	8,52
9	İşini tam yapması	67,99	8,22
10	Sizi muayene etmesi	70,54	6,52
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	51,84	7,08
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	46,46	8,22
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	46,18	7,93
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	40,63	13,92
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	46,18	8,50
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	38,81	15,01
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	43,34	9,63
18	Doktor dışı personelin yardımı	41,08	11,61
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,86	80,57
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	3,99	89,74
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	2,56	92,88
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	19,94	37,32
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	32,10	16,76
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	56,66	6,23
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	58,64	7,93
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	34,19	14,25

Tablo 3.56.1. Siirt Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.28.1.Siirt cumulative dissatisfaction*

AH-	SİİRT *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	18,53	18,53
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	17,91	36,44
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	16,08	52,52
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,45	59,97
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	6,48	**66,45**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



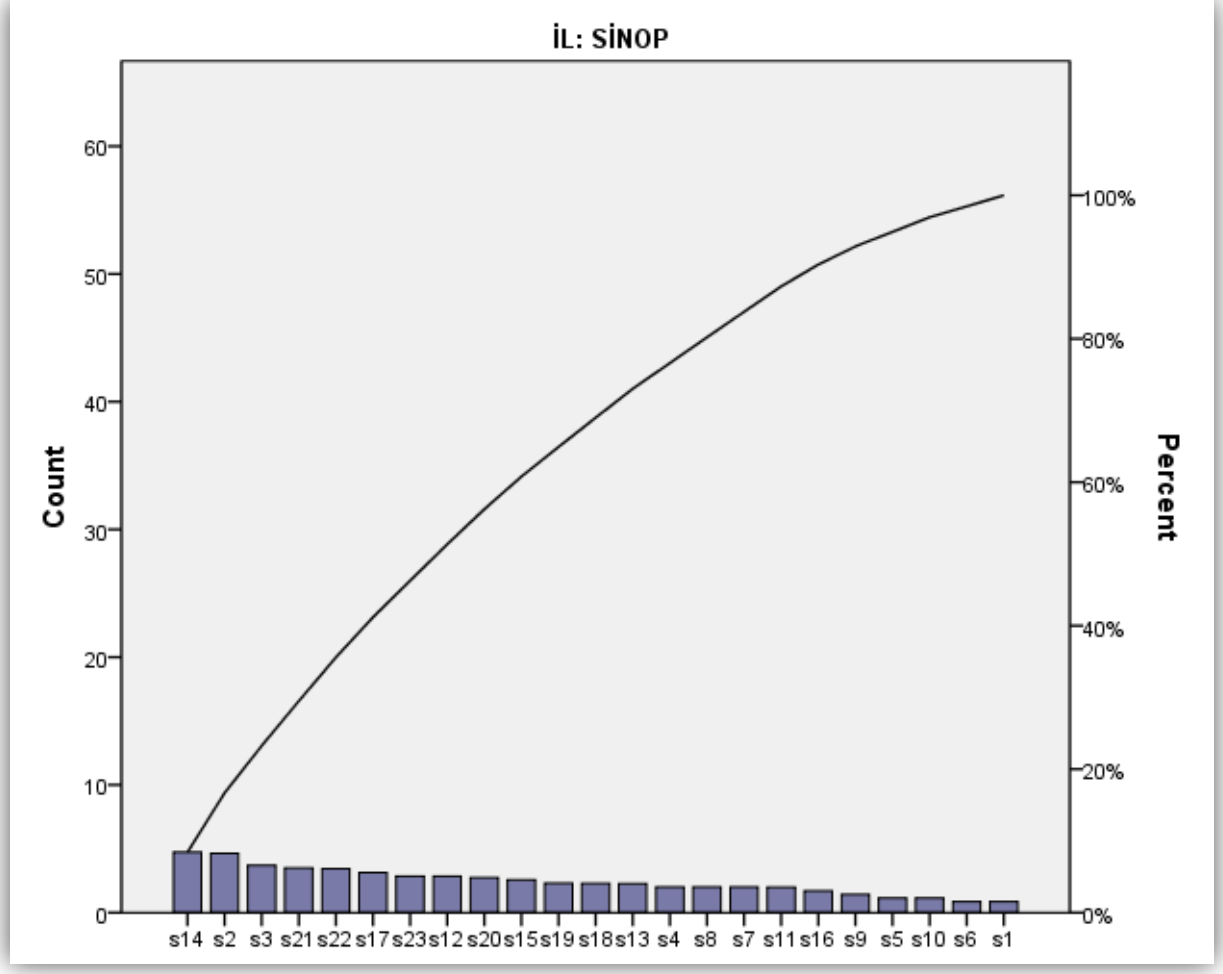
Tablo 3.57. Sinop Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.57. Sinop Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	SİNOP*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	88,83	0,86
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	84,21	4,64
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	85,80	3,69
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	85,92	2,01
5	Sizi dinlemesi	92,33	1,14
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	96,29	0,86
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	87,71	2,00
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	84,81	2,01
9	İşini tam yapması	92,61	1,42
10	Sizi muayene etmesi	92,05	1,14
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	87,22	1,99
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	84,90	2,85
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	89,77	2,27
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	77,81	4,73
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	81,71	2,57
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	89,46	1,71
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	86,57	3,14
18	Doktor dışı personelin yardımı	90,57	2,29
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	89,91	2,31
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	90,27	2,74
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	87,90	3,50
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	86,57	3,43
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	78,86	2,86
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	84,94	1,70
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	86,93	1,99
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	82,67	4,55

Tablo 3.57.1. Sinop Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.57.1.Sinop cumulative dissatisfaction*

AH+	SİNOP *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	8,43	8,43
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	8,27	16,70
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	6,58	23,28
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,24	29,52
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,11	**35,63**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



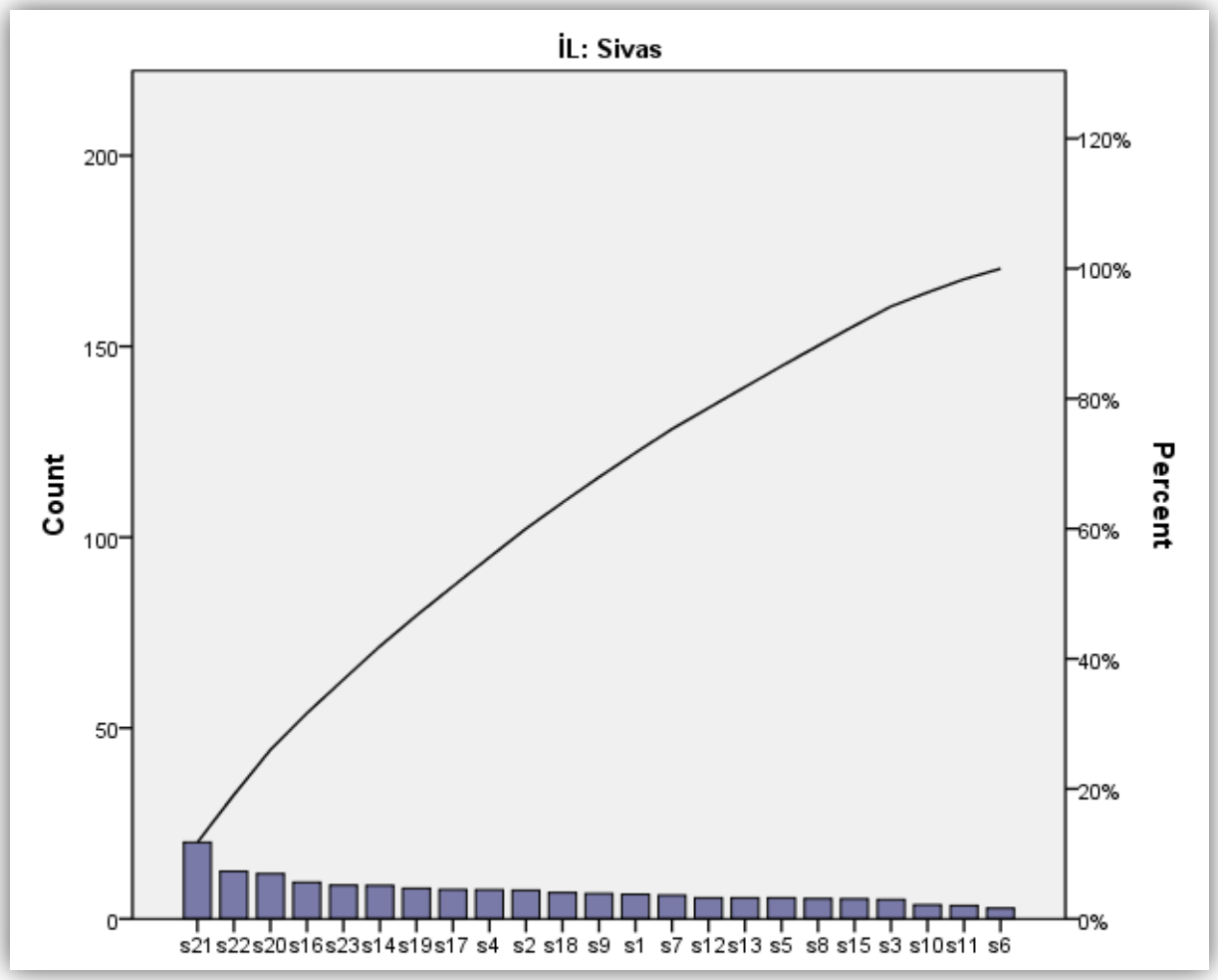
Tablo 3.58. Sivas Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.58.Sivas Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	SİVAS*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	75,92	6,42
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	78,22	7,49
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	81,61	5,06
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	75,81	7,60
5	Sizi dinlemesi	83,83	5,47
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	87,79	2,76
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	74,71	6,21
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	75,52	5,31
9	İşini tam yapması	82,46	6,61
10	Sizi muayene etmesi	85,58	3,66
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	83,99	3,48
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	79,08	5,52
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	81,15	5,52
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	73,96	8,76
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	76,89	5,26
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	67,81	9,59
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	74,36	7,69
18	Doktor dışı personelin yardımı	83,98	6,86
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	75,45	8,01
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	73,73	11,80
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	65,31	20,05
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	68,36	12,47
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	76,96	8,79
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	78,21	6,42
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	82,72	3,92
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	70,87	11,70

Tablo 3.58.1. Sivas Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.58.1.Sivas cumulative dissatisfaction*

AH-	SİVAS*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,77	11,77
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,32	19,09
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,92	26,01
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,63	31,64
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	5,16	**36,8**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



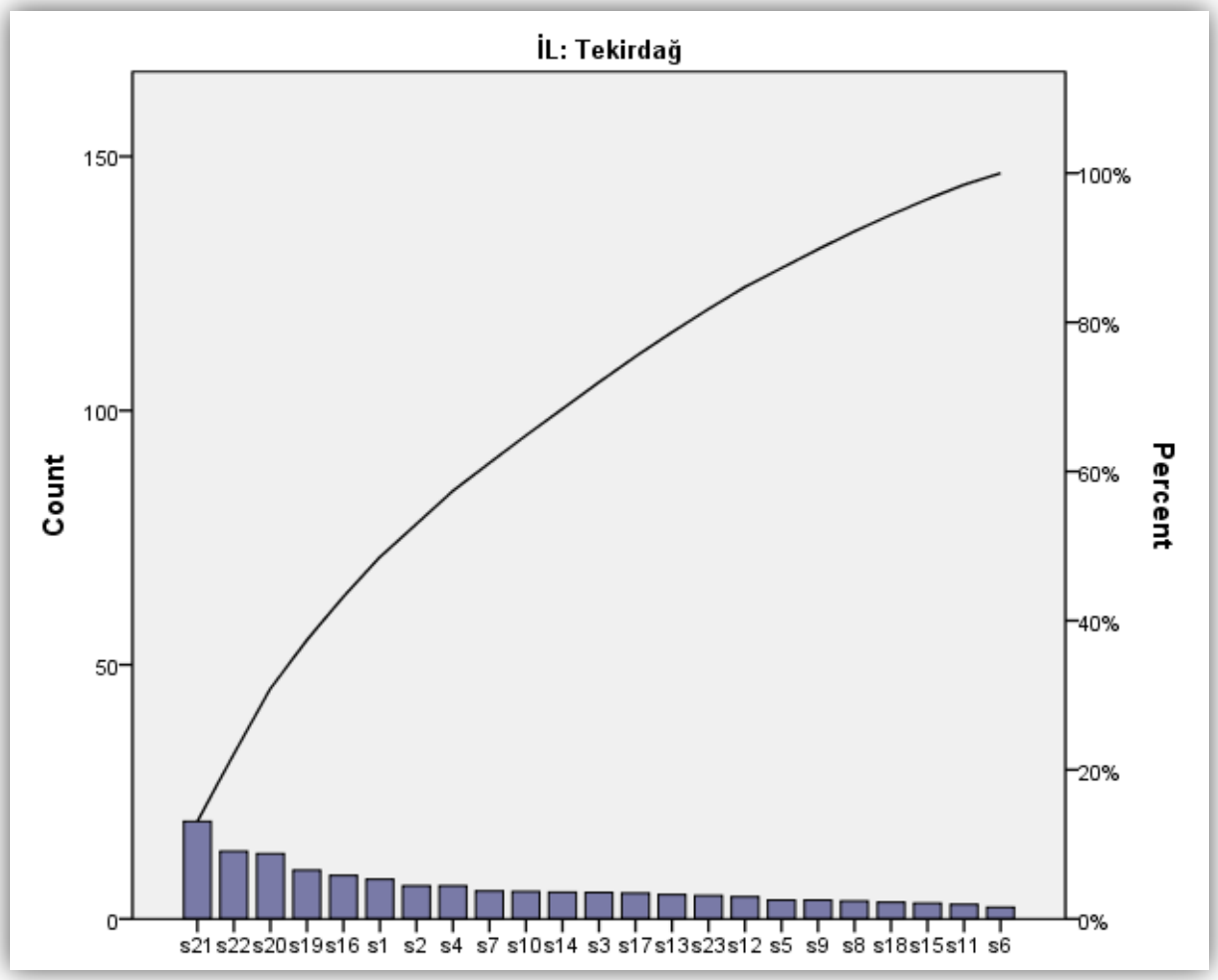
Tablo 3.59. Tekirdağ Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.59. Tekirdağ Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	TEKİRDAĞ*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	73,43	7,78
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	77,44	6,51
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	74,13	5,22
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	70,07	6,51
5	Sizi dinlemesi	86,30	3,70
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	87,27	2,27
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	78,51	5,48
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	75,55	3,52
9	İşini tam yapması	88,04	3,70
10	Sizi muayene etmesi	87,88	5,41
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	91,92	2,84
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	79,61	4,34
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	82,21	4,77
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	65,94	5,24
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	76,20	3,06
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	66,96	8,53
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	72,63	5,08
18	Doktor dışı personelin yardımı	89,08	3,28
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	65,55	9,57
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	60,86	12,84
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	54,65	19,19
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	68,41	13,29
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	85,58	4,58
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	86,80	3,25
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	89,39	1,95
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	76,62	7,79

Tablo 3.59.1. Tekirdağ Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.59.1.Tekirdağ cumulative dissatisfaction*

AH-	TEKİRDAĞ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,08	13,08
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,06	22,14
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	8,76	30,90
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,52	37,42
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,82	**43,24**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



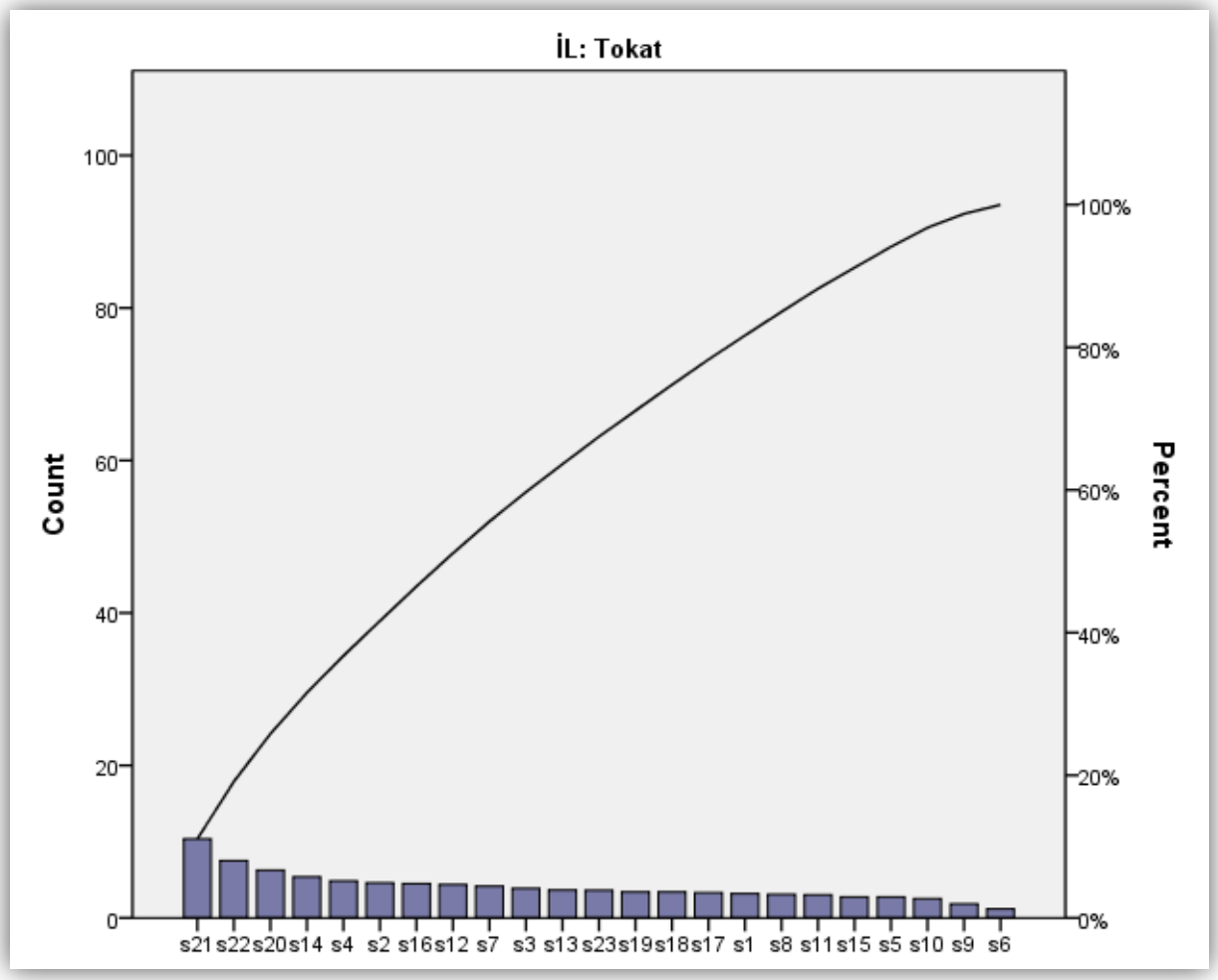
Tablo 3.60. Tokat Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.60. Tokat Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	TOKAT *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	87,53	3,17
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	85,55	4,59
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	88,86	3,86
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	84,33	4,84
5	Sizi dinlemesi	90,43	2,73
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	91,21	1,19
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	86,18	4,15
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	85,00	3,10
9	İşini tam yapması	89,75	1,82
10	Sizi muayene etmesi	90,43	2,51
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	89,02	3,04
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	78,57	4,38
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	86,27	3,66
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	81,54	5,37
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	86,96	2,75
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	78,20	4,50
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	83,49	3,30
18	Doktor dışı personelin yardımı	87,07	3,40
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	84,55	3,40
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	82,13	6,27
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	75,59	10,37
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	80,82	7,53
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	87,95	3,61
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	87,93	2,96
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	89,57	2,72
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	73,29	9,36

Tablo 3.60.1. Tokat Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.60.1.Tokat cumulative dissatisfaction*

AH-	TOKAT*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,08	11,08
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,05	19,13
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,70	25,83
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,74	31,57
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	5,17	**36,74**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



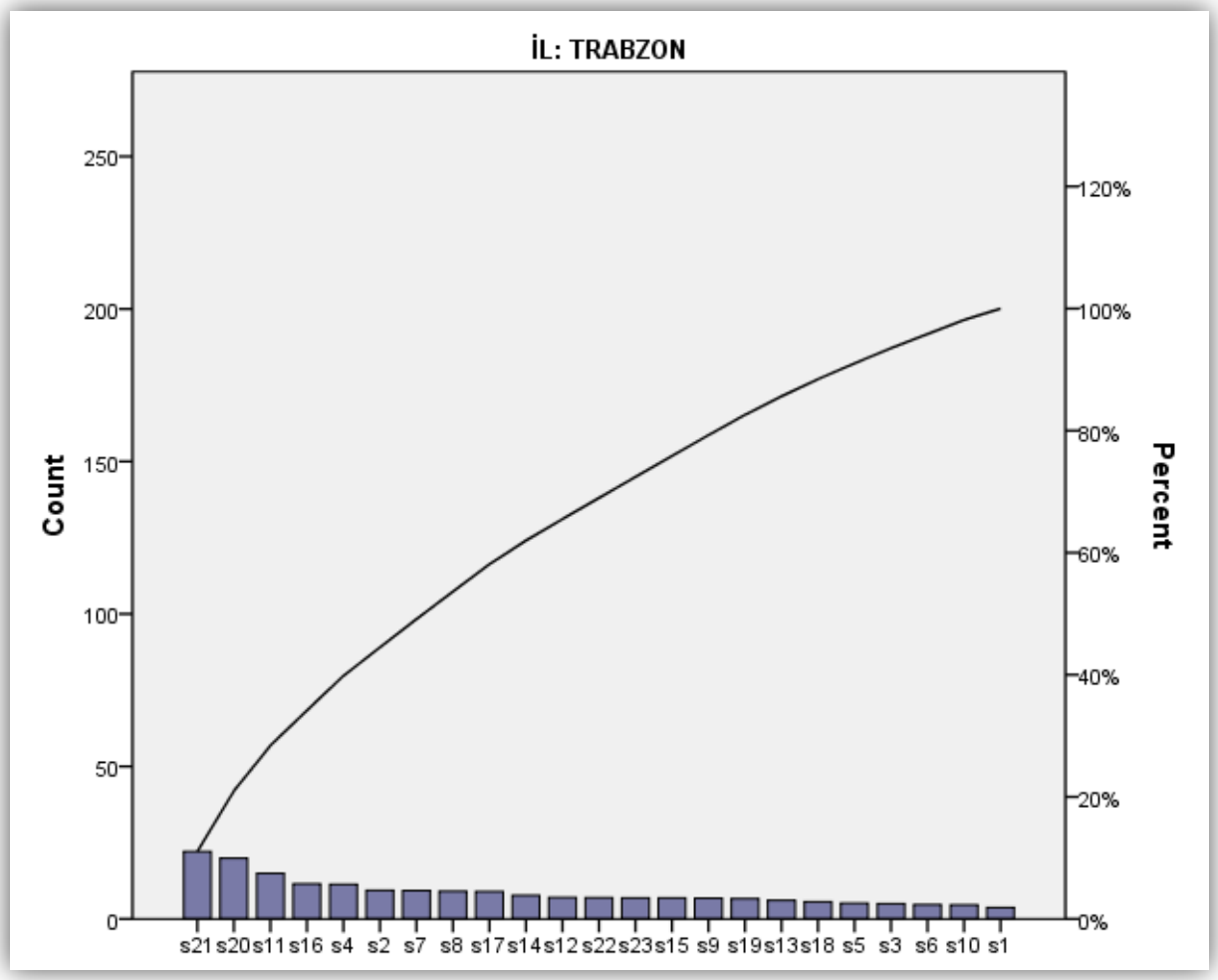
Tablo 3.61. Trabzon Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.61. Trabzon Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	TRABZON*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	71,13	3,71
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	68,37	9,34
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	70,06	4,99
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	67,86	11,34
5	Sizi dinlemesi	77,89	5,17
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	81,02	4,64
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	69,26	9,26
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	67,23	9,03
9	İşini tam yapması	76,08	6,80
10	Sizi muayene etmesi	75,42	4,62
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	69,05	14,94
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	73,24	7,05
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	74,11	6,11
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	67,74	7,74
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	71,40	6,89
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	68,27	11,48
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	70,61	8,99
18	Doktor dışı personelin yardımı	80,71	5,60
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	73,84	6,65
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	65,19	19,86
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	60,00	22,09
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	71,70	6,92
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	73,94	6,90
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	66,67	6,46
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	66,25	9,79
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	62,68	12,78

Tablo 3.61.1. Trabzon Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.61.1.Trabzon cumulative dissatisfaction*

AH+	TRABZON*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,04	11,04
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,92	20,96
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	7,46	28,42
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,74	34,16
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	5,67	**39,83**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



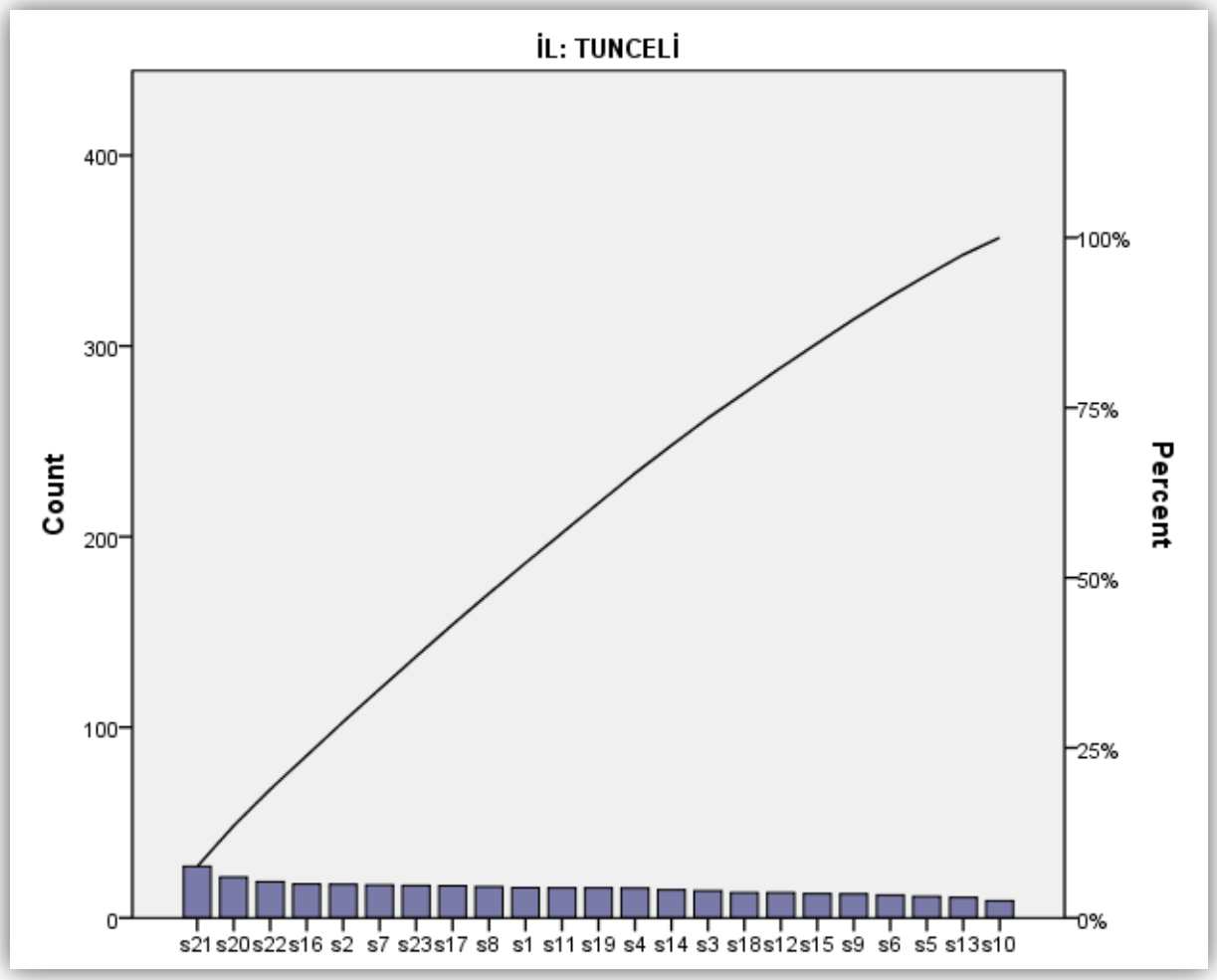
Tablo 3.62. Tunceli Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.62. Tunceli Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	TUNCELİ*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	54,42	15,93
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	61,54	17,65
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	60,71	14,29
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	61,47	15,60
5	Sizi dinlemesi	67,71	11,21
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	67,43	11,93
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	59,55	17,27
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	64,02	16,36
9	İşini tam yapması	65,92	12,56
10	Sizi muayene etmesi	71,30	8,97
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	64,81	15,74
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	65,30	13,24
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	68,16	10,76
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	57,82	14,69
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	63,47	12,79
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	60,91	17,73
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	65,42	16,82
18	Doktor dışı personelin yardımı	71,69	13,24
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	70,10	15,69
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	62,69	21,39
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	58,00	27,00
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	59,53	19,07
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	64,68	16,97
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	69,64	15,18
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	65,78	15,56
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	64,00	19,11

Tablo 3.62.1. Tunceli Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.62.1. Tunceli cumulative dissatisfaction*

AH+	TUNCELİ*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,57	7,57
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	5,99	13,56
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,34	18,90
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	4,97	23,87
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	4,94	**28,81**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



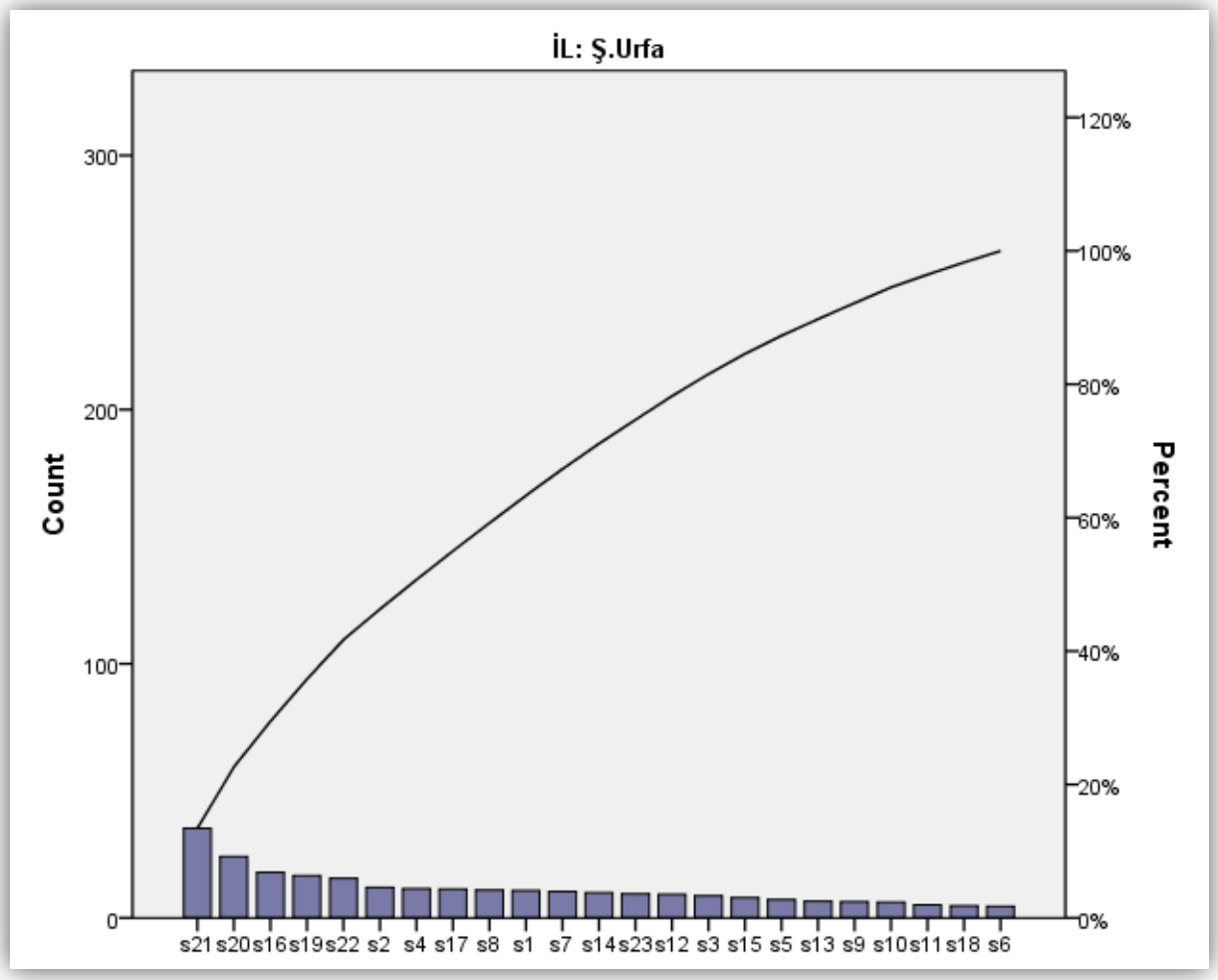
Tablo 3.63. Ş.Urfa Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.63. Ş.Urfa Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-	Ş.URFA*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	69,01	10,81
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	67,86	12,03
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	71,30	8,66
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	69,80	11,57
5	Sizi dinlemesi	75,45	7,17
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	81,60	4,55
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	66,79	10,41
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	64,86	10,99
9	İşini tam yapması	79,28	6,31
10	Sizi muayene etmesi	77,62	6,14
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	81,49	5,08
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	68,85	9,29
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	75,68	6,53
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	63,84	9,96
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	68,54	7,96
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	63,77	17,93
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	67,10	11,34
18	Doktor dışı personelin yardımı	81,75	4,74
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	64,87	16,57
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	58,26	24,15
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	49,59	35,27
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	61,37	15,53
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	71,61	9,46
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	74,64	8,81
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	77,38	6,28
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	64,32	18,74

Tablo 3.63.1. Ş.Urfa Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.63.1.Ş.Urfa cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	Ş.URFA*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,44	13,44
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	5,92	19,36
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	6,83	26,19
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,31	32,50
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,92	**38,42**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



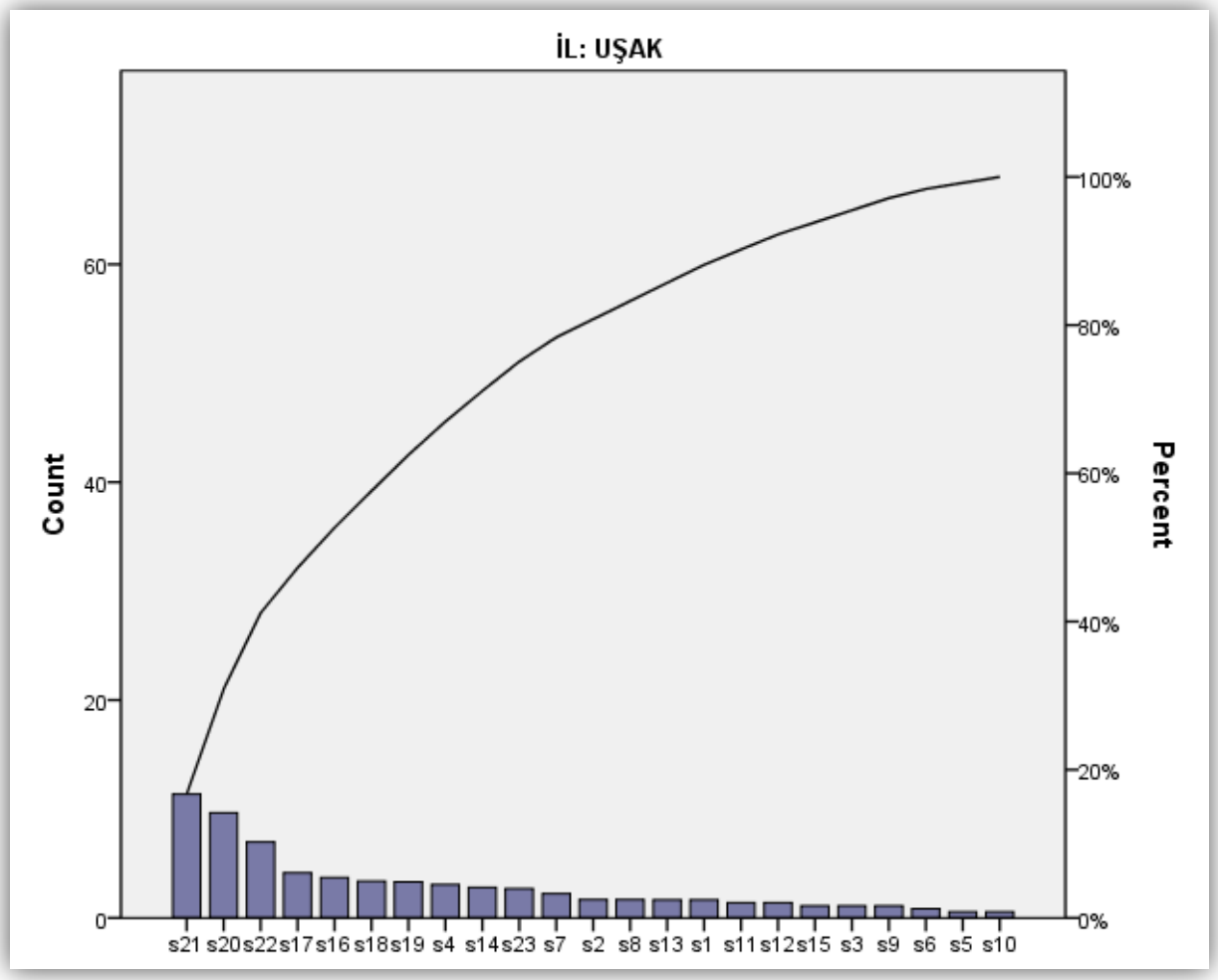
Tablo 3.64. Uşak Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.64.Uşak Satisfaction –Dissatisfaction*

AH+	UŞAK*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	88,09	1,66
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	84,68	1,67
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	86,43	1,11
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	82,17	3,06
5	Sizi dinlemesi	91,69	0,55
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	91,19	0,85
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	82,83	2,22
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	82,22	1,67
9	İşini tam yapması	90,58	1,11
10	Sizi muayene etmesi	89,47	0,55
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	88,83	1,40
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	85,87	1,39
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	88,09	1,66
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	80,62	2,81
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	84,68	1,11
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	83,81	3,69
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	81,66	4,14
18	Doktor dışı personelin yardımı	85,11	3,37
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	85,76	3,31
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	75,17	9,66
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	75,65	11,36
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	74,86	6,98
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	87,09	2,70
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	84,72	2,22
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	83,89	1,67
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	80,28	4,44

Tablo 3.64.1. Uşak Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.64.1.Uşak cumulative dissatisfaction*

AH+	UŞAK*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	16,70	16,70
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	14,19	30,89
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,26	41,15
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	6,09	47,24
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,43	**52,67**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



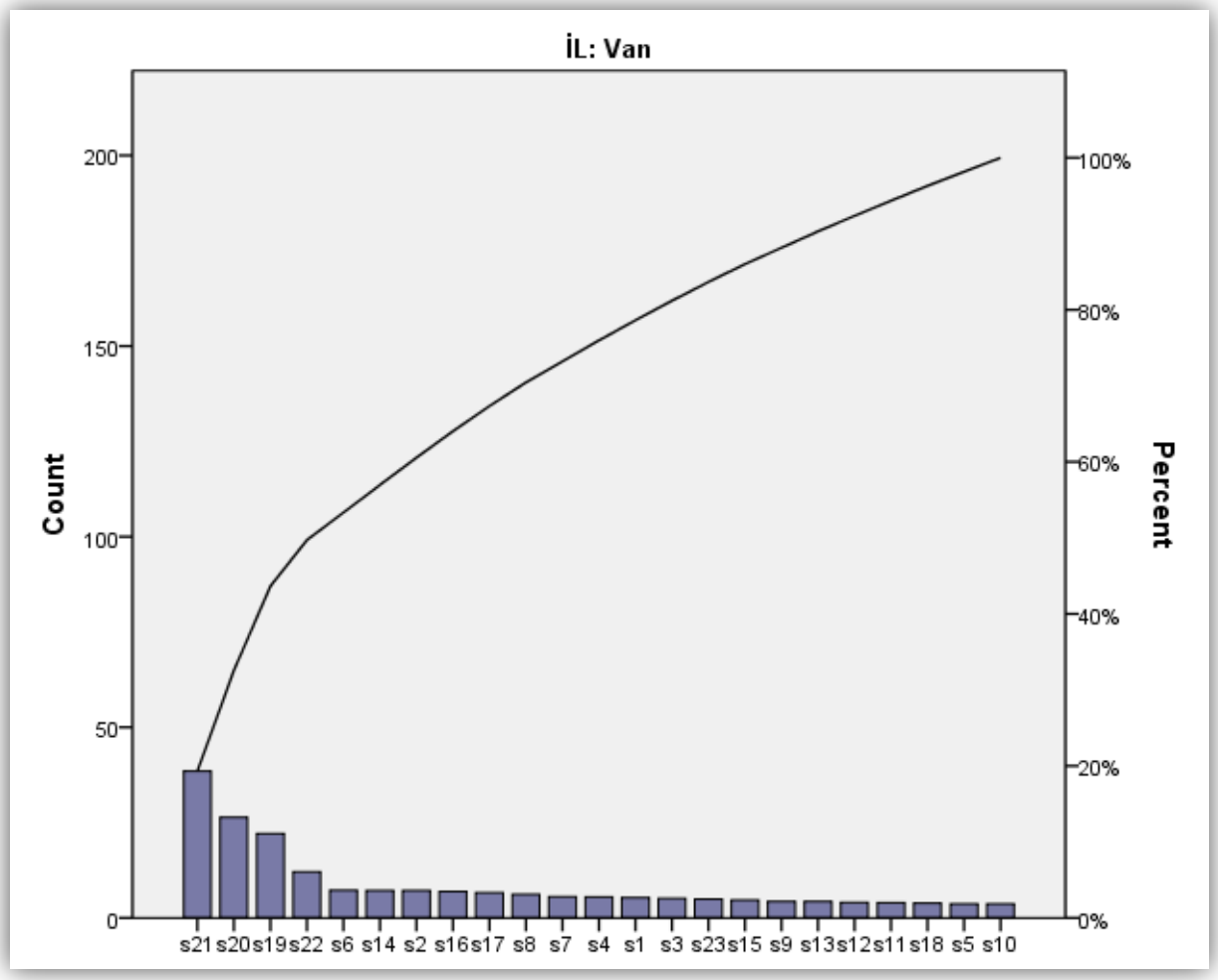
Tablo 3.65. Van Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.65. Van Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	VAN*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	84,73	5,30
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	81,56	7,17
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	84,90	5,10
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	82,00	5,52
5	Sizi dinlemesi	85,22	3,70
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	88,63	7,24
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	83,20	5,53
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	83,86	6,16
9	İşini tam yapması	89,18	4,29
10	Sizi muayene etmesi	90,59	3,68
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	89,50	3,99
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	87,58	4,07
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	86,35	4,28
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	80,79	7,21
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	84,73	4,68
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	80,00	6,94
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	84,95	6,60
18	Doktor dışı personelin yardımı	89,61	3,87
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	66,11	22,15
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	65,20	26,37
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	53,28	38,52
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	72,48	12,08
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	84,24	4,94
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	92,46	3,67
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	88,80	3,67
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	89,61	3,67

Tablo 3.65.1. Van Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.65.1.Van cumulative dissatisfaction*

AH-Soru No	VAN*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	19,32	19,32
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	13,23	32,55
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	11,11	43,66
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,06	49,72
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	3,63	**53,35**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



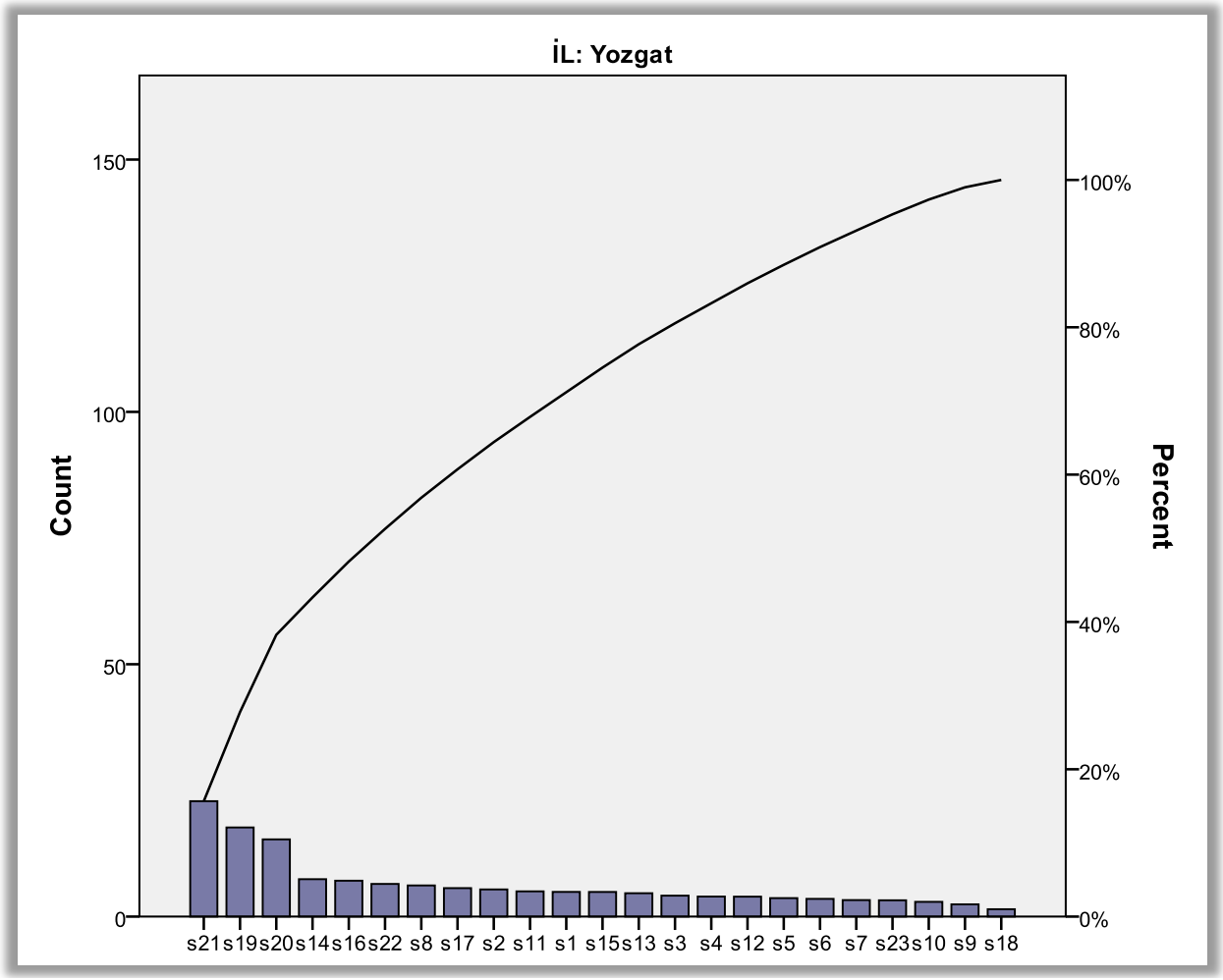
Tablo 3.66. Yozgat Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.66. Yozgat Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	YOZGAT*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	73,84	4,89
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	77,75	5,38
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	77,07	4,15
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	77,92	3,97
5	Sizi dinlemesi	80,49	3,66
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	80,45	3,51
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	74,81	3,27
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	72,59	6,17
9	İşini tam yapması	81,27	2,43
10	Sizi muayene etmesi	80,05	2,92
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	79,75	5,00
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	75,80	3,95
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	76,10	4,63
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	71,11	7,41
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	71,22	4,88
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	74,11	7,11
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	75,13	5,64
18	Doktor dışı personelin yardımı	81,46	1,46
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	64,16	17,66
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	67,81	15,30
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	57,98	22,87
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	68,91	6,47
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	76,43	3,23
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	79,08	3,16
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	73,84	4,65
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	54,80	19,70

Tablo 3.66.1. Yozgat Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.66.1.Yozgat cumulative dissatisfaction*

AH-	YOZGAT*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	15,67	15,67
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	12,10	27,77
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,48	38,25
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,07	43,32
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	4,87	**48,19**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



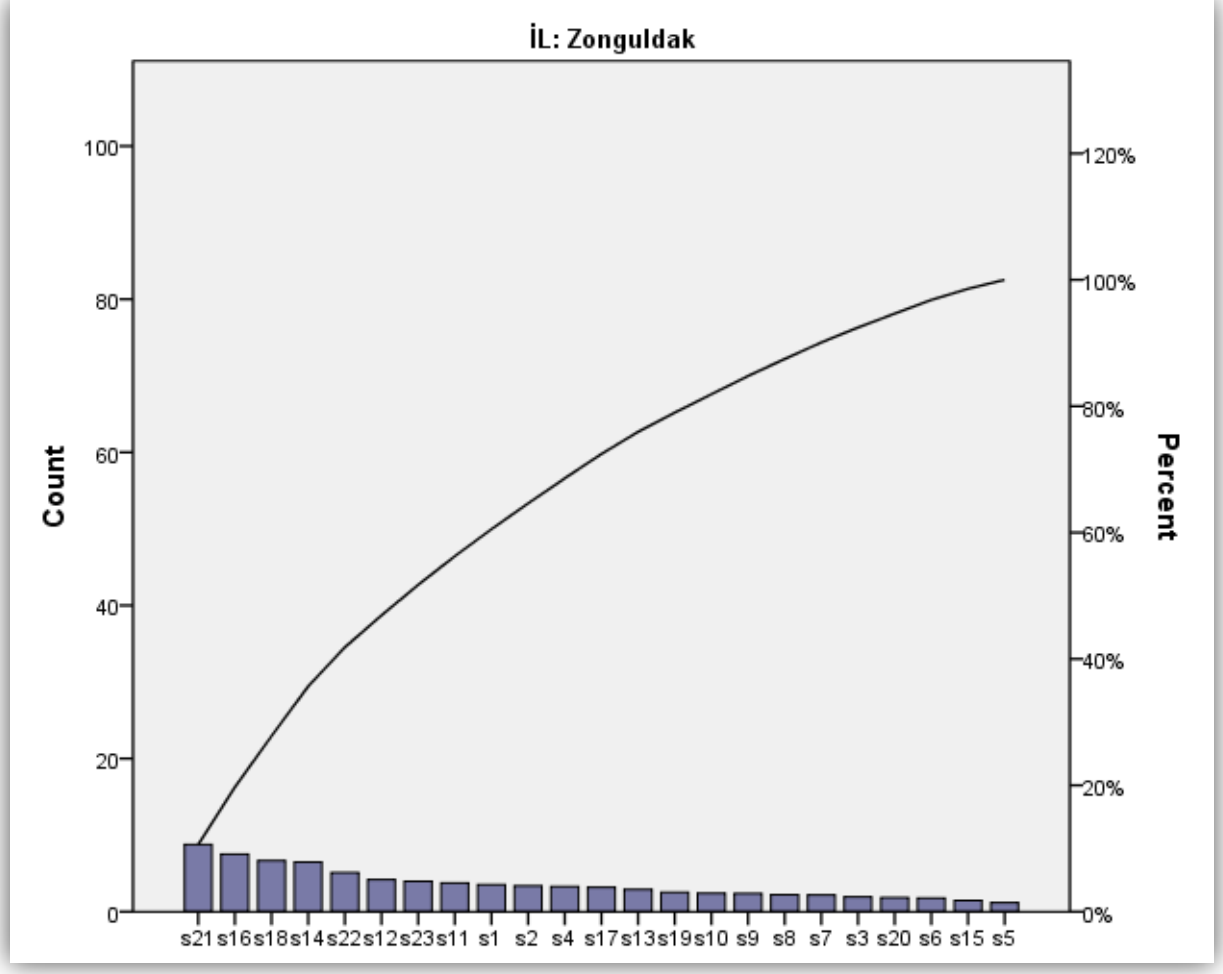
Tablo 3.67. Zonguldak Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.67. Zonguldak Satisfaction-Dissatisfaction*

AH-NO	ZONGULDAK *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	92,22	3,54
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	90,18	3,36
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	93,70	1,94
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	89,39	3,28
5	Sizi dinlemesi	96,21	1,18
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,62	1,77
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	87,41	2,18
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	89,88	2,22
9	İşini tam yapması	90,74	2,38
10	Sizi muayene etmesi	93,03	2,40
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	92,24	3,74
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	91,91	4,18
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	92,05	2,89
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	87,35	6,48
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	92,98	1,45
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	84,72	7,51
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	91,62	3,18
18	Doktor dışı personelin yardımı	86,87	6,68
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	91,63	2,51
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	94,09	1,82
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	88,16	8,77
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	80,10	5,10
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	91,22	3,97
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	87,74	3,07
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	91,02	1,89
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	75,48	7,62

Tablo 3.67.1. Zonguldak Birikimli Memnuniyetsizlik/*Table 3.67.1. Zonguldak cumulative dissatisfaction*

AH-	ZONGULDAK*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,63	10,63
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	9,10	19,73
18	Doktor dışı personelin yardımı	8,10	27,83
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,85	35,68
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,18	**41,86**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



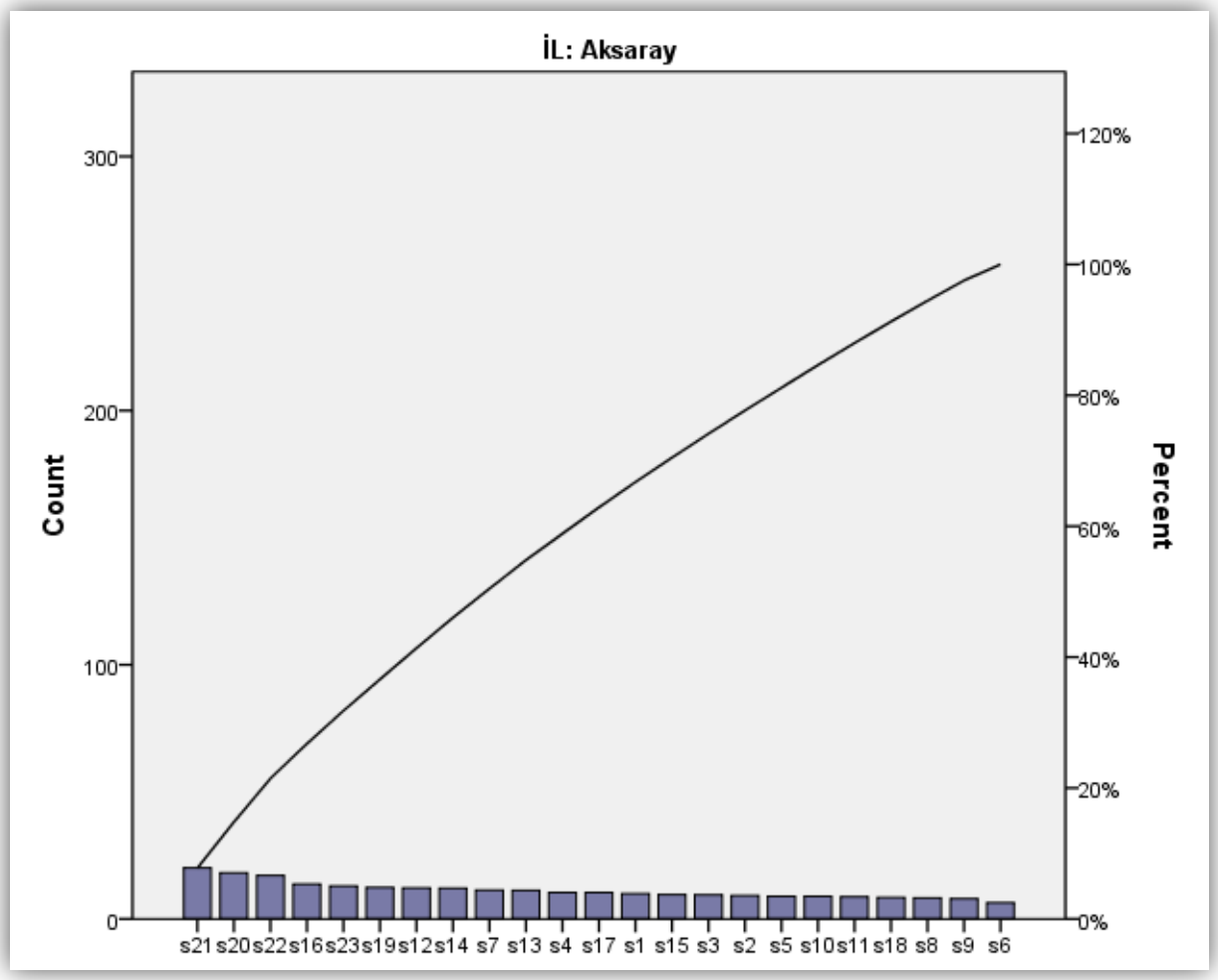
Tablo 3.68. Aksaray Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.68. Aksaray Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	AKSARAY *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	61,50	9,93
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	63,44	9,20
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	65,94	9,42
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	60,39	10,39
5	Sizi dinlemesi	65,54	8,92
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	74,51	6,31
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	61,50	11,38
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	68,60	8,21
9	İşini tam yapması	69,40	7,95
10	Sizi muayene etmesi	68,67	8,92
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	68,67	8,67
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	63,79	12,23
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	61,15	11,27
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	62,89	12,05
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	63,31	9,59
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	58,41	13,70
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	60,00	10,36
18	Doktor dışı personelin yardımı	76,39	8,43
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	61,41	12,38
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	55,26	18,09
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	51,83	20,05
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	53,73	17,11
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	59,23	12,95
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	62,59	9,83
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	70,26	6,24
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	55,56	17,39

Tablo 3.68.1. Aksaray Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.68.1.Aksaray cumulative dissatisfaction*

AH-	AKSARAY *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,79	7,79
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	7,03	14,82
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,64	21,46
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,32	26,78
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	5,03	**31,81**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



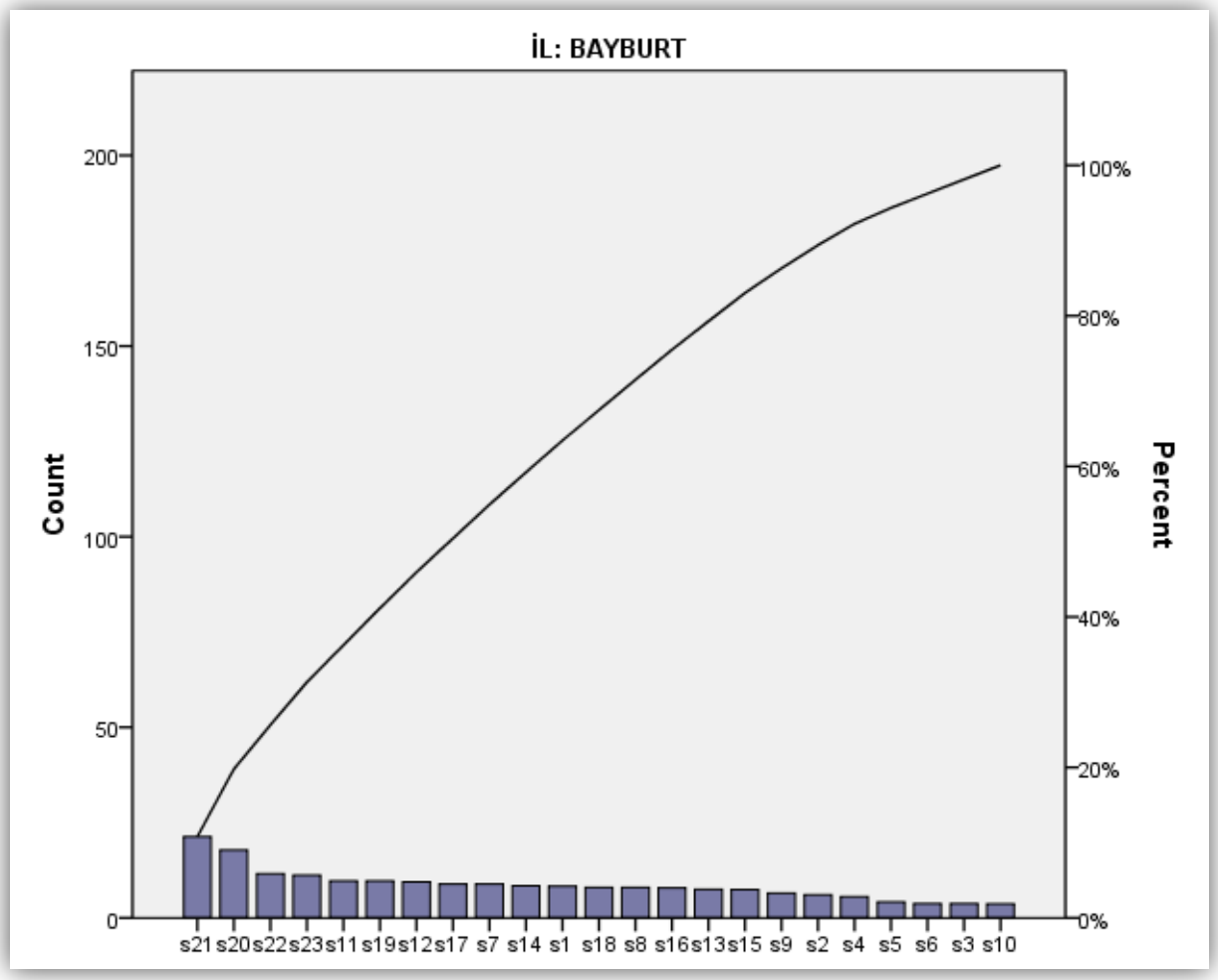
Tablo 3.69. Bayburt Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.69. Bayburt Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	BAYBURT*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	80,56	8,33
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	81,40	6,05
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	83,72	3,72
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	81,86	5,58
5	Sizi dinlemesi	86,57	4,17
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	87,32	3,76
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	79,91	8,88
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	81,22	7,98
9	İşini tam yapması	82,87	6,48
10	Sizi muayene etmesi	87,50	3,70
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	80,56	9,72
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	78,77	9,43
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	81,31	7,48
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	77,61	8,46
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	79,17	7,41
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	79,63	7,87
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	76,64	8,88
18	Doktor dışı personelin yardımı	77,46	7,98
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	77,04	9,69
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	64,97	17,77
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	65,35	21,29
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	68,98	11,57
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	74,77	11,21
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	80,47	4,65
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	79,17	7,41
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	73,61	12,04

Tablo 3.69.1. Bayburt Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.69.1.Bayburt cumulative dissatisfaction*

AH+ Soru No	BAYBURT*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,78	10,78
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	9,00	19,78
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,86	25,64
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	5,68	31,32
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	4,92	**36,24**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



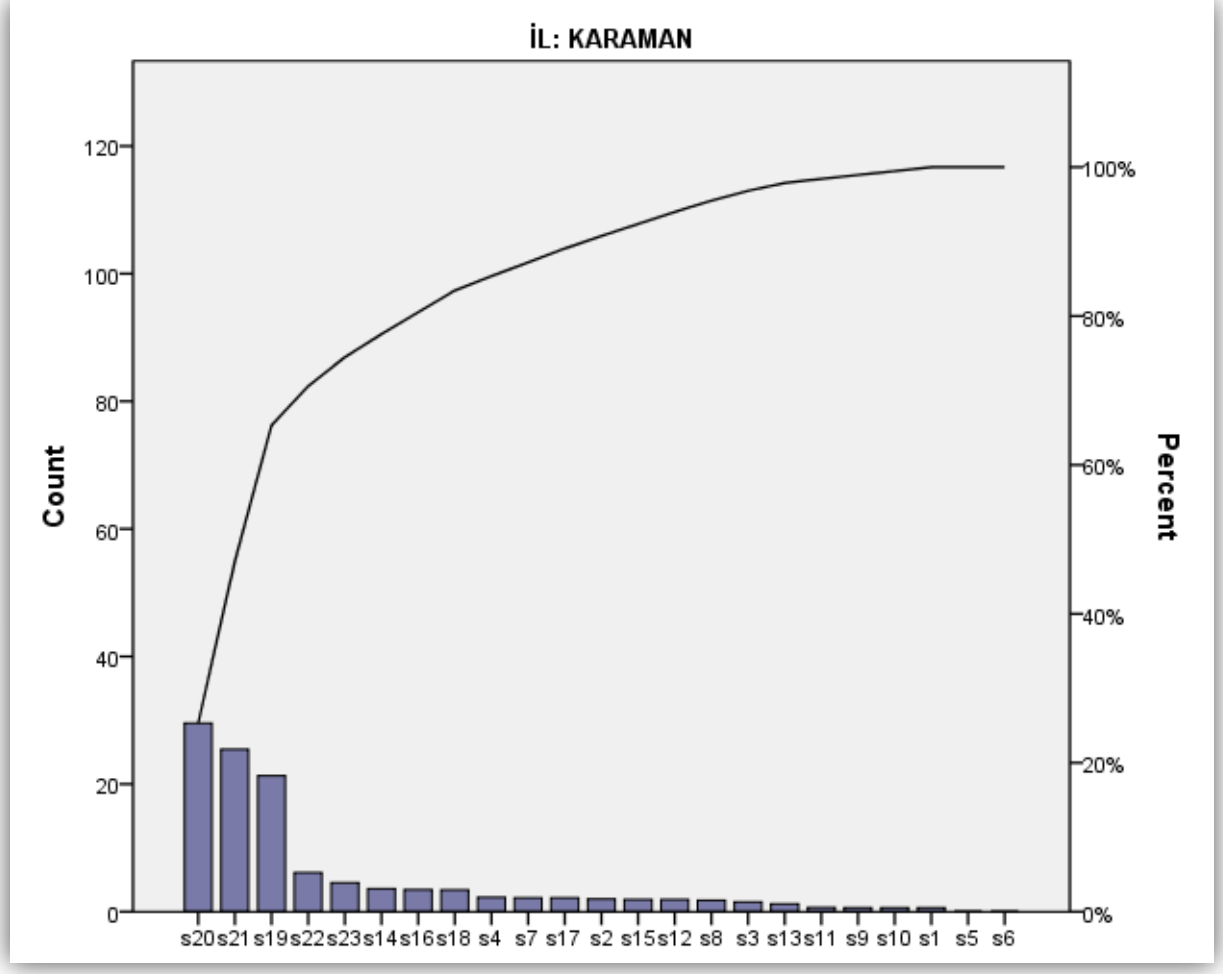
Tablo 3.70. Karaman Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.70. Karaman Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	KARAMAN*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	93,29	0,61
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	89,54	1,96
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	91,38	1,54
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	90,06	2,24
5	Sizi dinlemesi	96,04	0,00
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	95,18	0,00
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	85,05	2,18
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	89,36	1,77
9	İşini tam yapması	92,99	0,61
10	Sizi muayene etmesi	94,48	0,61
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	91,88	0,65
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	94,03	1,89
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	91,41	1,23
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	87,41	3,60
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	89,59	1,89
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	85,36	3,43
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	85,66	2,15
18	Doktor dışı personelin yardımı	94,10	3,42
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	64,52	21,29
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	56,38	29,53
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	58,76	25,42
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	75,46	6,13
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	84,85	4,55
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	88,40	2,19
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	86,28	1,52
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	81,65	5,50

Tablo 3.70.1. Karaman Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.70.1.Karaman cumulative dissatisfaction*

AH+	KARAMAN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	21,79	21,79
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	25,30	47,09
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	18,24	65,33
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,26	70,59
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	3,89	**74,48**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



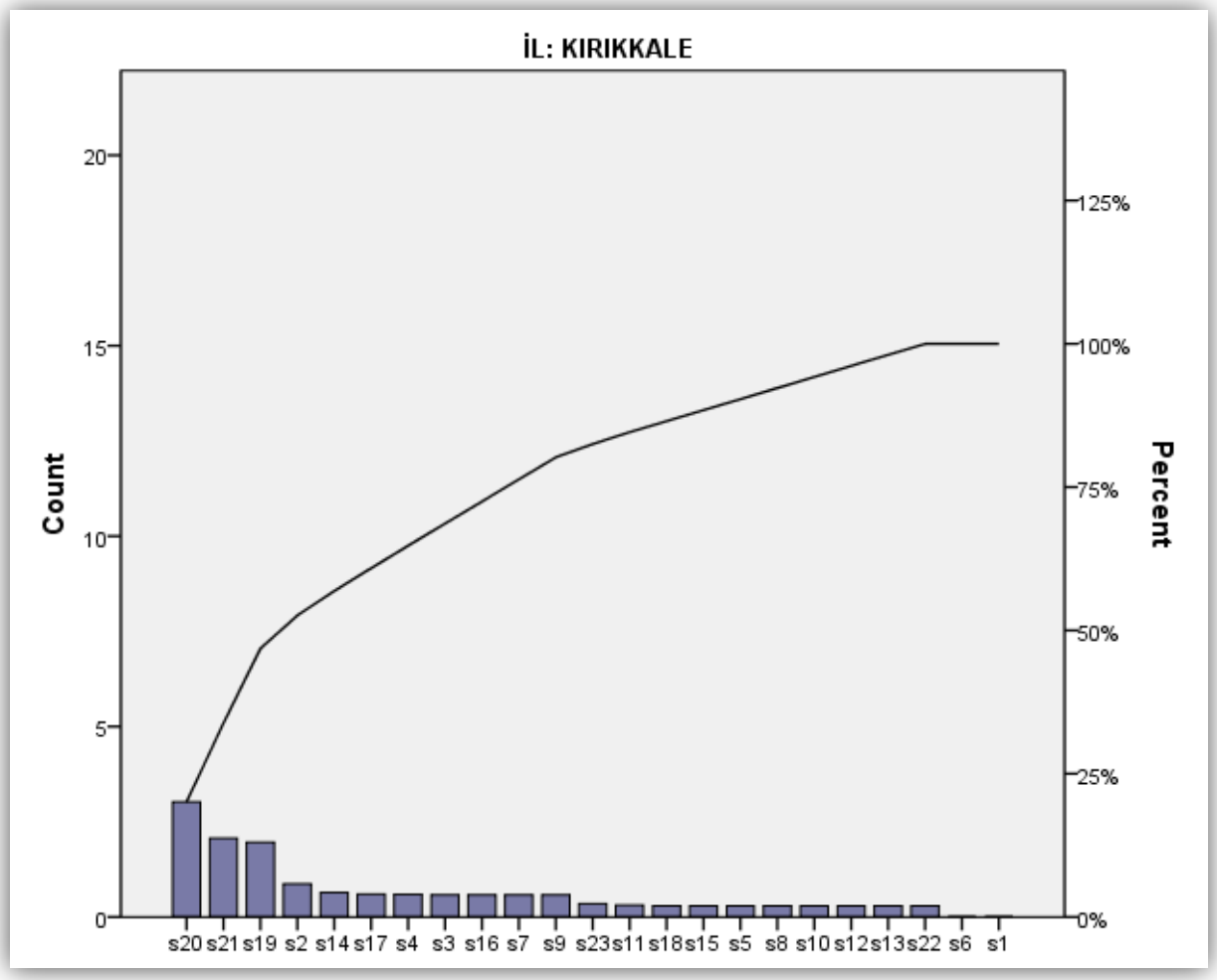
Tablo 3.71. Kırıkkale Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.71. Kırıkkale Satisfaction –Dissatisfaction*

AH+	KIRIKKALE*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	100,00	0,00
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	98,84	0,87
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	99,13	0,58
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	99,12	0,59
5	Sizi dinlemesi	99,71	0,29
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	99,42	0,00
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	98,25	0,58
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	99,71	0,29
9	İşini tam yapması	99,13	0,58
10	Sizi muayene etmesi	99,71	0,29
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	97,50	0,31
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	98,83	0,29
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	98,25	0,29
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	99,04	0,64
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	99,42	0,29
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	98,25	0,58
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	98,80	0,60
18	Doktor dışı personelin yardımı	99,12	0,29
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	96,57	1,96
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	96,48	3,02
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	97,10	2,07
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	94,75	0,29
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	99,30	0,35
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	99,13	0,00
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	98,84	0,29
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	85,76	4,65

Tablo 3.71.1. Kırıkkale Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.71.1.Kırıkkale cumulative dissatisfaction*

AH+	KIRIKKALE*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	20,00	20,00
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,77	33,77
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	13,01	46,78
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	5,79	52,57
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,23	**56,8**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



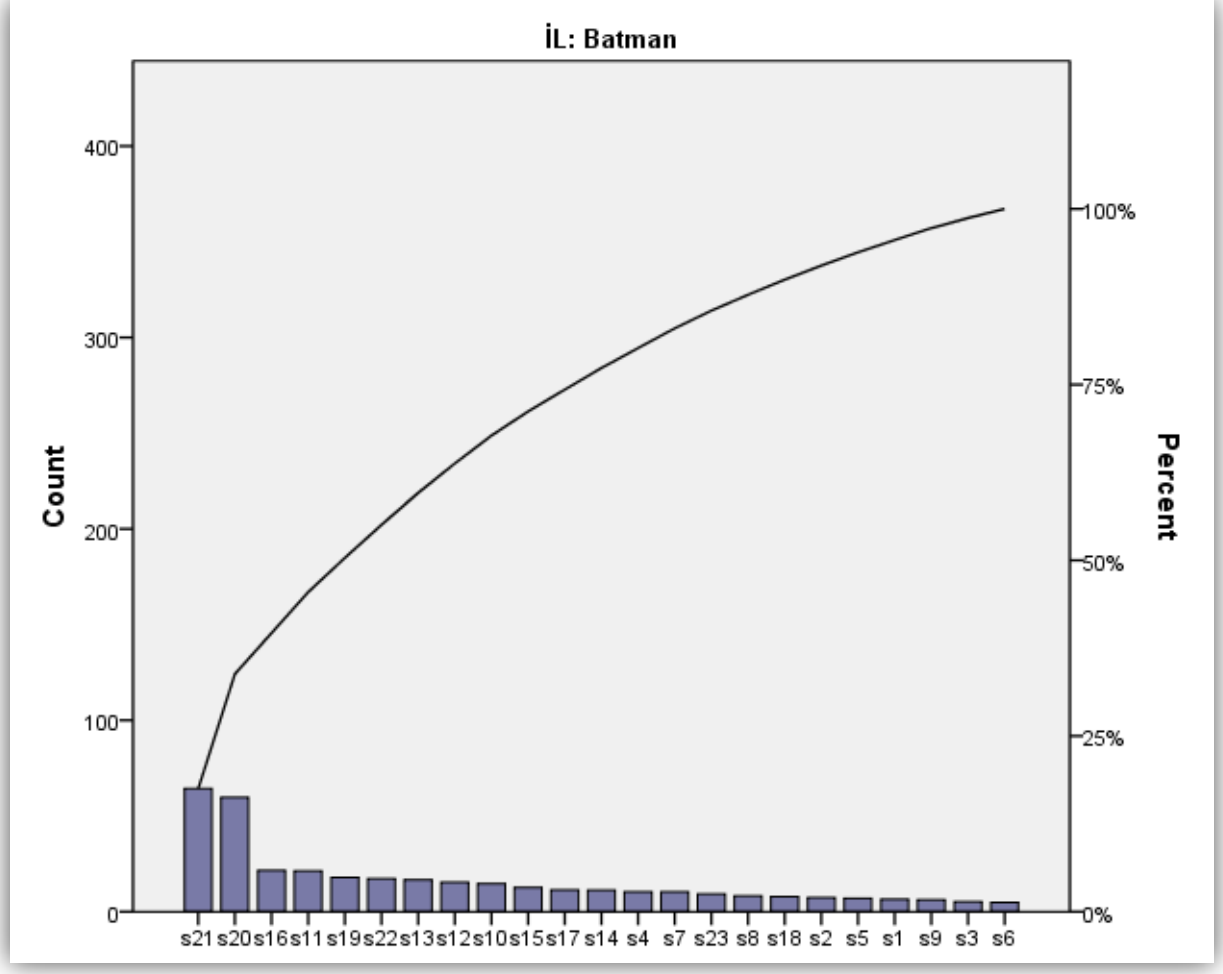
Tablo 3.72. Batman Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.72. Batman Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	BATMAN*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	47,97	6,44
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	44,33	7,39
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	47,02	5,25
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	41,58	10,40
5	Sizi dinlemesi	48,81	6,90
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	52,15	4,78
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	41,83	10,34
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	39,66	8,27
9	İşini tam yapması	42,48	6,21
10	Sizi muayene etmesi	44,02	14,59
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	39,34	21,32
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	33,16	15,40
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	38,10	16,67
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	32,83	11,28
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	37,77	12,59
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	35,09	21,55
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	35,60	11,41
18	Doktor dışı personelin yardımı	53,81	7,86
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	66,89	17,88
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	29,67	59,71
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	24,10	64,39
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	38,85	17,27
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	39,89	9,27
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	48,69	7,88
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	48,45	12,89
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	30,88	27,08

Tablo 3.72.1. Batman Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.72.1.Batman cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	BATMAN*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	17,54	17,54
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	16,26	33,80
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,87	39,67
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	5,81	45,48
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	4,87	**50,35**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



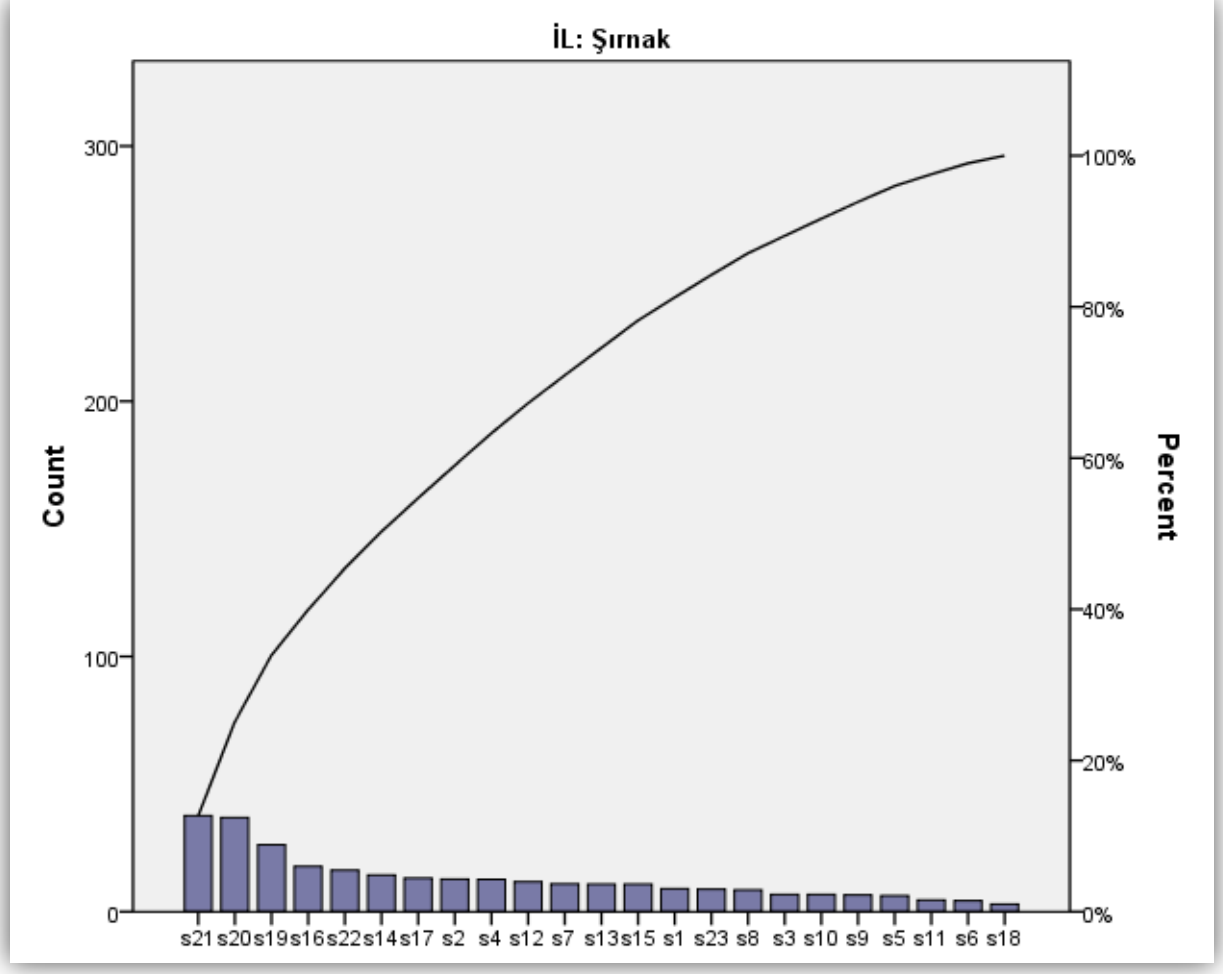
Tablo 3.73. Şırnak Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.73. Şırnak Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	ŞIRNAK *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	72,00	9,00
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	66,24	12,79
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	75,69	6,77
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	65,79	12,63
5	Sizi dinlemesi	80,00	6,25
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	80,38	4,30
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	65,48	10,91
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	66,24	8,51
9	İşini tam yapması	77,33	6,55
10	Sizi muayene etmesi	77,00	6,75
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	76,79	4,59
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	65,80	11,75
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	69,67	10,78
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	57,60	14,40
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	66,67	10,77
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	59,01	17,75
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	66,49	13,14
18	Doktor dışı personelin yardımı	81,80	2,99
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	54,41	26,18
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	46,25	36,81
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	43,31	37,58
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	56,19	16,24
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	69,43	8,81
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	74,06	6,05
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	75,68	5,71
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	62,69	9,95

Tablo 3.73.1. Şırnak Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.73.1.Şırnak cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	ŞIRNAK *(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,69	12,69
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	12,43	25,12
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,84	33,96
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,99	39,95
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,48	**45,43**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



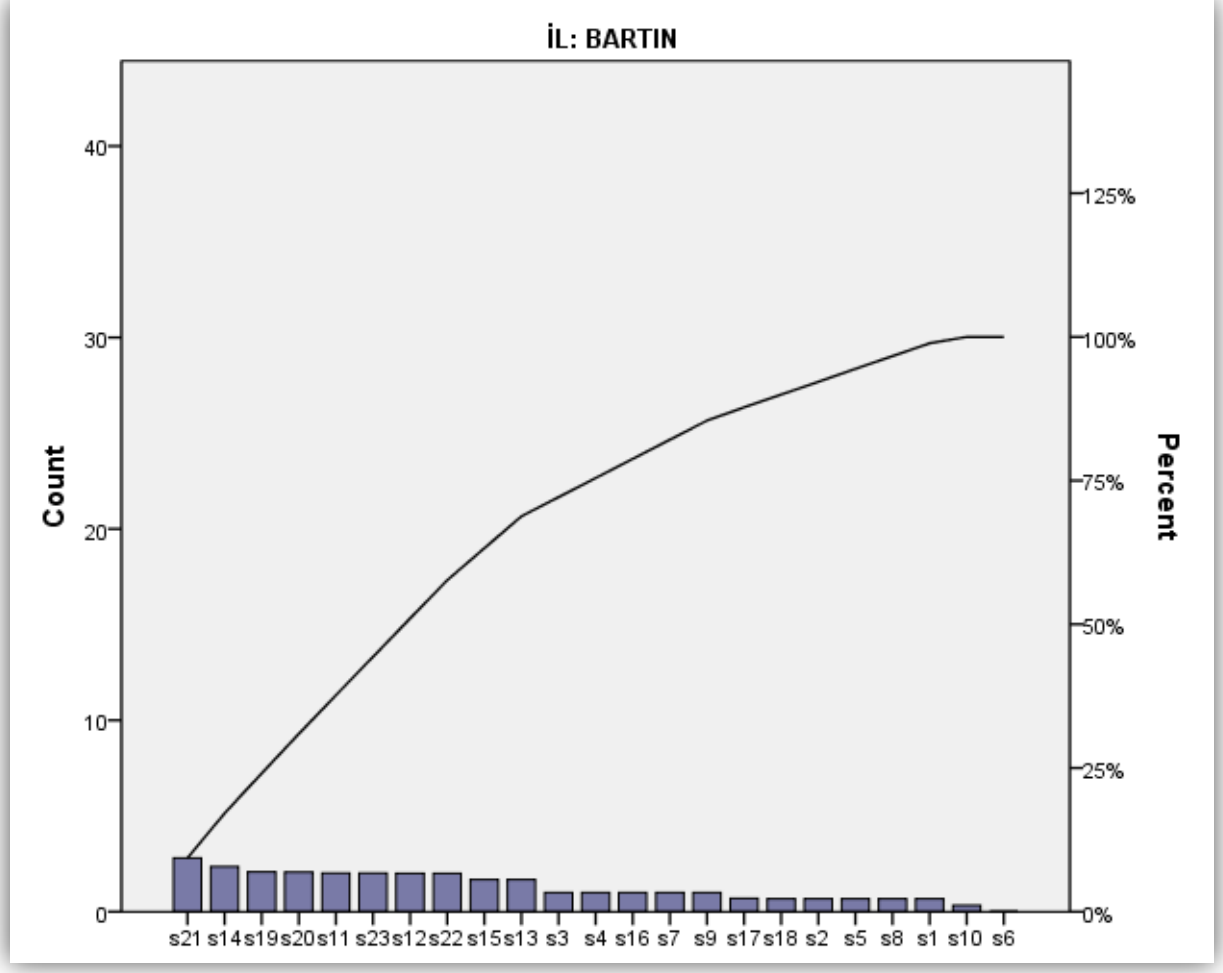
Tablo 3.74. Bartın Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.74. Bartın Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	BARTIN*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	95,67	0,67
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	94,31	0,67
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	95,65	1,00
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	94,67	1,00
5	Sizi dinlemesi	97,33	0,67
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	97,19	0,00
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	94,65	1,00
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	95,00	0,67
9	İşini tam yapması	95,32	1,00
10	Sizi muayene etmesi	96,67	0,33
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	95,29	2,02
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	94,33	2,00
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	94,31	1,67
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	92,28	2,35
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	91,67	1,67
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	94,65	1,00
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	95,83	0,69
18	Doktor dışı personelin yardımı	96,33	0,67
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	95,83	2,08
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	95,19	2,06
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	95,10	2,80
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	94,00	2,00
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	94,31	2,01
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	93,67	1,67
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	92,67	2,33
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	82,67	10,67

Tablo 3.74.1. Bartın Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.74.1.Bartın cumulative dissatisfaction*

AH+	BARTIN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,31	9,31
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,82	17,13
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,94	24,07
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,87	30,94
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	6,73	**37,67**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



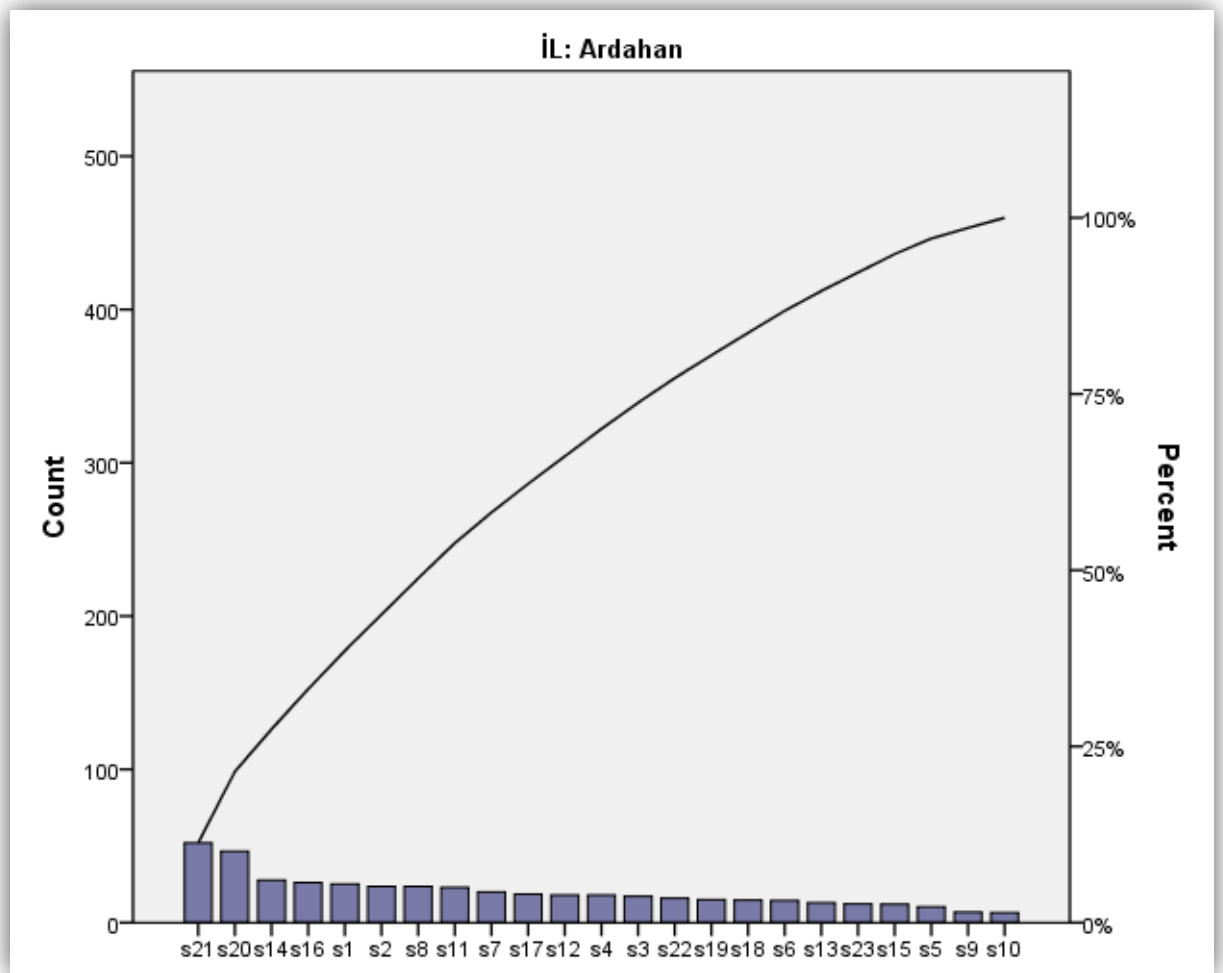
Tablo 3.75. Ardahan Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.75. Ardahan Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	ARDAHAN*(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	31,98	25,10
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	39,02	23,58
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	35,92	17,14
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	38,21	17,89
5	Sizi dinlemesi	47,76	10,20
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	50,72	14,35
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	35,10	20,00
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	34,96	23,58
9	İşini tam yapması	53,04	6,88
10	Sizi muayene etmesi	63,37	6,58
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	47,00	23,04
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	40,82	17,96
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	40,89	12,96
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	37,60	27,69
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	41,32	11,98
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	33,48	26,09
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	39,83	18,64
18	Doktor dışı personelin yardımı	61,38	14,63
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	59,40	14,96
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	30,26	46,49
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	27,60	52,04
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	47,95	15,98
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	61,40	12,09
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	60,48	8,87
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	61,29	9,27
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	32,66	32,66

Tablo 3.75.1. Ardahan Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.75.1.Ardahan cumulative dissatisfaction*

AH-	ARDAHAN*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,32	11,32
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,11	21,43
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,02	27,45
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	5,67	**33,12**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



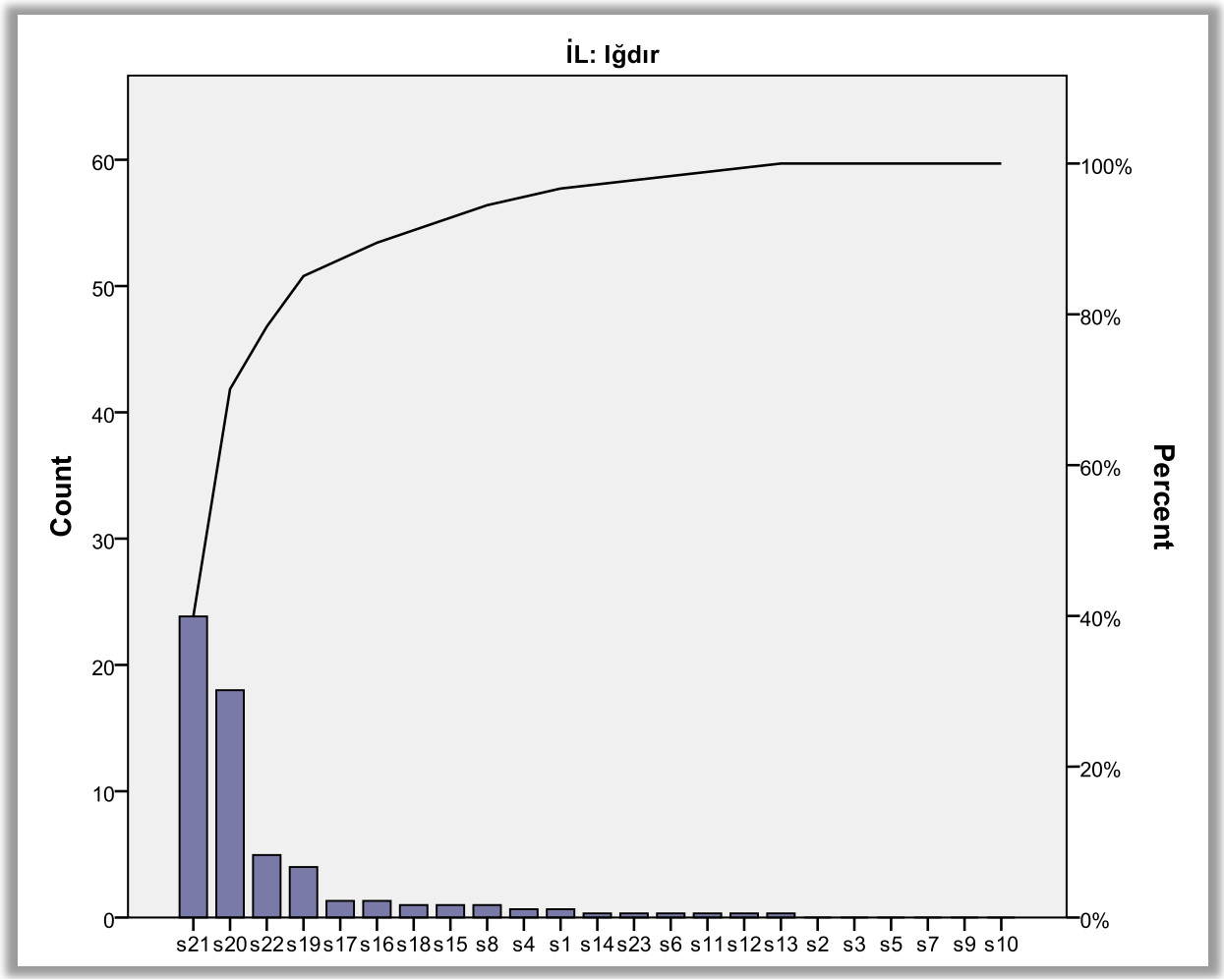
Tablo 3.76. Iğdır Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.76. Iğdır Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	IĞDIR *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	81,58	0,66
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	82,24	0,00
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	83,88	0,00
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	79,28	0,66
5	Sizi dinlemesi	84,82	0,00
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	86,80	0,33
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	81,19	0,00
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	83,55	0,99
9	İşini tam yapması	88,16	0,00
10	Sizi muayene etmesi	92,11	0,00
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	86,71	0,33
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	80,59	0,33
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	85,53	0,33
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	85,53	0,33
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	85,53	0,99
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	81,52	1,32
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	81,85	1,32
18	Doktor dışı personelin yardımı	93,71	0,99
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	74,00	4,00
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	57,67	18,00
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	56,95	23,84
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	67,99	4,95
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	80,53	0,33
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	82,89	0,99
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	86,47	0,66
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	83,50	0,99

Tablo 3.76.1. Iğdır Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.76.1.Iğdır cumulative dissatisfaction*

AH- Soru No	IĞDIR*(Province)* SORULAR	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	39,94	39,94
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	30,15	70,09
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,29	78,38
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	6,70	**85,08**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



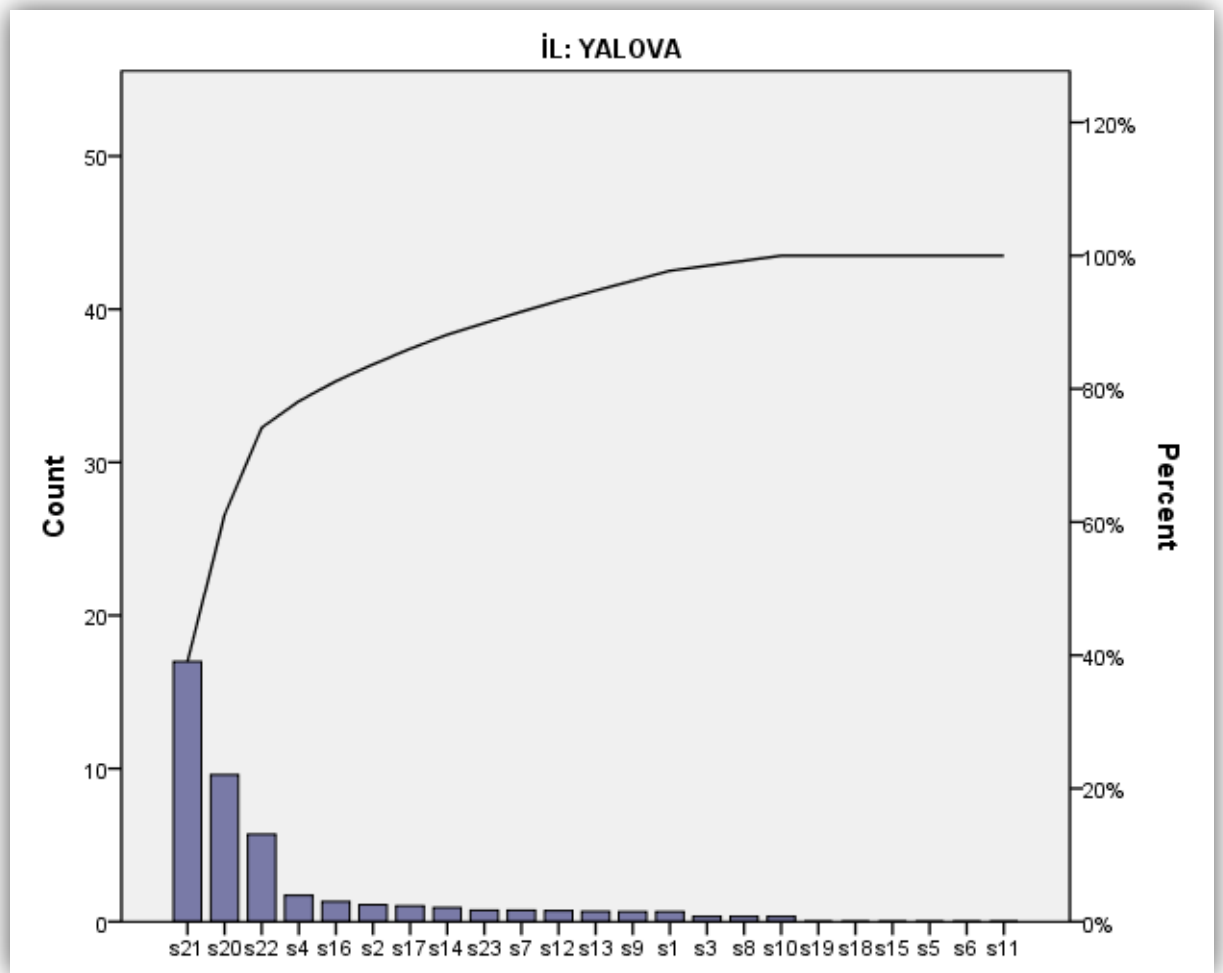
Tablo 3.77. Yalova Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.77. Yalova Satisfaction –Dissatisfaction*

AH+	YALOVA*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	93,53	0,65
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	95,60	1,10
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	97,38	0,33
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	94,48	1,72
5	Sizi dinlemesi	97,72	0,00
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	95,56	0,00
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	91,73	0,75
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	94,74	0,33
9	İşini tam yapması	95,79	0,65
10	Sizi muayene etmesi	93,79	0,33
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	97,15	0,00
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	97,53	0,71
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	97,05	0,66
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	94,47	0,92
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	96,25	0,00
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	90,49	1,31
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	96,45	1,02
18	Doktor dışı personelin yardımı	97,32	0,00
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	89,07	0,00
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	86,30	9,59
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	79,25	16,98
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	68,46	5,70
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	92,48	0,75
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	88,49	2,30
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	78,57	4,55
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	64,08	12,30

Tablo 3.77.1. Yalova Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.77.1.Yalova cumulative dissatisfaction*

AH+	YALOVA*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	39,05	39,05
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	22,05	61,10
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	13,12	**74,22**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



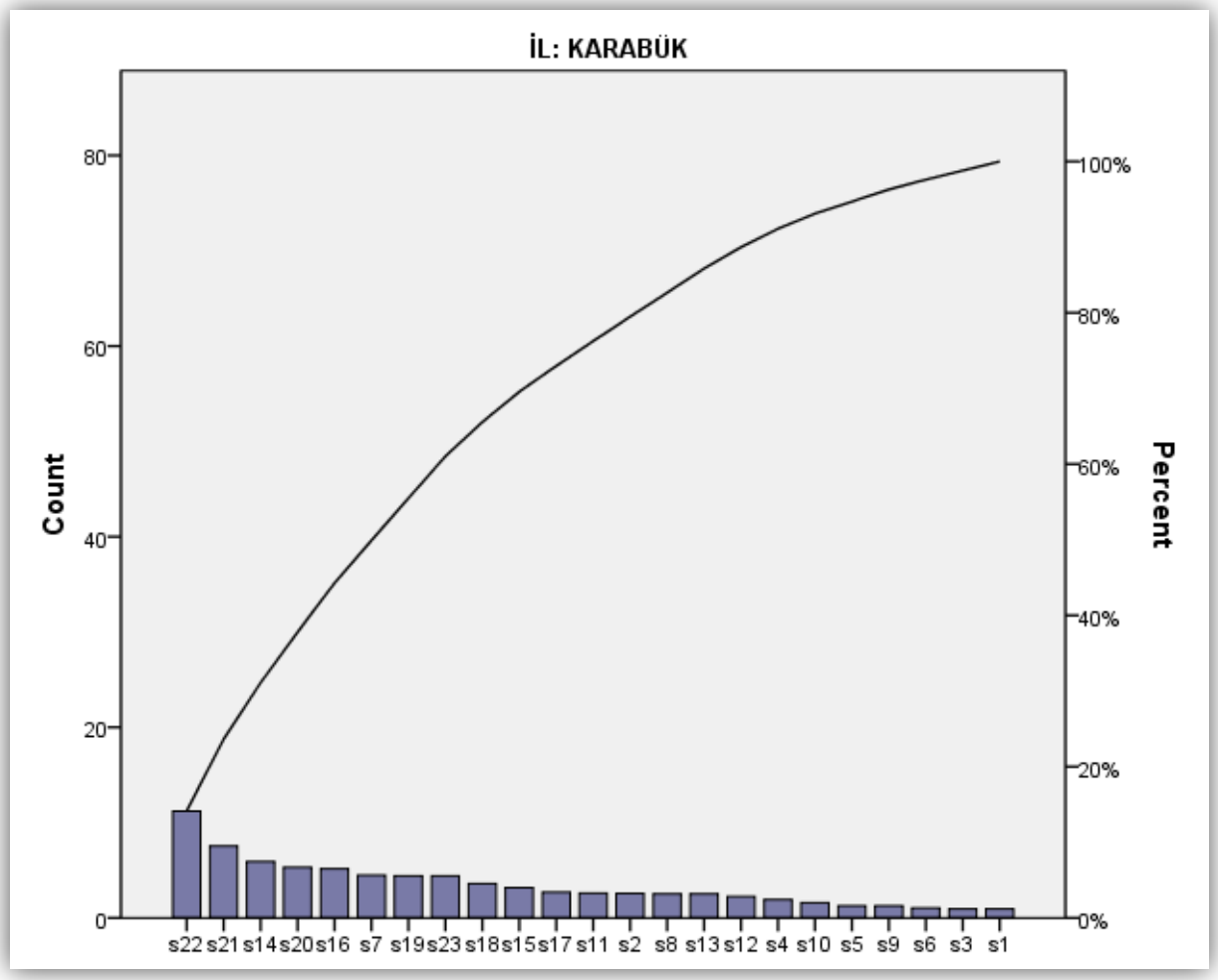
Tablo 3.78. Karabük Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.78. Karabük Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	KARABÜK*(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	88,96	0,95
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	86,54	2,56
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	92,41	0,95
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	88,75	1,93
5	Sizi dinlemesi	91,80	1,26
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93,68	1,05
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	81,15	4,47
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	83,23	2,53
9	İşini tam yapması	90,85	1,26
10	Sizi muayene etmesi	91,11	1,59
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	87,99	2,60
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	84,98	2,24
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	87,34	2,53
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	82,24	5,92
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	88,85	3,18
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	83,87	5,16
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	84,75	2,71
18	Doktor dışı personelin yardımı	86,93	3,59
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	90,20	4,41
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	82,45	5,31
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	79,37	7,54
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	72,44	11,22
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	83,39	4,41
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	86,44	3,15
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	85,80	2,84
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	74,60	12,70

Tablo 3.78.1. Karabük Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.78.1.Karabük cumulative dissatisfaction*

AH+	KARABÜK*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	14,13	14,13
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,50	23,63
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,46	31,09
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	6,68	**37,77**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



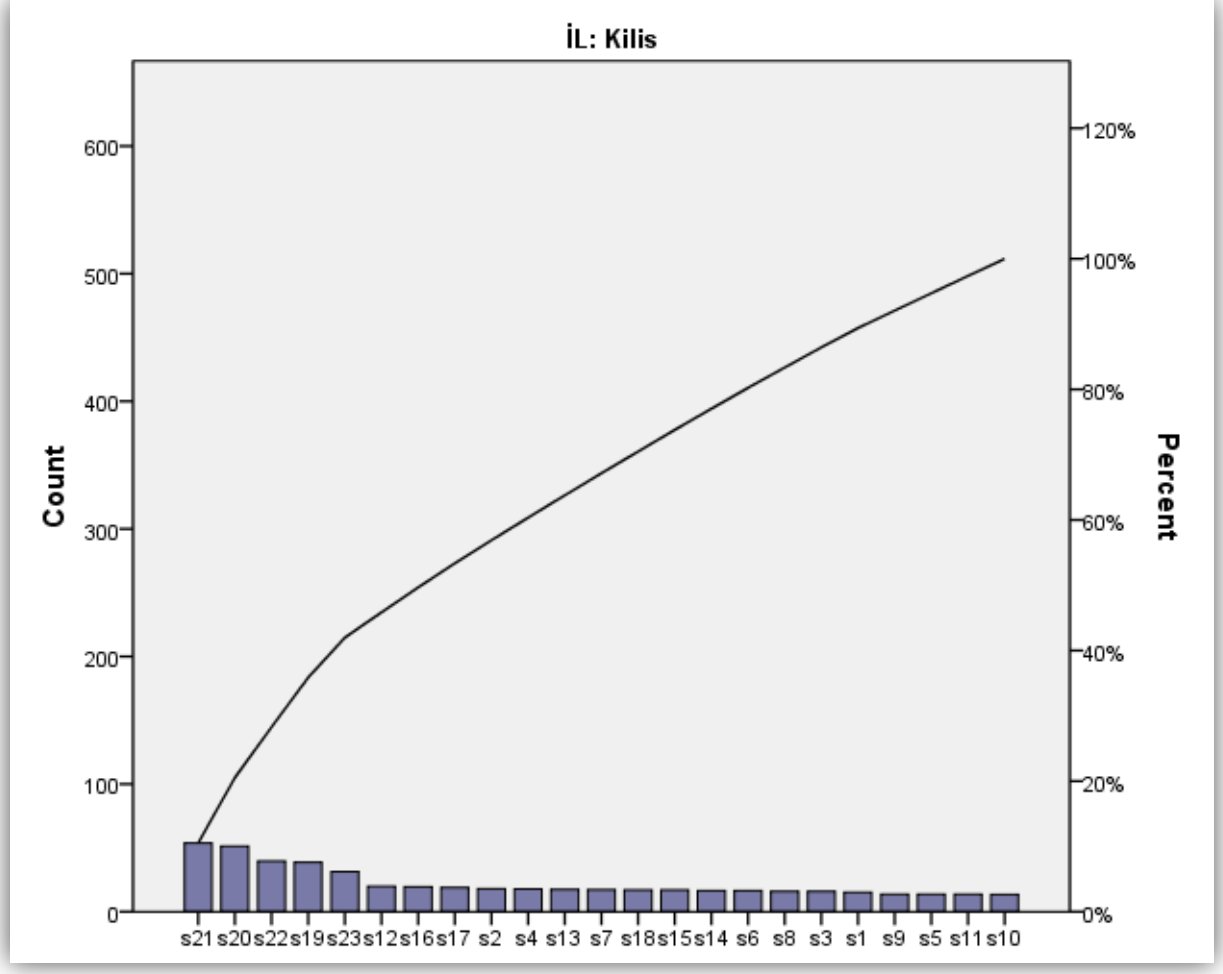
Tablo 3.79. Kilis Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.79. Kilis Satisfaction -Dissatisfaction*

AH-NO	KİLİS *(Province)* SORULAR	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	58,91	15,12
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	58,98	17,97
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	61,39	15,83
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	54,65	17,83
5	Sizi dinlemesi	64,34	13,57
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	62,00	16,40
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	55,77	17,31
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	60,47	15,89
9	İşini tam yapması	66,80	13,67
10	Sizi muayene etmesi	67,19	13,44
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	61,63	13,57
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	56,59	19,77
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	56,20	17,44
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	54,72	16,54
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	57,71	17,00
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	56,64	19,53
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	57,48	18,90
18	Doktor dışı personelin yardımı	65,61	17,00
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	39,92	38,76
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	28,79	51,36
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	24,90	53,70
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	39,69	39,69
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	50,59	31,37
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	60,70	19,46
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	62,02	17,44
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	52,71	22,87

Tablo 3.79.1. Kilis Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.79.1.Kilis cumulative dissatisfaction*

AH-	KİLİS*(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,50	10,50
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	10,04	20,54
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,76	28,30
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	7,58	35,88
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	6,13	**42,01**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



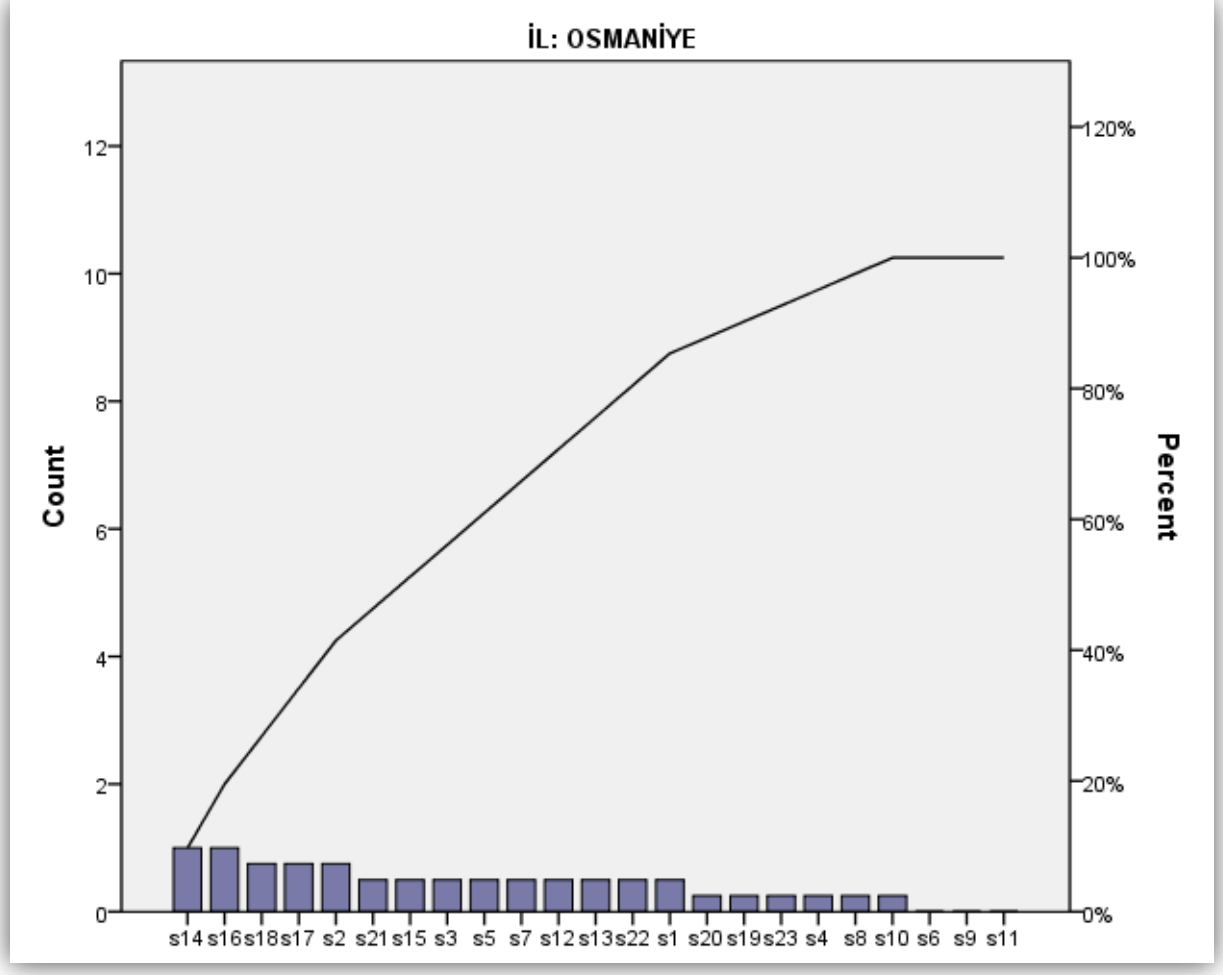
Tablo 3.80. Osmaniye Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.80. Osmaniye Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	OSMANİYE *(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	97,76	0,50
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	98,01	0,75
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	98,26	0,50
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	98,51	0,25
5	Sizi dinlemesi	98,76	0,50
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	98,75	0,00
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	98,26	0,50
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	97,26	0,25
9	İşini tam yapması	98,00	0,00
10	Sizi muayene etmesi	98,00	0,25
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	98,51	0,00
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	97,76	0,50
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	98,00	0,50
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	97,76	1,00
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	97,76	0,50
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	98,25	1,00
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	98,25	0,75
18	Doktor dışı personelin yardımı	97,26	0,75
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	99,00	0,25
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	98,50	0,25
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	98,75	0,50
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	97,51	0,50
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	50,59	0,25
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	96,77	0,25
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	96,27	0,00
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	86,32	2,24

Tablo 3.80.1. Osmaniye Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.80.1.Osmaniye cumulative dissatisfaction*

AH+	OSMANİYE *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	9,77	9,77
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	9,74	19,51
18	Doktor dışı personelin yardımı	7,33	26,84
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	7,33	**34,17**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



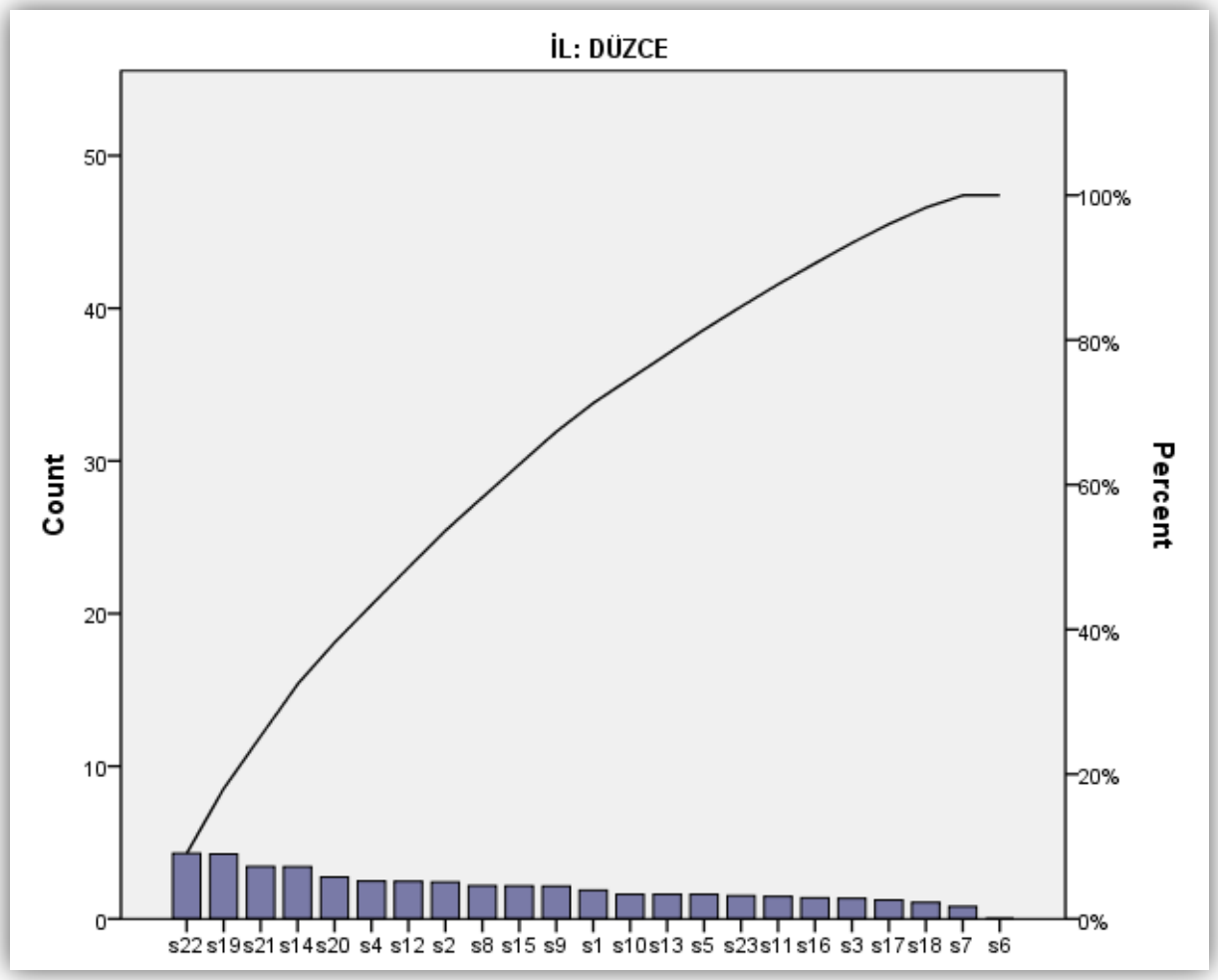
Tablo 3.81. Düzce Memnuniyet-Memnuniyetsizlik/ *Table 3.81. Düzce Satisfaction -Dissatisfaction*

AH+	DÜZCE *(Province)*	Memnuniyet *Satisfaction (%)*	Memnuniyetsizlik *Dissatisfaction (%)*
NO	SORULAR		
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	89,30	1,87
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	88,20	2,41
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	88,47	1,34
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	84,11	2,47
5	Sizi dinlemesi	92,25	1,60
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	92,78	0,00
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	88,44	0,81
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	88,01	2,18
9	İşini tam yapması	90,64	2,14
10	Sizi muayene etmesi	91,96	1,61
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	89,50	1,46
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	90,76	2,45
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	92,76	1,61
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	83,24	3,41
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	87,06	2,16
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	85,79	1,37
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	85,23	1,23
18	Doktor dışı personelin yardımı	95,70	1,08
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	77,58	4,24
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	88,52	2,73
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	82,35	3,43
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	78,28	4,29
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	50,59	1,51
24	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	83,83	4,58
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini nasıl buluyorsunuz?	86,33	2,68
26	Sağlık ocağı/aile sağlığı merkezlerinde hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, WC, temizlik, ısıtma, aydınlatma..vs) nasıl değerlendiriyorsunuz?	72,92	7,51

Tablo 3.81.1. Düzce Birikimli Memnuniyetsizlik/ *Table 3.81.1.Düzce cumulative dissatisfaction*

AH+	DÜZCE *(Province)*	Memnuniyetsizlik* *Dissatisfaction*	Memnuniyetsizlik Birikimli Yüzdesi *Cumulative Dissatisfaction (%)*
Soru No	SORULAR		
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,05	9,05
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	8,95	18,00
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,24	25,24
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,19	**32,43**

**Toplam memnuniyetsizlik içindeki payını yüzde olarak göstermektedir.*
**Indicates the share of each items in total dissatisfaction in percentages.*



BÖLÜM ÖZETİ

Bölüm III'te 81 il için soru bazlı memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeyleri tablolar hâlinde verilmiştir. Ayrıca 81 il için soru bazlı memnuniyetsizlik düzeyleri, Pareto grafikleri yardımı ile önceliklendirilerek, memnuniyetsizlik düzeylerinin önemli bir kısmını açıklayan sorular tespit edilmiştir. Pareto grafiklerinde verilen birikimli (kümülatif) değerler, memnuniyetsizlik düzeyinde önceliklendirilmiş sorulara ilişkindir. Her il için elde edilen birikimli değerler, mevcut sorunların çözülmesi hâlinde memnuniyetsizlik düzeyinde ne kadarlık bir iyileşme sağlanacağını göstermektedir.

Türkiye geneli memnuniyetsizlik düzeyleri ile 31 Aralık 2009 tarihi itibari ile aile hekimliği uygulamasına geçen ve geçmeyen illerdeki memnuniyetsizlik düzeylerini önemli derecede açıklayan soruların 19, 20, 21 ve 22. sorular olduğu tespit edilmiştir. *(19. "Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz" ; 20. "Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz" ; 21. "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz"; 22. "Bekleme odasında harcadığınız zaman").* Tüm iller için 19, 20, 21 ve 22. sorulara ilişkin sorunlar çözüme ulaştırıldığında ikinci derecede problemin kaynağını 14, 16 ve 17. soruların oluşturduğu tespit edilmiştir. İllerde memnuniyetsizliğin temel kaynağını oluşturan bu soruların nedenlerinin tespit edilebilmesi aile hekimliği uygulaması bulunan ve bulunmayan iller ile Türkiye genelinde hasta memnuniyetinin artırılması açısından politika belirleyicilerine önemli ipuçları verecektir. *(14. "Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması"; 16. "Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi" ; 17. "Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması")*

81 il genelinde birinci basamaktan alınan hizmetten duyulan memnuniyetsizlik düzeyinde iyileşme sağlanmak isteniyorsa politika belirleyicilerinin Pareto yardımıyla belirlenen sorunların sebepleri üzerinde yoğunlaşmaları oldukça yararlı olacaktır.

Summary of Chapter

Chapter III presented the question item-based satisfaction and dissatisfaction levels in tables. In addition, the question item-based dissatisfaction levels for 91 provinces were prioritized by means of the Pareto graphics and the questions explaining most of the dissatisfaction were identified. Cumulative values given in the Pareto graphics refer to the question items prioritized in dissatisfaction level. The cumulative values found for each province indicates the extent of improvement which is likely to appear in dissatisfaction providing that the existing problems are settled.

It was found that the questions items, which significantly explained overall dissatisfaction levels and dissatisfaction levels in two groups of provinces (provinces with the FM as of 31 December 2009 and provinces without the FM implementation as of 31 December 2009, were the Question Item 19, 20, 21 and 22 (19. "Getting an appointment to suit you"; 20. "Getting through to the Practice on the phone" ; 21. "Being able to speak to the GP on the Telephone"; and 22. "Time spent in the waiting room"). It was noticed that the Question Items 14, 16 and 17 were the reasons of a secondary problem after the problems associated with the Question Items 19, 20, 21 and 22 were settled. Diagnozing the reasons for these problems, which underlie dissatisfaction in provinces, will give important tips to policy-makers to raise patient satisfaction both in two groups of provinces, which have and do not have the family medicine implementation, and in general in Turkey (14. "Help in dealing with emotional problems related to your health status"; 16. "Knowing what s/he had done or told you to do during previous contacts" ; and 17. "Preparing you for what to expect from specialists or hospital care").

As a result, policy makers had beter focus on the reasons for the problems, which were identified by means of the Pareto, if they aim to make improvements to the level of dssatisfaction with primary health care services.

BÖLÜM IV

ULUSLARARASI KARŞILAŞTIRMALAR

CHAPTER IV

INTERNATIONAL COMPARISONS

GENEL BİLGİLER

Çalışmanın bu kısmında birinci basamak sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetin uluslararası karşılaştırması yapılmıştır. Uluslararası karşılaştırmalar, birinci basamakta sağlık hizmetinden duyulan memnuniyeti Europep ölçeği ile değerlendiren ülkeler ile Türkiye arasında, soru bazlı olarak yapılmıştır. Bu ülkeler Avusturya *(Austria)*, Belçika *(Belgium)* ((Wallonia ve Flanders bölgeleri), Danimarka *(Denmark)*, Finlandiya *(Finland)*, Fransa *(France)*, Almanya *(Germany)*, İzlanda *(İceland)*, İsrail *(İsrael)*, Hollanda *(Holland)*, Norveç *(Norway)*, Portekiz *(Portugal)*, Slovenya *(Slovenia)*, İspanya *(Spain)*, İsveç *(Sweden)*, İsviçre *(Switzerland)* ve İngiltere *(England)*'dir. Anket çalışması 16 ülkede toplam 23,892 hasta ile yapılmıştır. Çalışmada kullanılan veriler ülkelerin en son yaptıkları çalışmalara ilişkindir.

Görselliğin sağlanabilmesi için analizler soru bazlı olarak, ülkelerin memnuniyet düzeyleri bakımından grafikselleştirilmiştir.

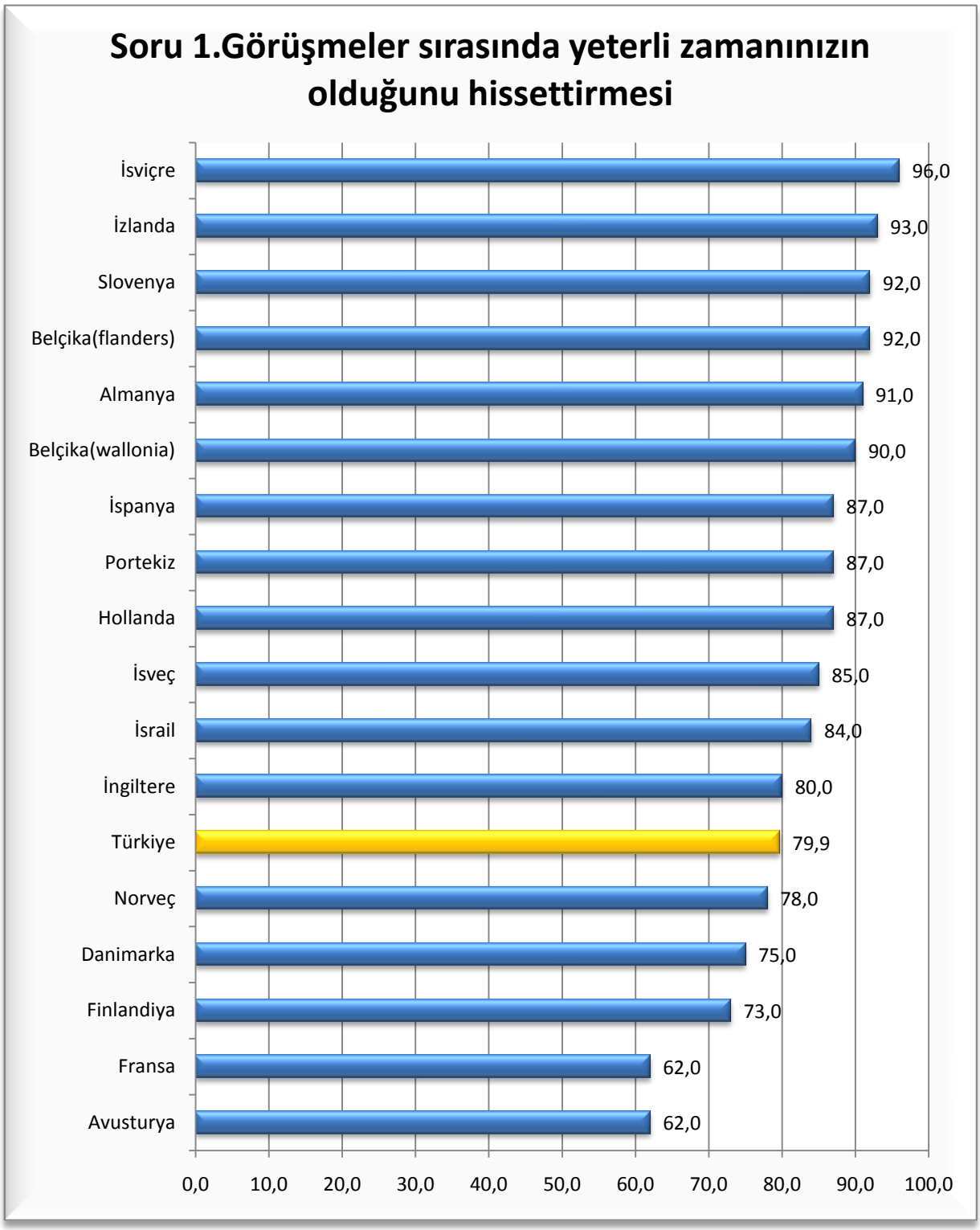
(Not: 81 il birinci basamak hasta memnuniyetlerini ölçmeye yönelik Europep ölçeği sorularının Türkçe/İngilizce metni Bölüm II sayfa 39'da verilmiştir.)

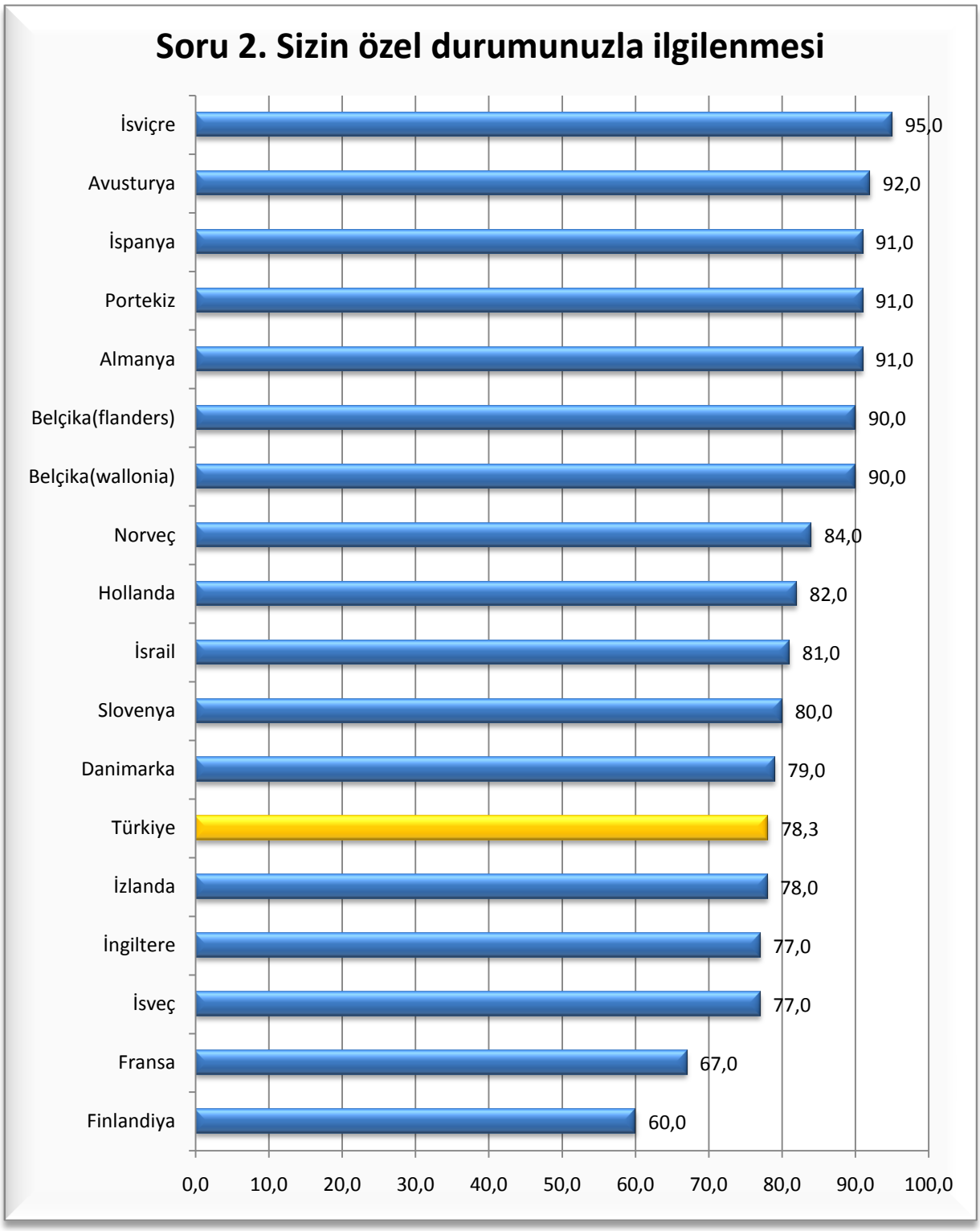
GENERAL INFORMATION

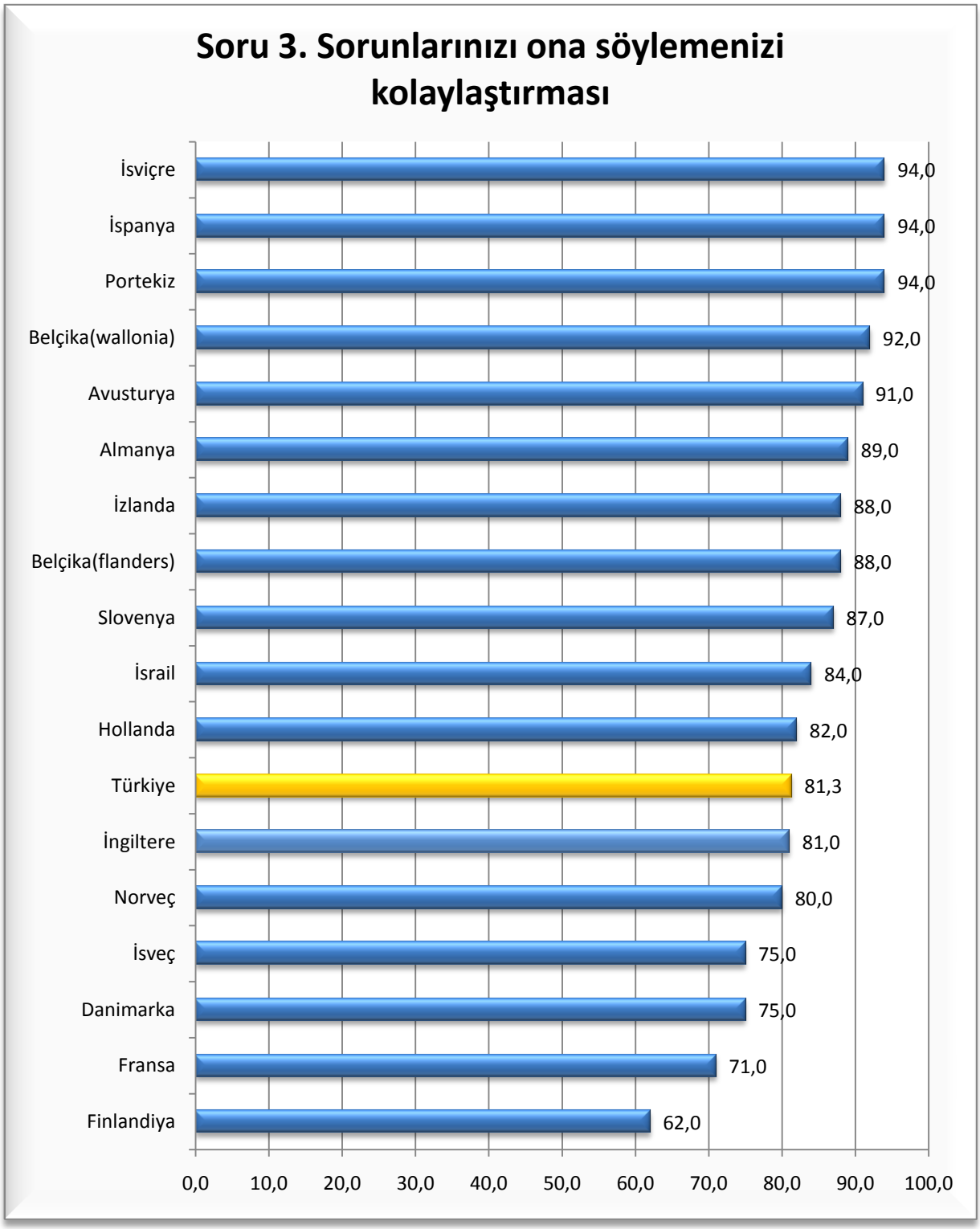
This chapter of the book presents international comparisons of satisfaction with primary health care services. The international comparisons are based on question items, which questioned the satisfaction with primary health care services in Turkey and other countries, all of which used the Europep scale for measurement. The comparator countries are Austria, Belgium (Wallonia and Flanders Regions), Denmark, Finland, France, Germany, Iceland, Israel, the Netherlands, Norway, Portugal, Sloveia, Spanish, Sweden, the Switzerland and the United Kingdom. The queastionnaire was given to total 23,892 patients in 16 countries. The data, which were used in this study, were obtained from the most recent studies conducted by the above

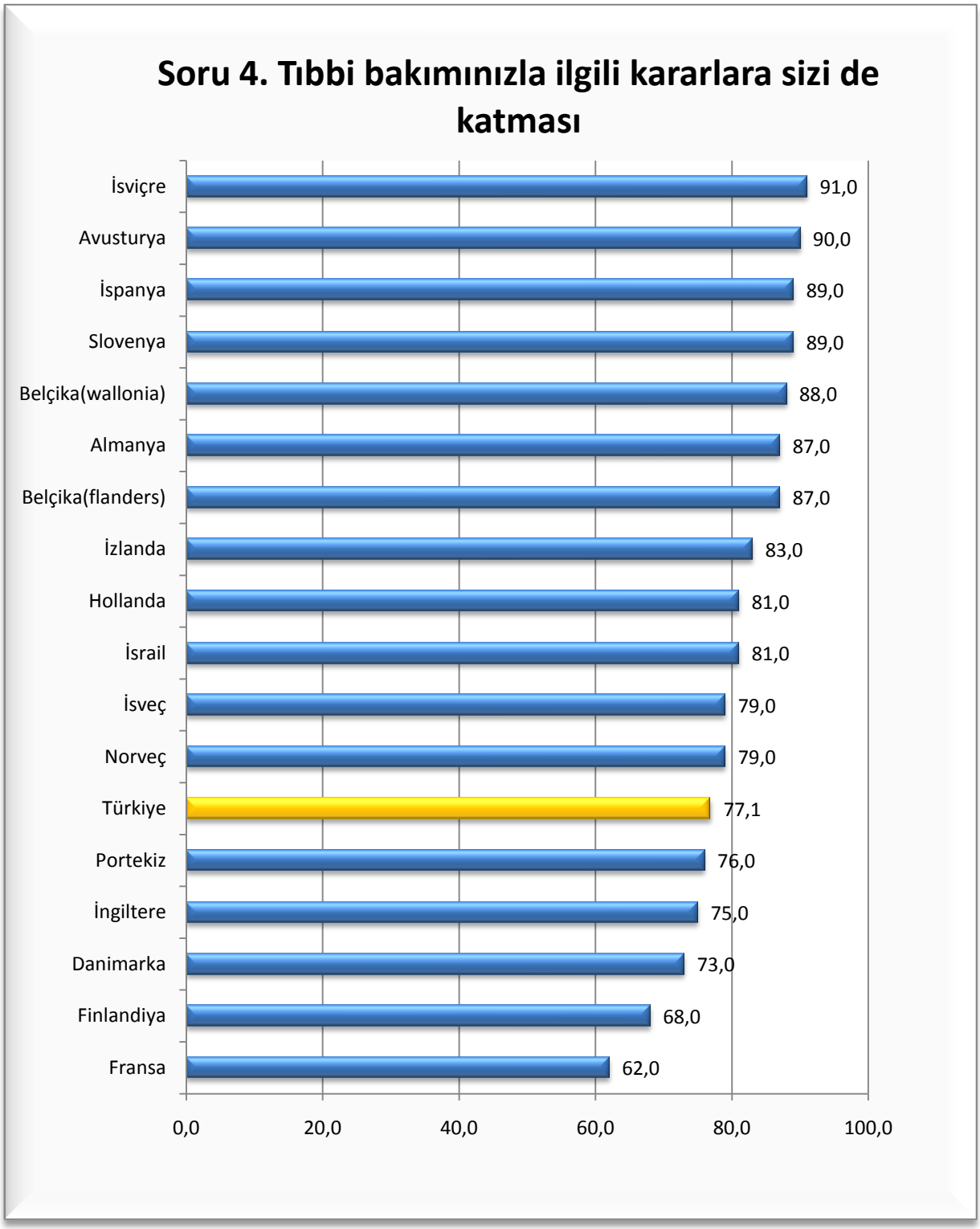
The patient satisfaction analyses of the countries are presented in graphics below for better visualization.

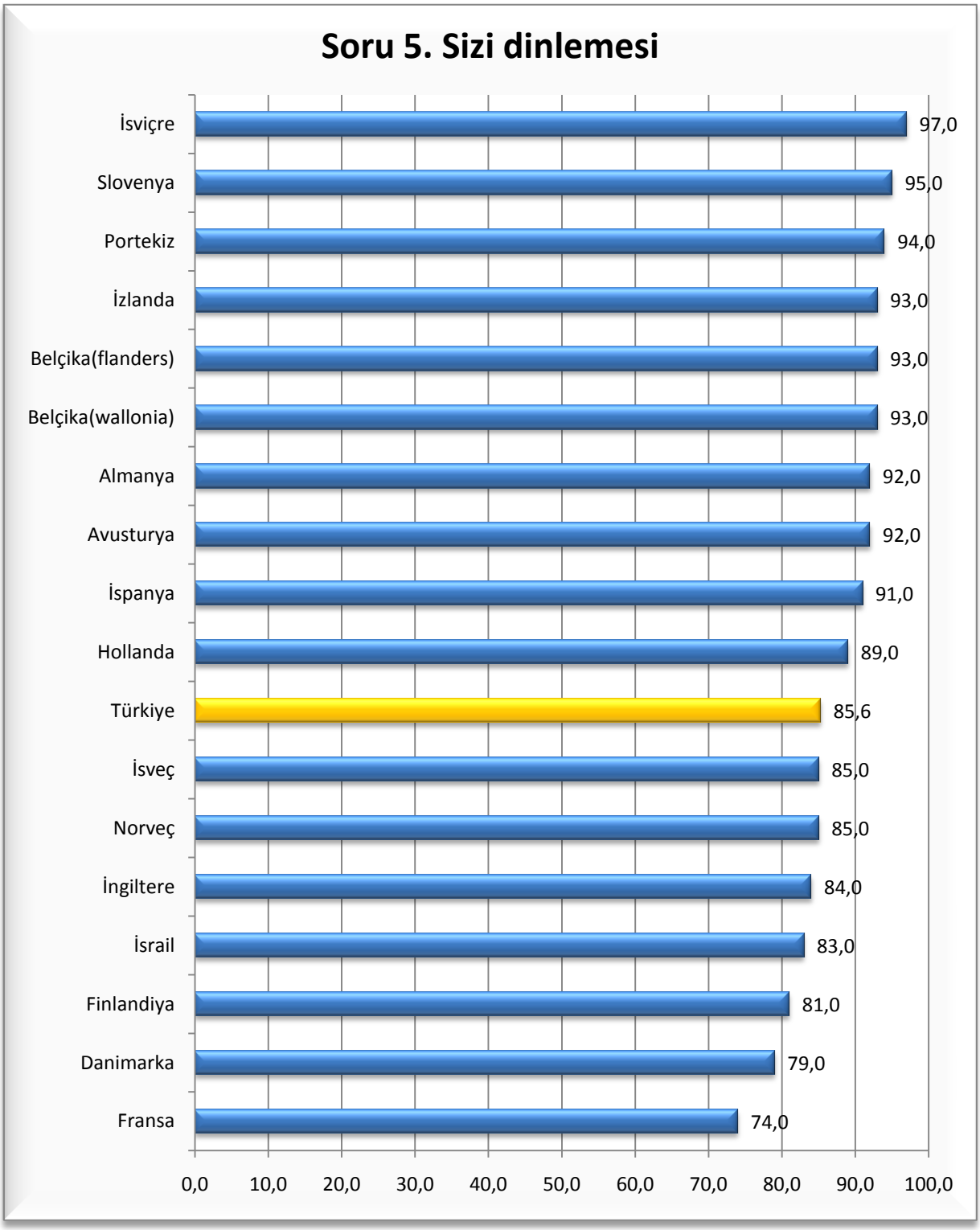
(Table 2.1 in the Chapter II presents the Turkish and English version of the Europep scale question items which measures patient satisfaction with primary health care services in 81 provinces across Turkey.)

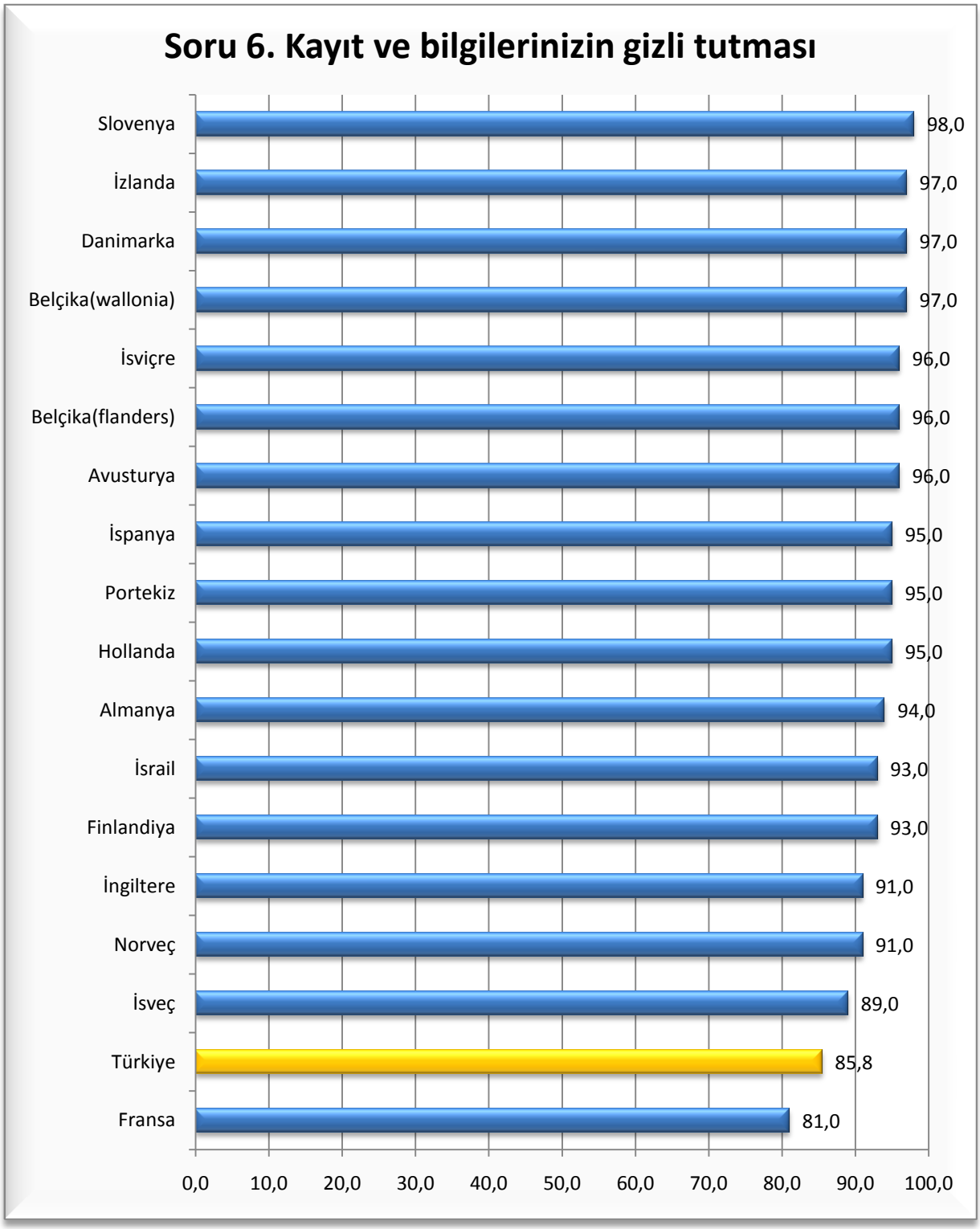

Soru 1.Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi
İsviçre
İzlanda
Slovenya
Belçika(flanders)
Almanya
Belçika(wallonia)
İspanya
Portekiz
Hollanda
İsveç
İsrail
İngiltere
Türkiye
Norveç
Danimarka
Finlandiya
Fransa
Avusturya
96,0
93,0
92,0
92,0
91,0
90,0
87,0
87,0
87,0
85,0
84,0
80,0
79,9
78,0
75,0
73,0
62,0
62,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

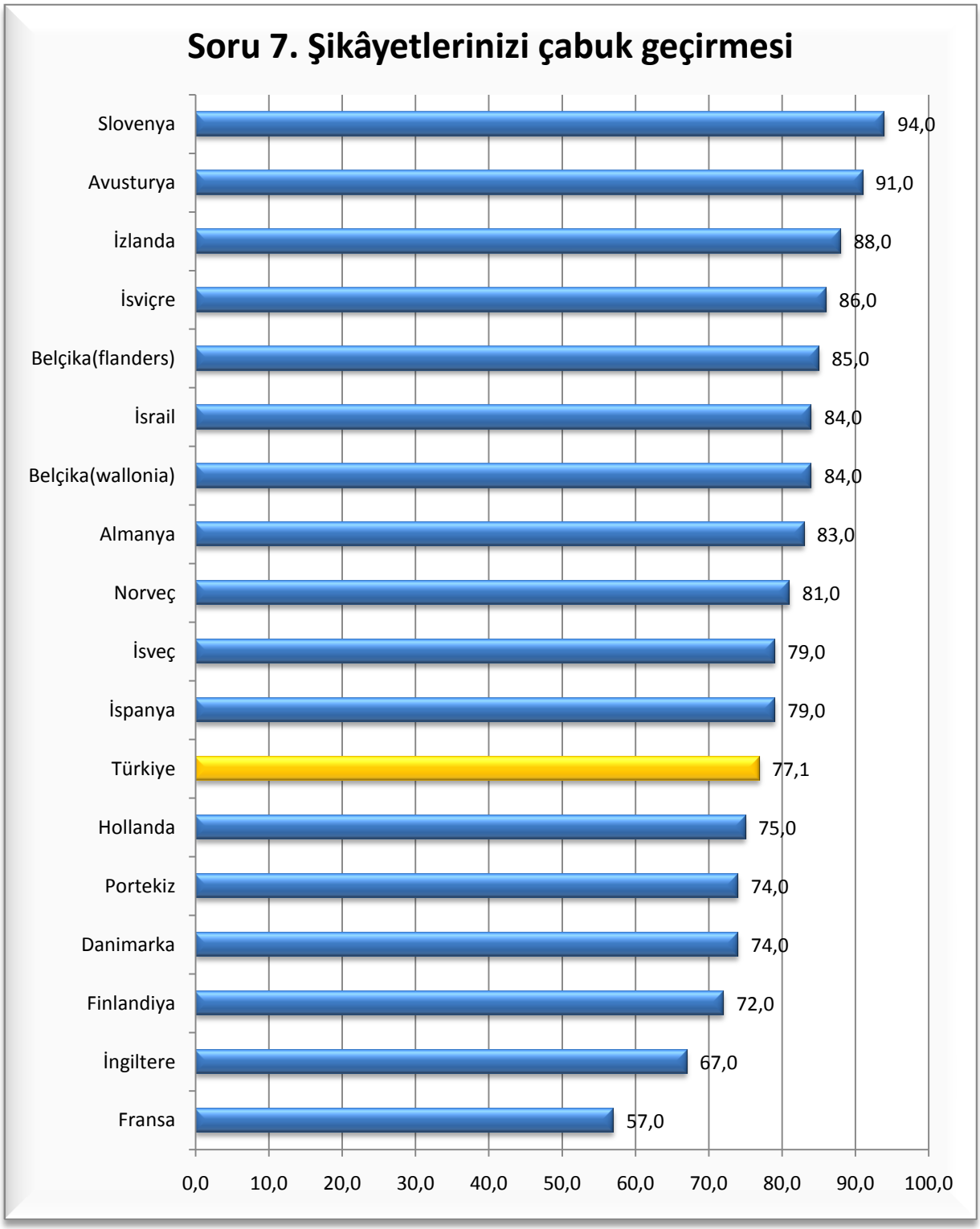

Soru 2. Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi
İsviçre
Avusturya
İspanya
Portekiz
Almanya
Belçika(flanders)
Belçika(wallonia)
Norveç
Hollanda
İsrail
Slovenya
Danimarka
Türkiye
İzlanda
İngiltere
İsveç
Fransa
Finlandiya
95,0
92,0
91,0
91,0
91,0
90,0
90,0
84,0
82,0
81,0
80,0
79,0
78,3
78,0
77,0
77,0
67,0
60,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

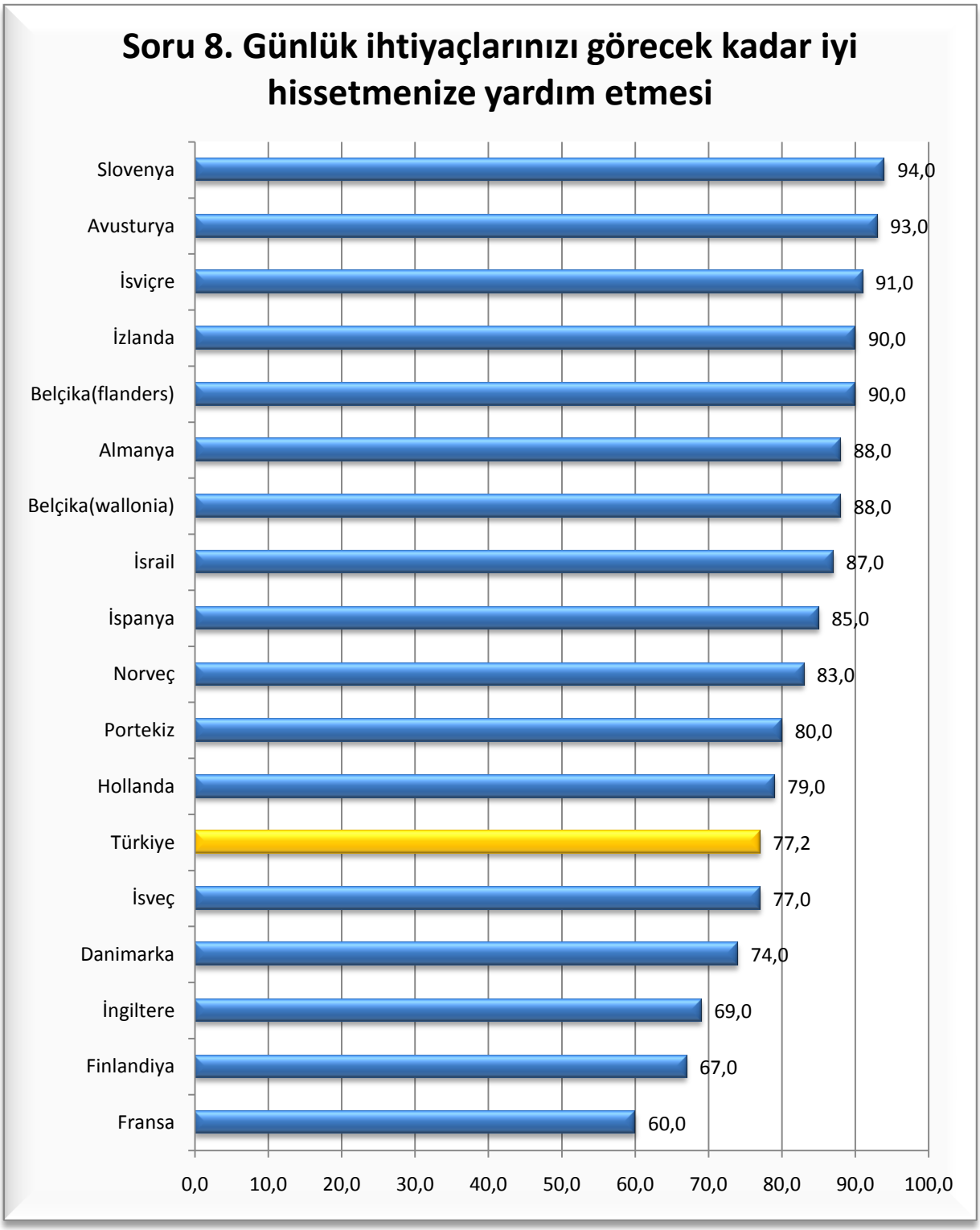

Soru 3. Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması
İsviçre 94,0
İspanya 94,0
Portekiz 94,0
Belçika(wallonia) 92,0
Avusturya 91,0
Almanya 89,0
İzlanda 88,0
Belçika(flanders) 88,0
Slovenya 87,0
İsrail 84,0
Hollanda 82,0
Türkiye 81,3
İngiltere 81,0
Norveç 80,0
İsveç 75,0
Danimarka 75,0
Fransa 71,0
Finlandiya 62,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

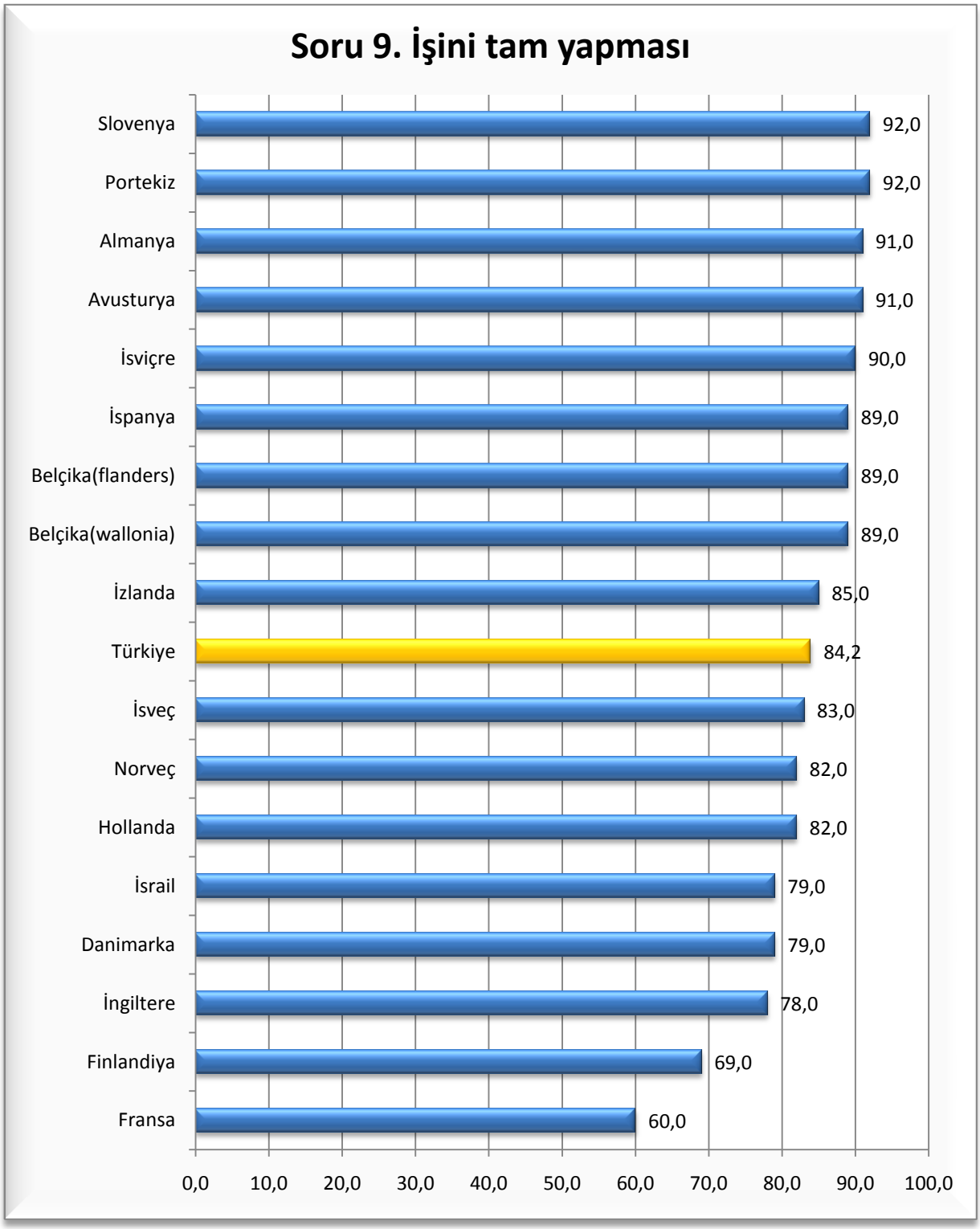

Soru 4. Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması
İsviçre
Avusturya
İspanya
Slovenya
Belçika(wallonia)
Almanya
Belçika(flanders)
İzlanda
Hollanda
İsrail
İsveç
Norveç
Türkiye
Portekiz
İngiltere
Danimarka
Finlandiya
Fransa
91,0
90,0
89,0
89,0
88,0
87,0
87,0
83,0
81,0
81,0
79,0
79,0
77,1
76,0
75,0
73,0
68,0
62,0
0,0
20,0
40,0
60,0
80,0
100,0

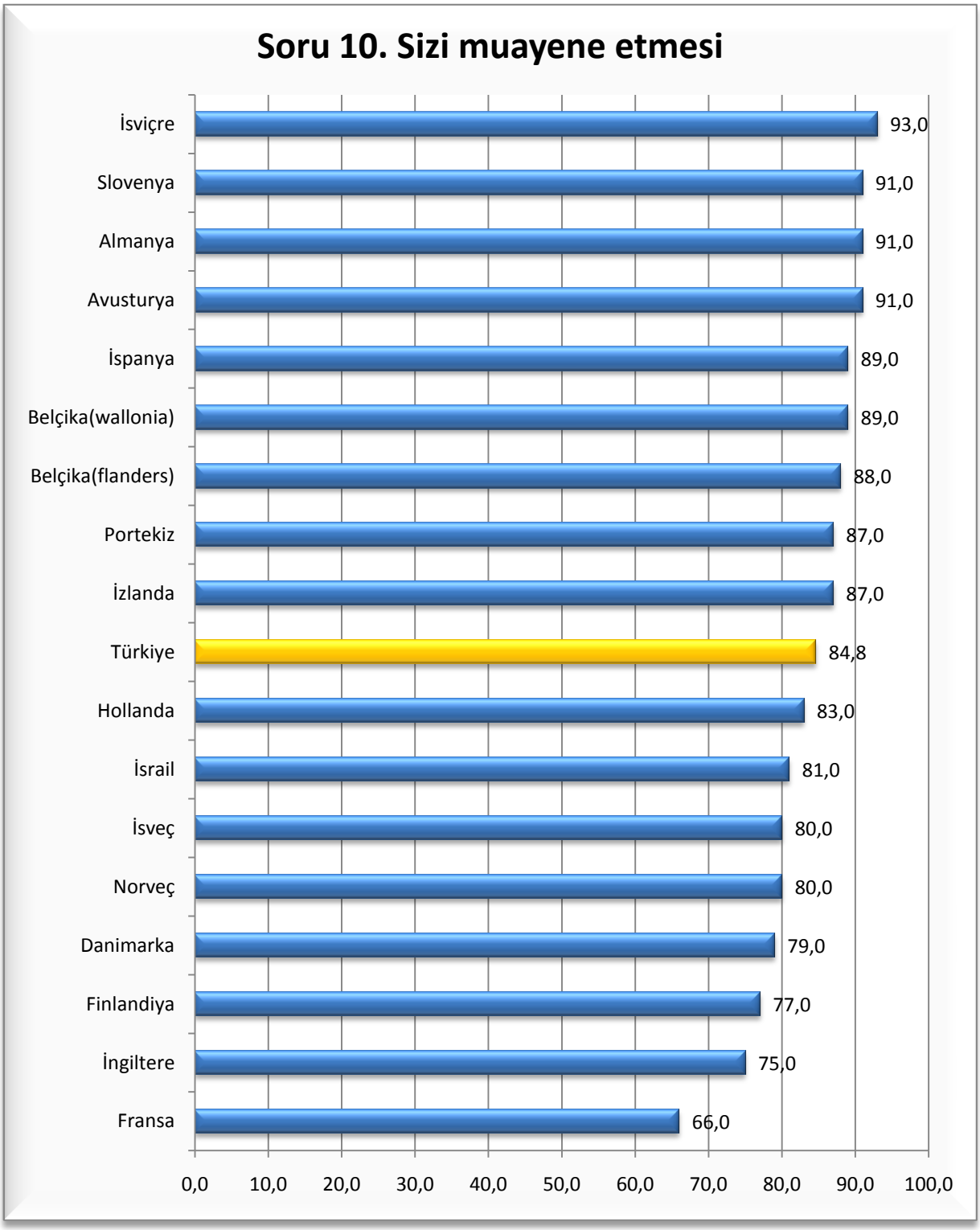

Soru 5. Sizi dinlemesi
İsviçre
Slovenya
Portekiz
İzlanda
Belçika(flanders)
Belçika(wallonia)
Almanya
Avusturya
İspanya
Hollanda
Türkiye
İsveç
Norveç
İngiltere
İsrail
Finlandiya
Danimarka
Fransa
97,0
95,0
94,0
93,0
93,0
93,0
92,0
92,0
91,0
89,0
85,6
85,0
85,0
84,0
83,0
81,0
79,0
74,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

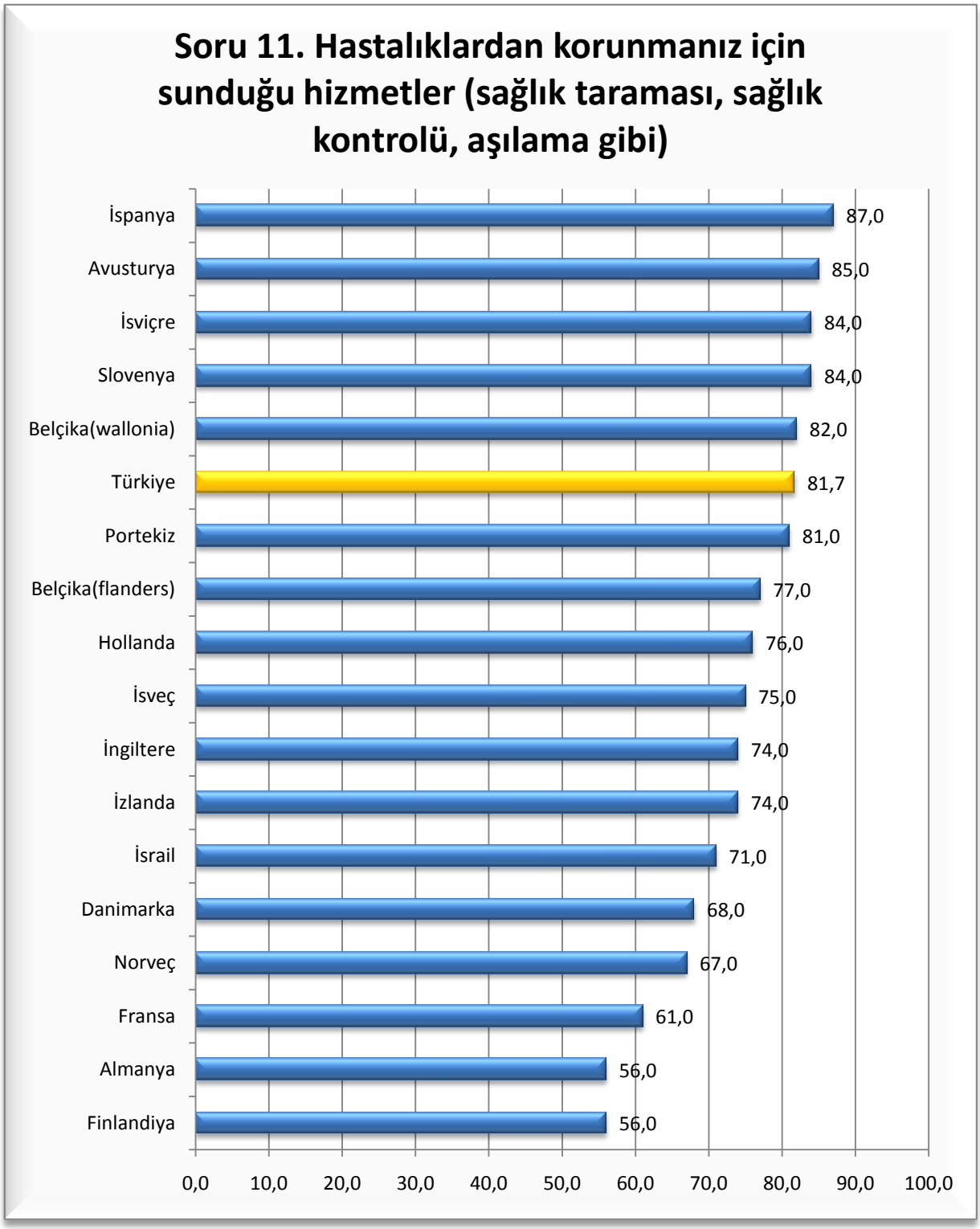

Soru 6. Kayıt ve bilgilerinizin gizli tutması
Slovenya
İzlanda
Danimarka
Belçika(wallonia)
İsviçre
Belçika(flanders)
Avusturya
İspanya
Portekiz
Hollanda
Almanya
İsrail
Finlandiya
İngiltere
Norveç
İsveç
Türkiye
Fransa
98,0
97,0
97,0
97,0
96,0
96,0
96,0
95,0
95,0
95,0
94,0
93,0
93,0
91,0
91,0
89,0
85,8
81,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

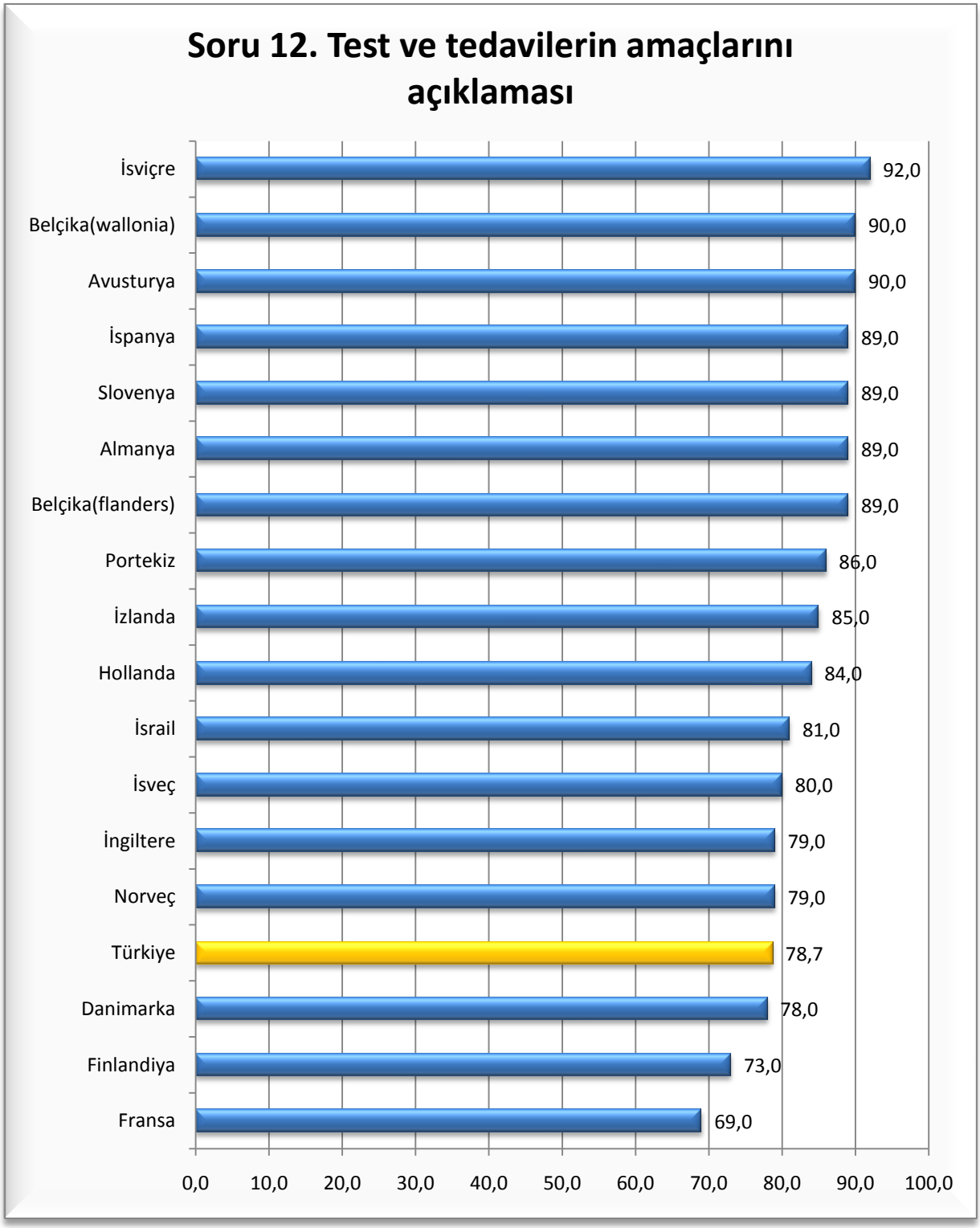

Soru 7. Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi
Slovenya
Avusturya
İzlanda
İsviçre
Belçika(flanders)
İsrail
Belçika(wallonia)
Almanya
Norveç
İsveç
İspanya
Türkiye
Hollanda
Portekiz
Danimarka
Finlandiya
İngiltere
Fransa
94,0
91,0
88,0
86,0
85,0
84,0
84,0
83,0
81,0
79,0
79,0
77,1
75,0
74,0
74,0
72,0
67,0
57,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

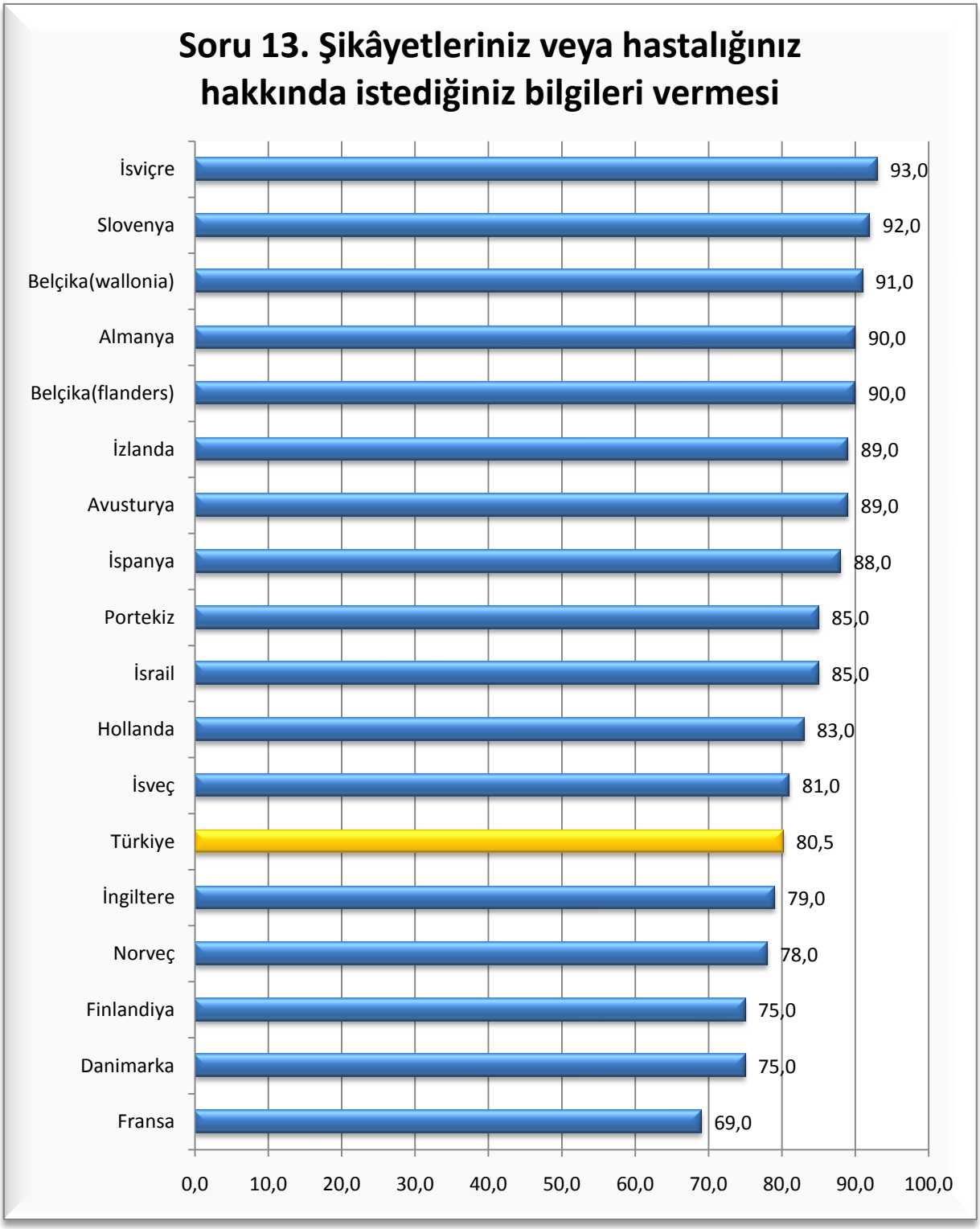

Soru 8. Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi
Slovenya 94,0
Avusturya 93,0
İsviçre 91,0
İzlanda 90,0
Belçika(flanders) 90,0
Almanya 88,0
Belçika(wallonia) 88,0
İsrail 87,0
İspanya 85,0
Norveç 83,0
Portekiz 80,0
Hollanda 79,0
Türkiye 77,2
İsveç 77,0
Danimarka 74,0
İngiltere 69,0
Finlandiya 67,0
Fransa 60,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

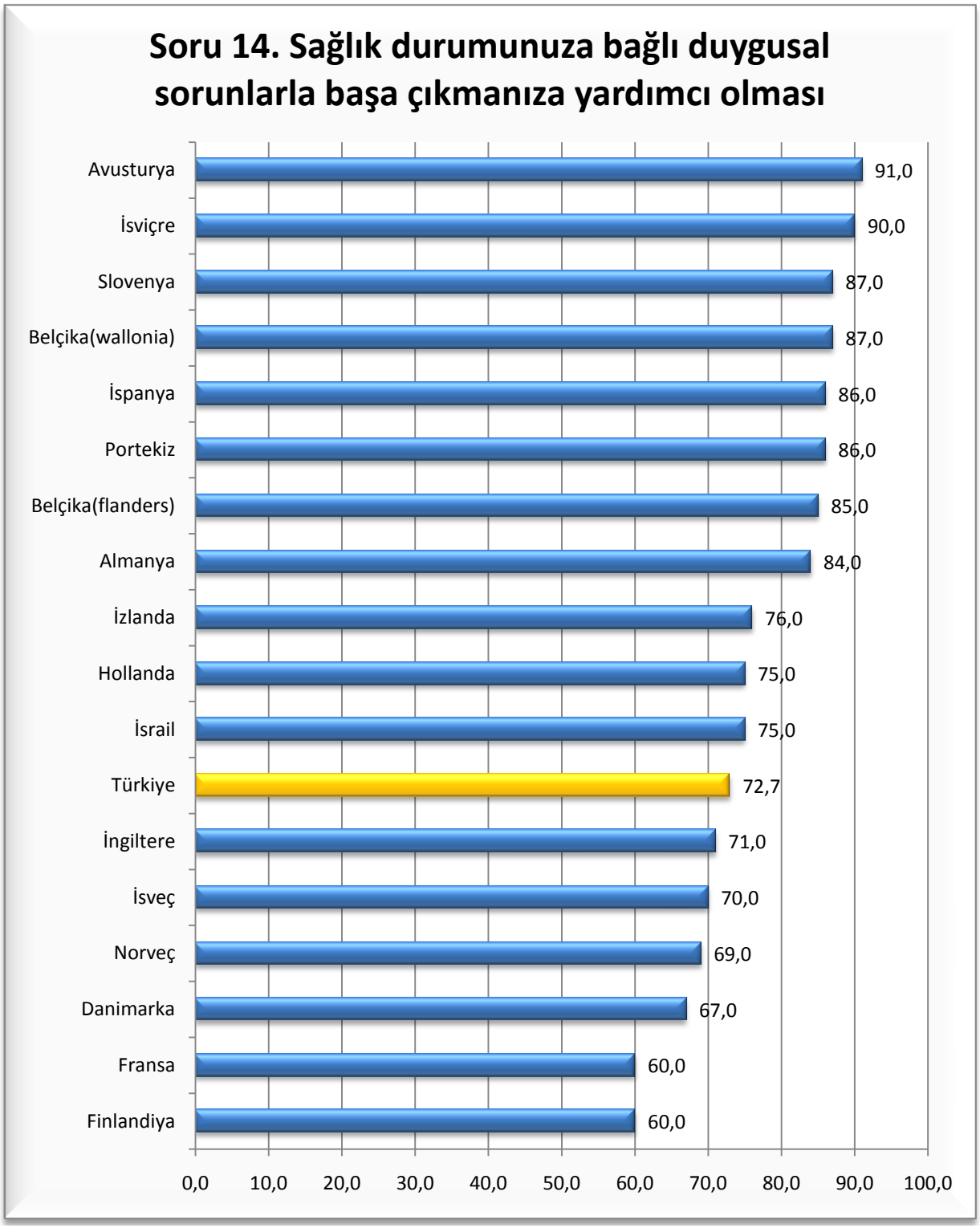

Soru 9. İşini tam yapması
Slovenya
Portekiz
Almanya
Avusturya
İsviçre
İspanya
Belçika(flanders)
Belçika(wallonia)
İzlanda
Türkiye
İsveç
Norveç
Hollanda
İsrail
Danimarka
İngiltere
Finlandiya
Fransa
92,0
92,0
91,0
91,0
90,0
89,0
89,0
89,0
85,0
84,2
83,0
82,0
82,0
79,0
79,0
78,0
69,0
60,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

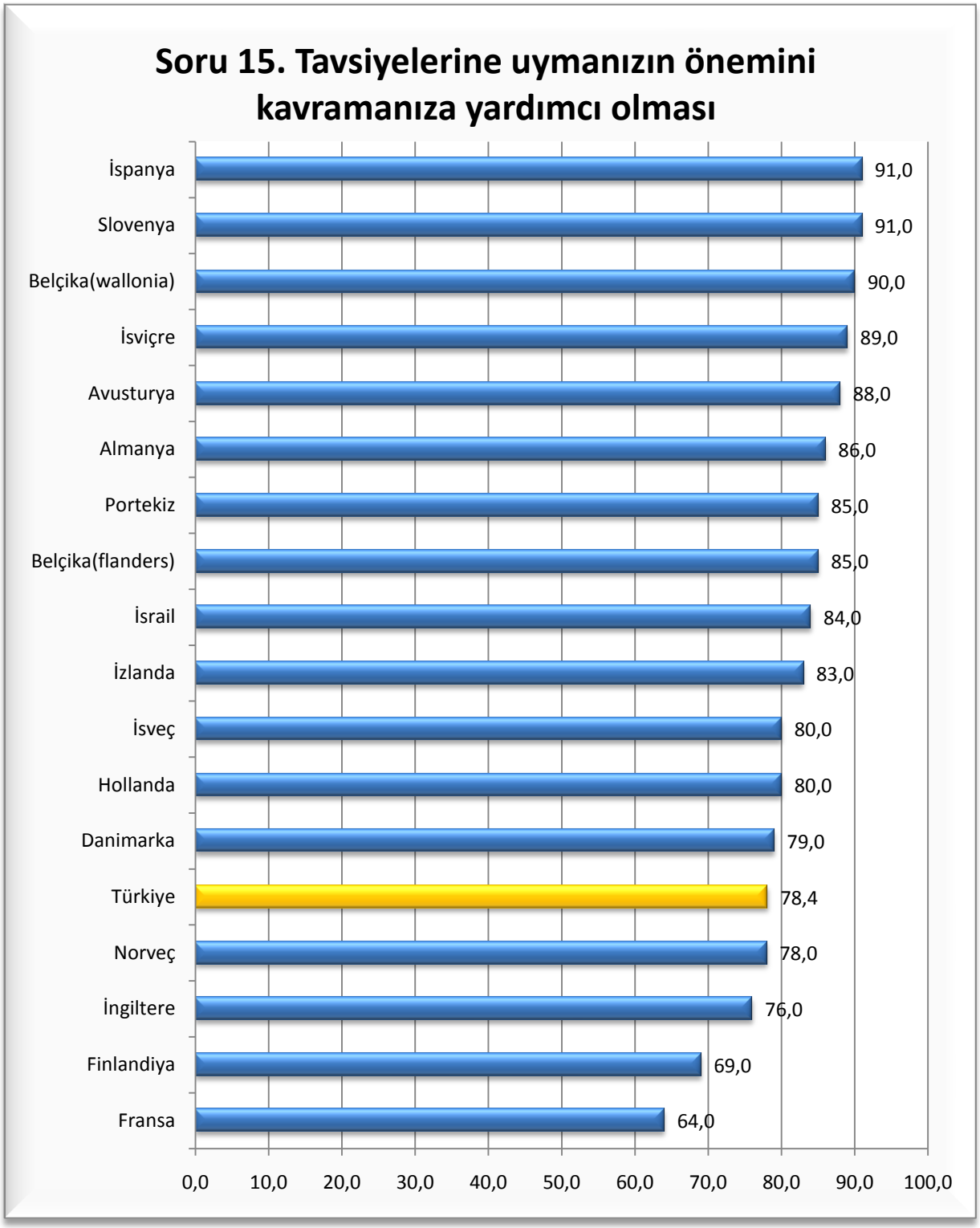

Soru 10. Sizi muayene etmesi
İsviçre
Slovenya
Almanya
Avusturya
İspanya
Belçika(wallonia)
Belçika(flanders)
Portekiz
İzlanda
Türkiye
Hollanda
İsrail
İsveç
Norveç
Danimarka
Finlandiya
İngiltere
Fransa
93,0
91,0
91,0
91,0
89,0
89,0
88,0
87,0
87,0
84,8
83,0
81,0
80,0
80,0
79,0
77,0
75,0
66,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

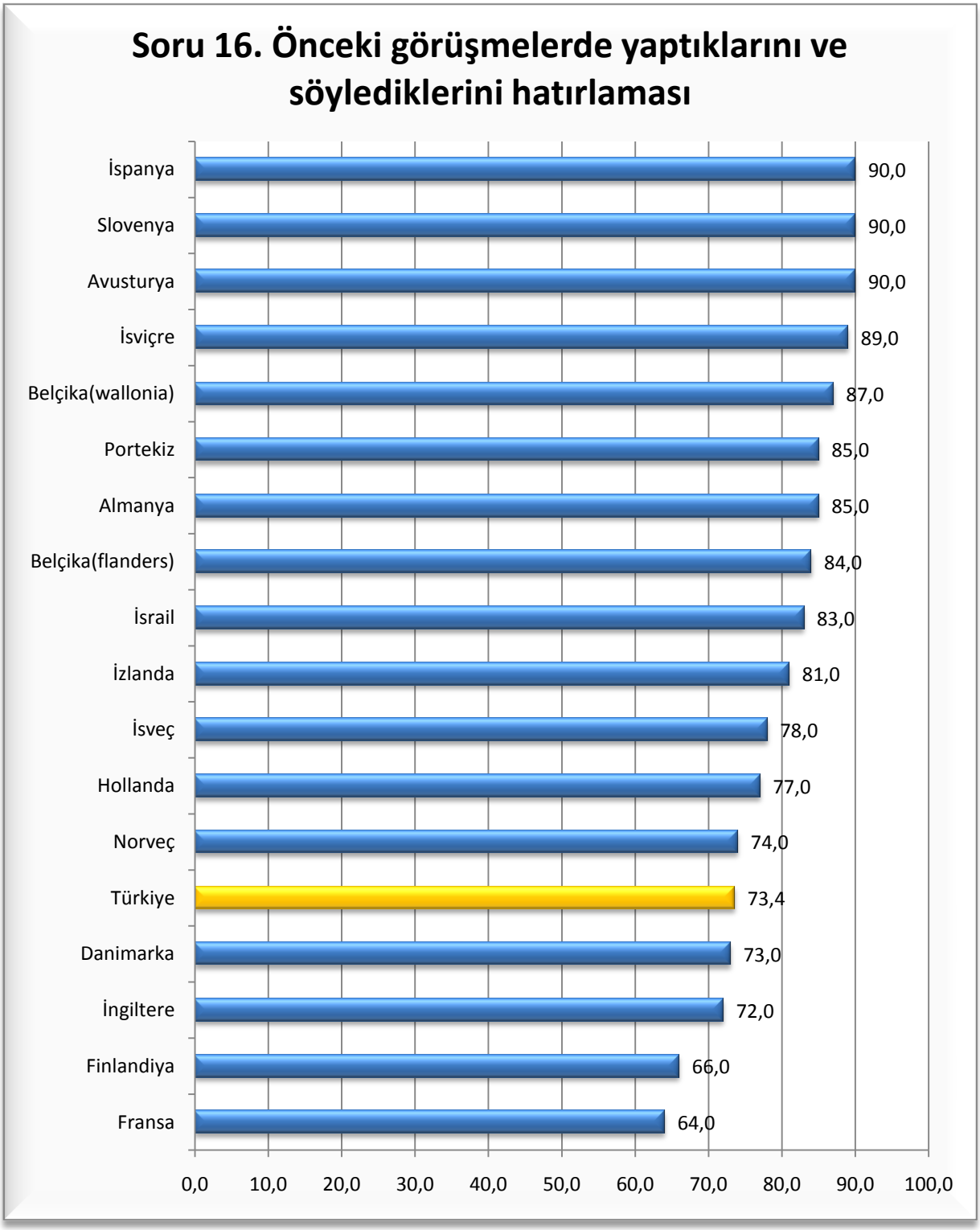

Soru 11. Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)
İspanya 87,0
Avusturya 85,0
İsviçre 84,0
Slovenya 84,0
Belçika(wallonia) 82,0
Türkiye 81,7
Portekiz 81,0
Belçika(flanders) 77,0
Hollanda 76,0
İsveç 75,0
İngiltere 74,0
İzlanda 74,0
İsrail 71,0
Danimarka 68,0
Norveç 67,0
Fransa 61,0
Almanya 56,0
Finlandiya 56,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

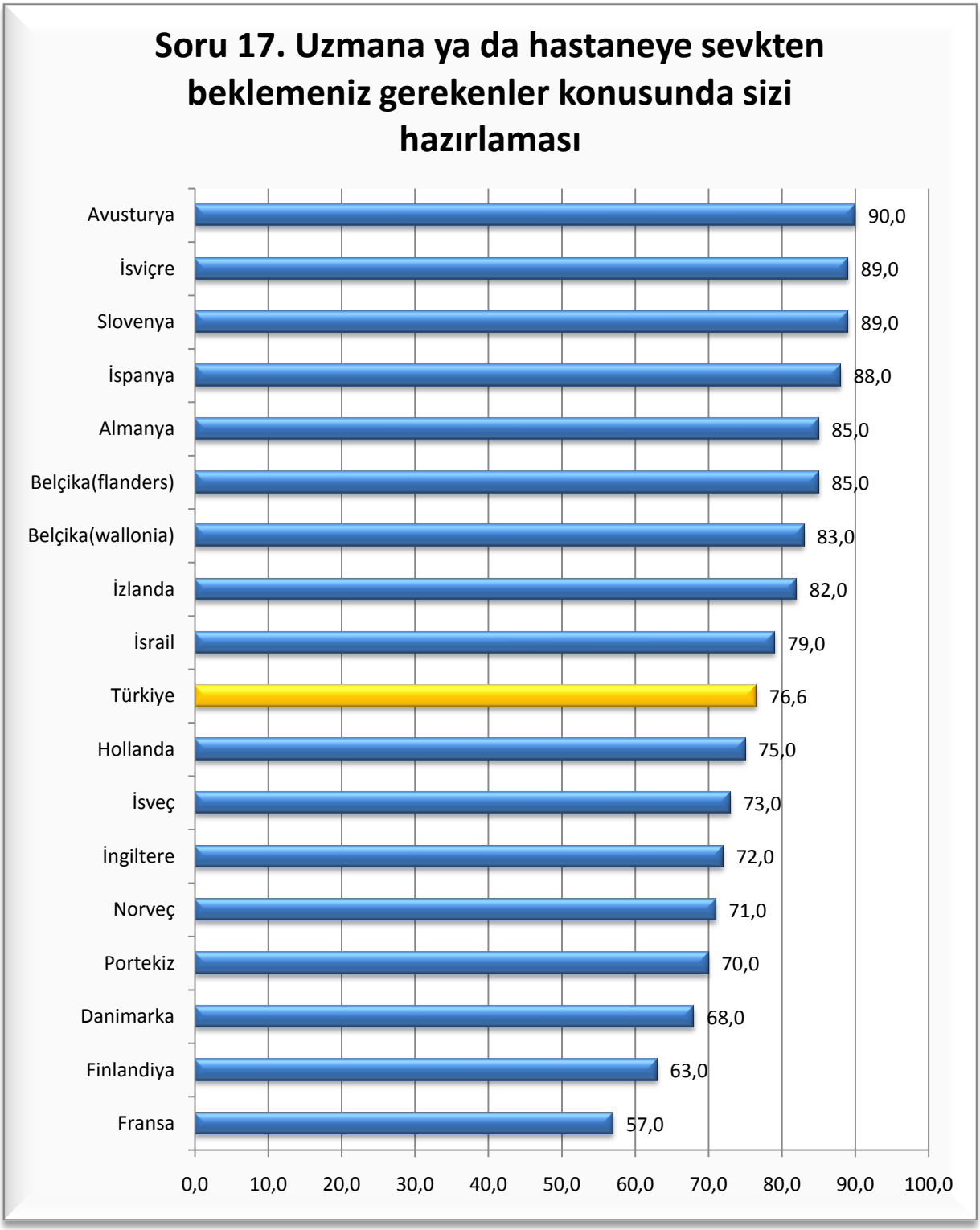

Soru 12. Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması
İsviçre
Belçika(wallonia)
Avusturya
İspanya
Slovenya
Almanya
Belçika(flanders)
Portekiz
İzlanda
Hollanda
İsrail
İsveç
İngiltere
Norveç
Türkiye
Danimarka
Finlandiya
Fransa
92,0
90,0
90,0
89,0
89,0
89,0
89,0
86,0
85,0
84,0
81,0
80,0
79,0
79,0
78,7
78,0
73,0
69,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

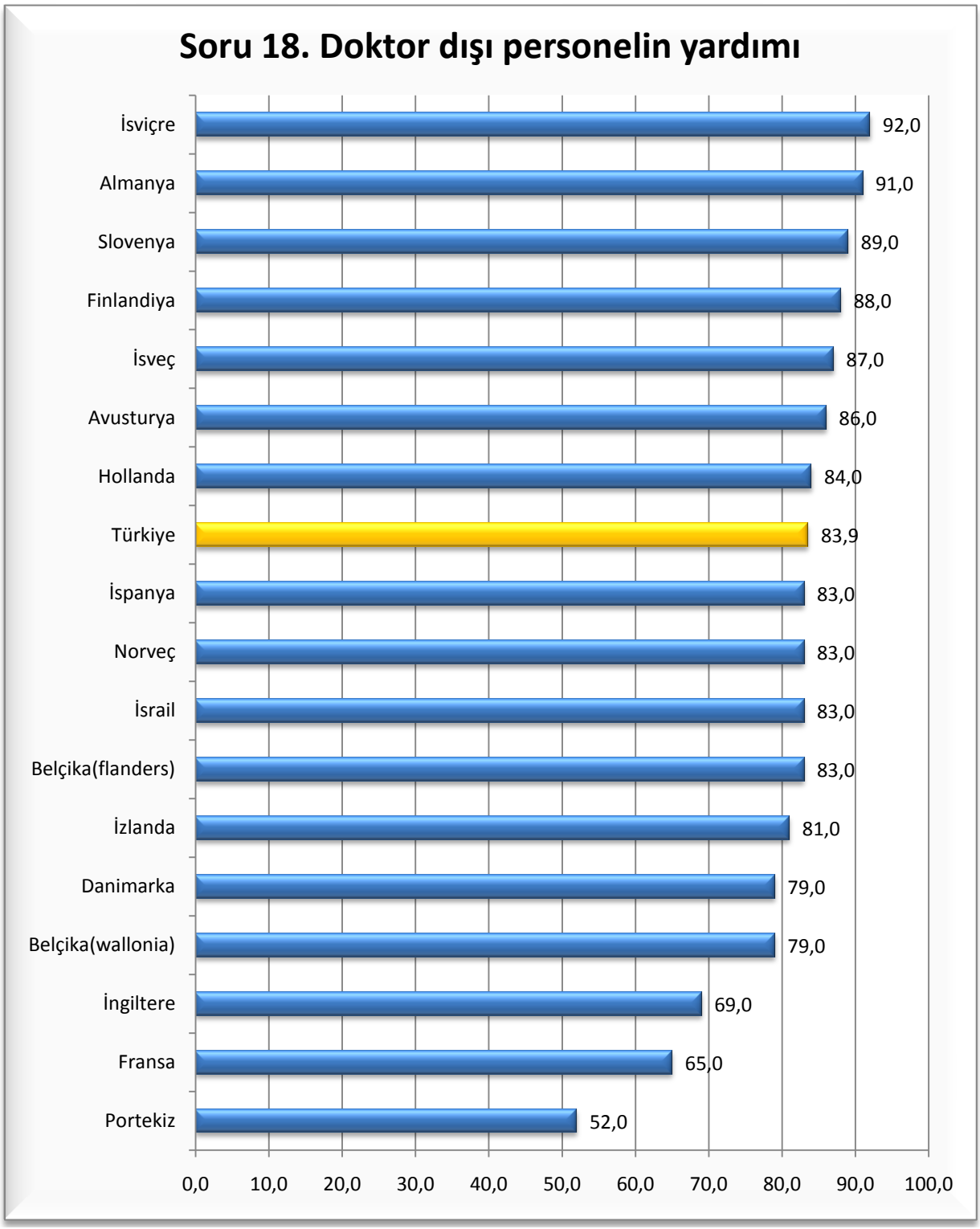

Soru 13. Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi
İsviçre 93,0
Slovenya 92,0
Belçika(wallonia) 91,0
Almanya 90,0
Belçika(flanders) 90,0
İzlanda 89,0
Avusturya 89,0
İspanya 88,0
Portekiz 85,0
İsrail 85,0
Hollanda 83,0
İsveç 81,0
Türkiye 80,5
İngiltere 79,0
Norveç 78,0
Finlandiya 75,0
Danimarka 75,0
Fransa 69,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

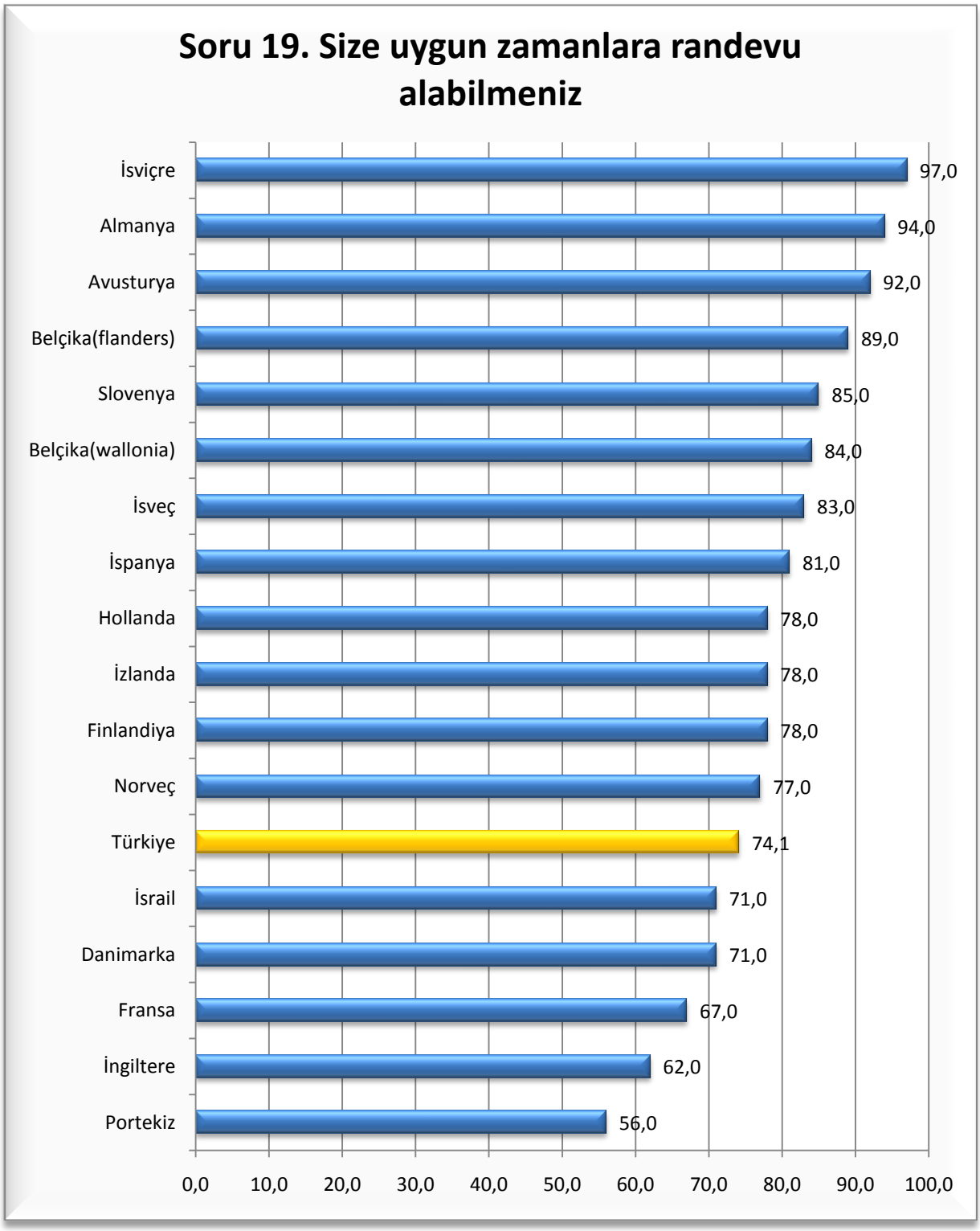

Soru 14. Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması
Avusturya 91,0
İsviçre 90,0
Slovenya 87,0
Belçika(wallonia) 87,0
İspanya 86,0
Portekiz 86,0
Belçika(flanders) 85,0
Almanya 84,0
İzlanda 76,0
Hollanda 75,0
İsrail 75,0
Türkiye 72,7
İngiltere 71,0
İsveç 70,0
Norveç 69,0
Danimarka 67,0
Fransa 60,0
Finlandiya 60,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

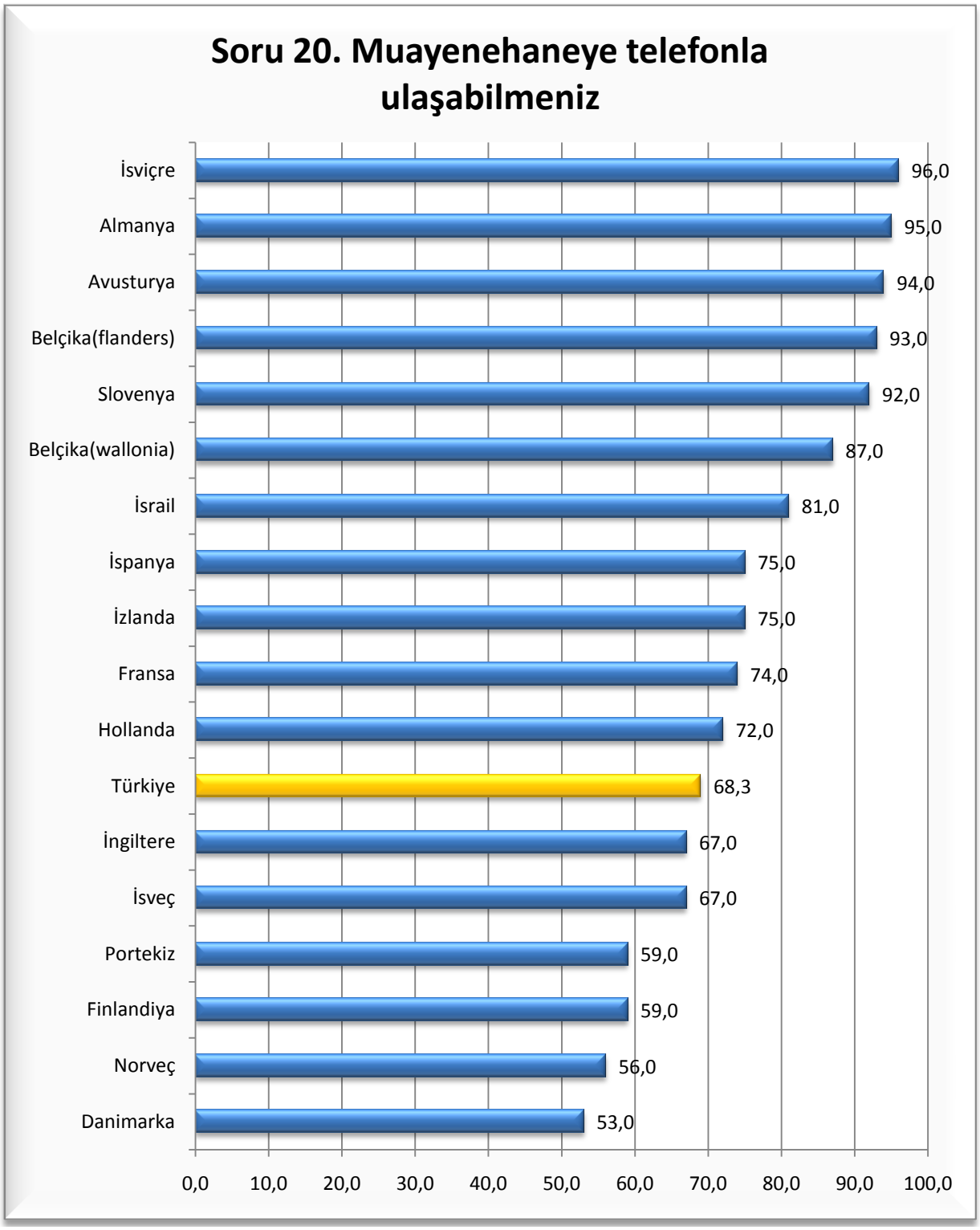

Soru 15. Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması
İspanya 91,0
Slovenya 91,0
Belçika(wallonia) 90,0
İsviçre 89,0
Avusturya 88,0
Almanya 86,0
Portekiz 85,0
Belçika(flanders) 85,0
İsrail 84,0
İzlanda 83,0
İsveç 80,0
Hollanda 80,0
Danimarka 79,0
Türkiye 78,4
Norveç 78,0
İngiltere 76,0
Finlandiya 69,0
Fransa 64,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

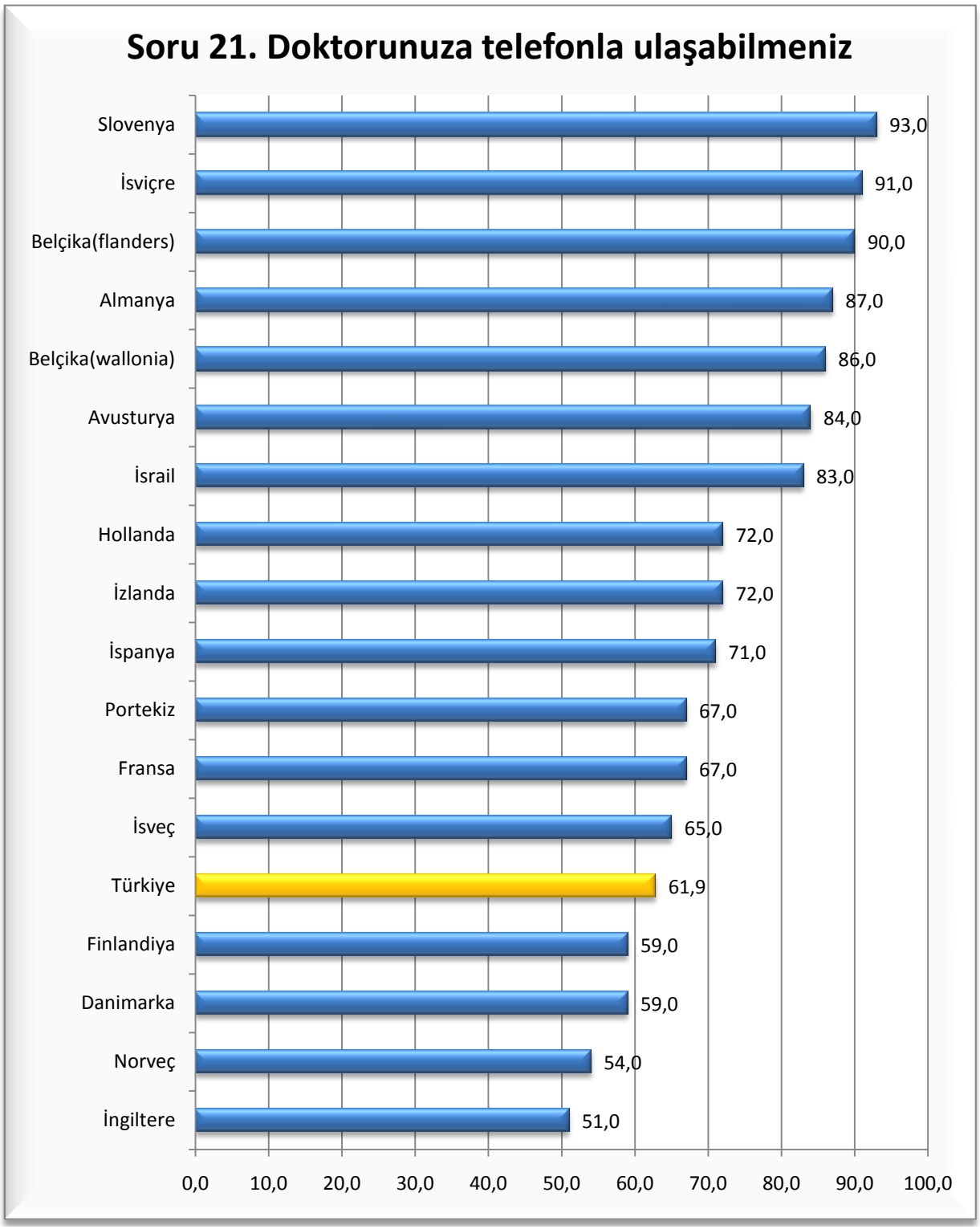

Soru 16. Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması
İspanya 90,0
Slovenya 90,0
Avusturya 90,0
İsviçre 89,0
Belçika(wallonia) 87,0
Portekiz 85,0
Almanya 85,0
Belçika(flanders) 84,0
İsrail 83,0
İzlanda 81,0
İsveç 78,0
Hollanda 77,0
Norveç 74,0
Türkiye 73,4
Danimarka 73,0
İngiltere 72,0
Finlandiya 66,0
Fransa 64,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

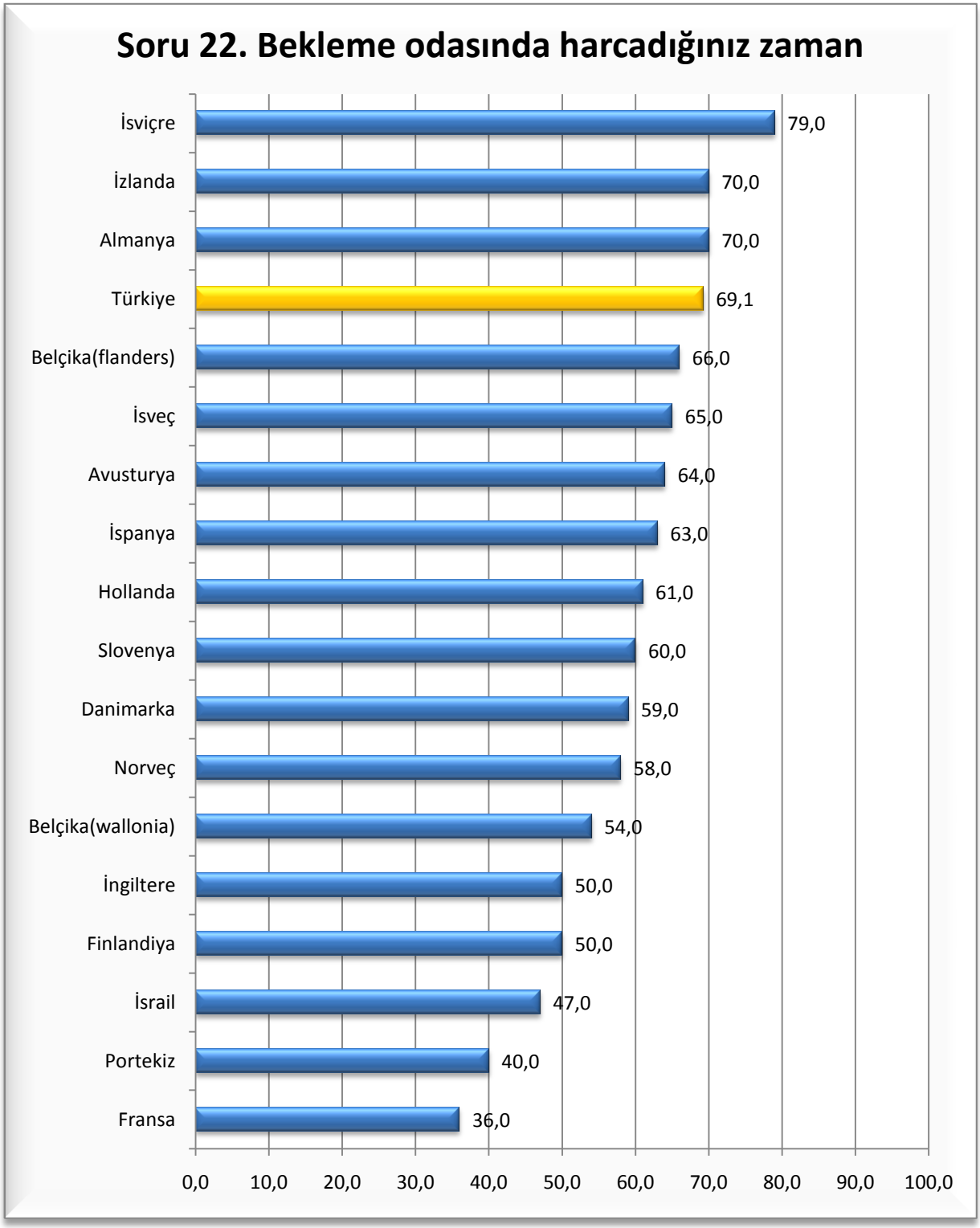

Soru 17. Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması
Avusturya 90,0
İsviçre 89,0
Slovenya 89,0
İspanya 88,0
Almanya 85,0
Belçika(flanders) 85,0
Belçika(wallonia) 83,0
İzlanda 82,0
İsrail 79,0
Türkiye 76,6
Hollanda 75,0
İsveç 73,0
İngiltere 72,0
Norveç 71,0
Portekiz 70,0
Danimarka 68,0
Finlandiya 63,0
Fransa 57,0
0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

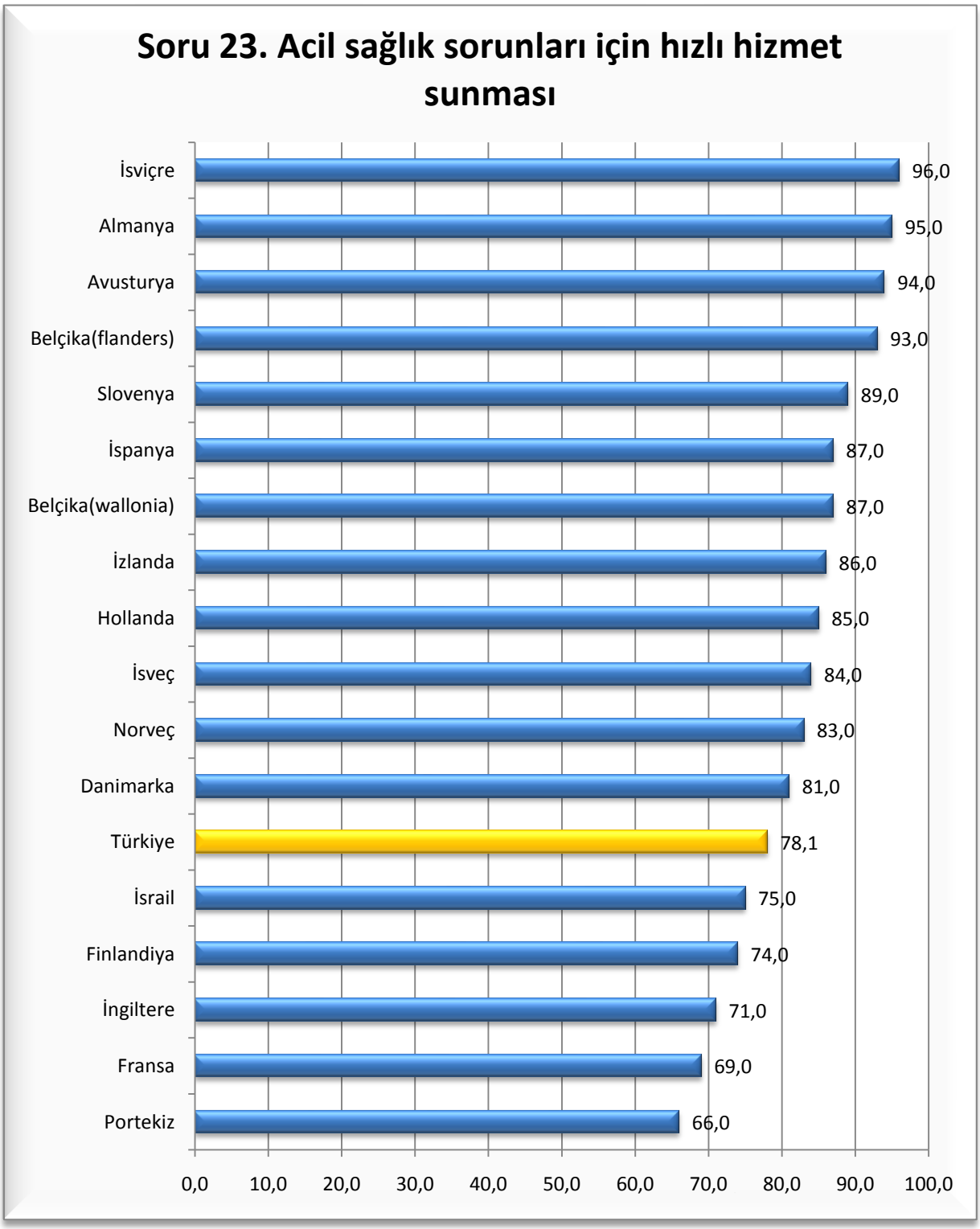

Soru 18. Doktor dışı personelin yardımı
İsviçre
Almanya
Slovenya
Finlandiya
İsveç
Avusturya
Hollanda
Türkiye
İspanya
Norveç
İsrail
Belçika(flanders)
İzlanda
Danimarka
Belçika(wallonia)
İngiltere
Fransa
Portekiz
92,0
91,0
89,0
88,0
87,0
86,0
84,0
83,9
83,0
83,0
83,0
83,0
81,0
79,0
79,0
69,0
65,0
52,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0


Soru 19. Size uygun zamanlara randevu alabilmeniz
İsviçre
Almanya
Avusturya
Belçika(flanders)
Slovenya
Belçika(wallonia)
İsveç
İspanya
Hollanda
İzlanda
Finlandiya
Norveç
Türkiye
İsrail
Danimarka
Fransa
İngiltere
Portekiz
97,0
94,0
92,0
89,0
85,0
84,0
83,0
81,0
78,0
78,0
78,0
77,0
74,1
71,0
71,0
67,0
62,0
56,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0


Soru 20. Muayenehaneye telefonla ulaşabilmeniz
İsviçre
Almanya
Avusturya
Belçika(flanders)
Slovenya
Belçika(wallonia)
İsrail
İspanya
İzlanda
Fransa
Hollanda
Türkiye
İngiltere
İsveç
Portekiz
Finlandiya
Norveç
Danimarka
96,0
95,0
94,0
93,0
92,0
87,0
81,0
75,0
75,0
74,0
72,0
68,3
67,0
67,0
59,0
59,0
56,0
53,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0


Soru 21. Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz
Slovenya
İsviçre
Belçika(flanders)
Almanya
Belçika(wallonia)
Avusturya
İsrail
Hollanda
İzlanda
İspanya
Portekiz
Fransa
İsveç
Türkiye
Finlandiya
Danimarka
Norveç
İngiltere
93,0
91,0
90,0
87,0
86,0
84,0
83,0
72,0
72,0
71,0
67,0
67,0
65,0
61,9
59,0
59,0
54,0
51,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0


Soru 22. Bekleme odasında harcadığınız zaman
İsviçre
İzlanda
Almanya
Türkiye
Belçika(flanders)
İsveç
Avusturya
İspanya
Hollanda
Slovenya
Danimarka
Norveç
Belçika(wallonia)
İngiltere
Finlandiya
İsrail
Portekiz
Fransa
79,0
70,0
70,0
69,1
66,0
65,0
64,0
63,0
61,0
60,0
59,0
58,0
54,0
50,0
50,0
47,0
40,0
36,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0


Soru 23. Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması
İsviçre
Almanya
Avusturya
Belçika(flanders)
Slovenya
İspanya
Belçika(wallonia)
İzlanda
Hollanda
İsveç
Norveç
Danimarka
Türkiye
İsrail
Finlandiya
İngiltere
Fransa
Portekiz
96,0
95,0
94,0
93,0
89,0
87,0
87,0
86,0
85,0
84,0
83,0
81,0
78,1
75,0
74,0
71,0
69,0
66,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0
70,0
80,0
90,0
100,0

BÖLÜM ÖZETİ

Europep ölçeğinin uygulandığı diğer Avrupa ülke değerleri ile Türkiye uygulaması değerlerinin karşılaştırılması sonucunda; 18 Avrupa ülkesi içinde Türkiye'nin değişik konulardaki sıra numarasının 4 ile 17 arasında değiştiği, genel olarak ise 10-14 arasında yer bulduğu belirlenmiştir. Değerlendirmede Türkiye'nin 18 ülke içinde diğer ülkelerle kıyaslandığında en yüksek memnuniyet sırasının "Bekleme odasında harcanan zaman" sorusunda (18 ülke içinde 4'üncü sırada), en düşük sıra numarasının ise "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda (18 ülke içinde 17'nci sırada) elde edildiği belirlenmiştir (Tablo 4.1).

Kıyaslamanın yapıldığı 23 soru içinde Türkiye'nin soruların büyük kısmında İngiltere, Fransa, Danimarka, Finlandiya, Norveç gibi ülkeleri geride bırakarak kendisine yer bulması ilginç bir sonuç olarak değerlendirilmektedir. "Bekleme odasında harcanan zaman" ile ilgili soruda Türkiye'nin %69.2 düzeyindeki vatandaş memnuniyeti ile diğer ülkeler arasında 4'ncü sırada olması sevindirici bir sonuç olarak görülebilir. Ancak, bu soruya ilişkin uluslararası sıralamada Türkiye'nin sağladığı başarıya karşın, Pareto analizine göre Türk vatandaşları "Bekleme odasında harcadıkları süreyi" hizmet sunumunda karşılaştıkları en önemli dört sorun arasında görmekte olup bu durum, sağlık sektöründe ve sağlık hizmetleri sunumunda Türkiye'nin bugüne kadar kaydetmiş olduğu ilerlemeyi vatandaş beklentisi ile göstermektedir.

Summary Of Chapter

Chapter IV presented a comparison between the results found in Turkey and the other European countries, which were measured by the Europep scale. The comparison concluded that Turkey, among 18 European countries, occupied different ranks varying from the 4th rank to the 17th rank in terms of various quesition items, and usually occupied ranks between the 10th and the 14th rank.. Accordingly, Turkey had the highest satisfaction ratio pertaining to "Waiting time spent in the waiting room" (occupying the 4th rank among 18 countries) and the lowest satisfaction ratio pertaining to "Keeping records and information confidential" (occupying the 17th rank among 18 countries)(Table 4.1).

In 23 question items of comparison , Turkey has moved ahead of countries such as the United Kingdom, France, Denmark, Finland and Norway in most question items, which is considered an interesting result. The fact that Turkey has 69.2 % patient satisfaction with "time spent in waiting room" and occupied the 4th rank among other countries could be considered appreciable. Yet, in spite of Turkey's success in international ranking of this question item, people in Turkey regard the time spent in waiting room as one of the most significant four problems in service delivery according to the Parerto analysis, too, which indicates the progress that Turkey has made in health sector and health service delivery so far.

Tablo 4.1.Europep Ölçeğinin Uygulandığı 18 Avrupa Ülkesi Arasında Soru Bazında Türkiye'nin Sıralaması

Table 4.1. Turkey's rank in the question item-based list of 18 European countries measured by the Europep scale

NO	SORULAR *(Questions)*	Türkiye 'nin Sıralamadaki Yeri*
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınız olduğunu hissettirmesi	13
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	13
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	12
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	13
5	Sizi dinlemesi	11
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	17
7	Şikâyetlerinizi çabuk geçirmesi	12
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	13
9	İşini tam yapması	10
10	Sizi muayene etmesi	10
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	6
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	15
13	Şikâyetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	13
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	12
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	14
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	14
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	10
18	Doktor dışı personelin yardımı	8
19	Size uygun zamanlarda randevu alabilmeniz	13
20	Polikliniğe telefonla ulaşabilmeniz	12
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	14
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	4
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	13

** The rank of Turkey among the 18 countries*

SONUÇLAR

Türkiye'de birinci basamak sağlık kuruluşlarında sunulan sağlık hizmetlerinin hizmet kullanıcısı vatandaşlar tarafından ne şekilde değerlendirildiğini ölçmeyi amaçlayan bu çalışmada bir çok Avrupa ülkesinde de aynı amaçla uygulanmakta olan Europep ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, ilk 16'sı *hekimlerin klinik davranışı* ve izleyen 7'sinin de *hizmet organizasyon yapısı'*nı değerlendirmeye yönelik olduğu toplam 23 sorudan oluşmaktadır. Bu uygulamada anket formuna geçerlilikleri de test edilen; hekimlerin davranışı, en son hizmet alınan *sağlık kuruluşunun hizmet organizasyon yapısı* ve *genel fiziki şartlara* ilişkin vatandaşların genel memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerini ölçmeyi amaçlayan 3 soru eklenmiştir.

Çalışmanın saha uygulaması 81 ilde eşzamanlı olarak Haziran 2010 yürütülmüş ve toplam 34,472 kişi ile görüşülmüştür. Görüşmeyi kabul etmeyen, görüşme yapabilecek durumda olmamak gibi değişik nedenlerle görüşülemeyen cevaplayıcıların yerine yedekleri çalışmaya dahil edilmiş ve bu şekilde toplam 34,472 kişiye ulaşılmıştır. Güvenirliği artırmak, deneklerin gerçek düşüncelerini tespit edebilmek amacıyla hem deneklerin seçiminde yan tutmamaya hem de denekleri olumlu veya olumsuz etkilemesi muhtemel dış faktörlerin asgari düzeyde tutulmasına çalışılmıştır. Bununla birlikte çalışmanın örneklemini sağlık kuruluşlarına başvuran kişilerin oluşturması, anket konusunda tecrübeli olmalarına rağmen anketörlerin Sağlık Bakanlığı personeli olması çalışmamızın zayıf noktalarını oluşturmaktadır. Ölçeğin gelecekteki uygulamalarında, saha çalışmalarının tarafsızlığından şüphe duyulmayacak, bakanlık dışından, anket çalışmaları konusunda uzman kişilerce yapılması uygun görülmektedir.

Çalışmada 2005 tarihinde ilk olarak pilot uygulama şeklinde hayata geçirilen Aile Hekimliği uygulamasının vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkilerinin de ölçülmesi hedeflenmiştir. Uygulamanın gerçek etkilerini tespit edebilmek üzere, Aile Hekimliğinin 6 aydan daha uzun süre uygulamada olduğu iller, "Aile Hekimliğinin olduğu iller" kapsamında değerlendirilmiş, genel ve soru bazında yapılan değerlendirmelerde Aile Hekimliği uygulaması olan ve olmayan iller hem ayrı ayrı hem de birarada analiz edilmiştir.

Hizmet kullanıcılarının sadece memnuniyetini dikkate alan diğer Avrupa ülke uygulamaları analizlerinden farklı olarak bu çalışmada memnuniyetsizlikler de incelenmiştir. Çalışmada tanımlayıcı istatistikler yerine analitik (çıkarımsal) istatistikler de kullanılarak gerek merkez ve gerekse taşradaki sağlık teşkilatlarında görev yapan sağlık idarecilerine

birinci basamak sağlık hizmetlerinde karşılaşılan sorunlar hakkında ayrıntılı yararlı bilgiler elde edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre birinci basamak sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin Aile hekimliği olan illerde %82.8, Aile hekimliğinin olmadığı illerde %80.1 ve tüm ülke genelinde %81.2 olduğu bulunmuştur. Bu değerlerin o anda hizmet alınan sağlık kuruluşunun değerlendirilmesi ile elde edildiği, bu veya bir başka kuruluştan daha önce alınan hizmetlerin sorgulanmadığı,bu yüzden de elde edilen değerlerin tüm sağlık sistemi için genellenmesinin yapılamayacağı dikkatten kaçırılmamalıdır.

Soru bazında yapılan analizle sonuçlarına göre, eğitim düzeyi arttıkça memnuniyet düzeylerinde azalışlar, memnuniyetsizliklerde ise artışların olduğu görülmüştür. Bu durumun, eğitim düzeyi düşük kesimlerde sağlık hizmetlerinden beklentilerin de düşük olmasından kaynaklandığı tahmin edilmektedir.

Memnuniyet düzeylerinin en yüksek olduğu konuların; Aile Hekimliği olan ve gerekse olmayan illerde Kayıt ve bilgilerin gizli tutulması (%85,8) ile Hekimlerin hastanın şikayetlerini çabuk geçirmesi (%77,1) maddelerinde olduğu belirlenmiştir. Bu denli yüksek oranlara erişilmesine rağmen Avrupa ülkeleri ile kıyaslandığında Türkiye'nin; *kayıt ve bilgilerin gizliliği*nde 17.nci, *hastanın şikayetlerini çabuk geçirmesi* konusunda da 12.nci sırada yer alması bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir. Memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu *Hekime telefonla ulaşabilme* (%61,9) ve *Bekleme odasında harcanan zaman* (%74,3) konularında Türkiye'nin diğer Avrupa ülkeleri arasında sırasıyla 14 ve 4.ncü sırada bulunması olumlu bir durum olarak değerlendirilebilir. Bu olumlu değerlendirmeye rağmen, memnuniyet düzeylerinin en düşük konular oldukları göz önünde bulundurularak bu konulardaki memnuniyetlerin artırılmasına yönelik tedbirler ihmal edilmemelidir.Gerek memnuniyetlerin en yüksek ve gerekse en düşük olduğu maddelerin Aile hekimliği uygulaması olan ve olmayan illerde farklılık göstermediği ayrıca dikkat çekmektedir.

Birinci basamak sağlık hizmetlerinden vatandaş memnuniyetinin belirlenmesi yanında bu çalışmanın bir başka amacı da memnuniyetsizlik kaynaklarının ortaya çıkarılması ve bunlara yönelik tedbirlerin belirlenmesidir. Bu kapsamda, hem Türkiye geneli hem de Aile Hekimliği uygulamasının olduğu ve olmadığı iller için ayrı ayrı Pareto analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarının Aile hekimliği uygulamasına bağlı olmadığı, yani Aile hekimliği olan ve olmayan illerde aynı sorunların olduğu belirlenmiştir. Hem Aile hekimliği hem de sağlık ocağı sistemindeki illerde tespit edilen bu sorunların; Hekime telefonla ulaşabilme, Polikliniğe telefonla ulaşabilme, Uygun zamanda randevu alabilme ve Bekleme odasında

harcanan zaman olduğu görülmüştür. Bu sorunların tüm sorunlar içindeki payı, Türkiye geneli için %35.87 olarak tespit edilmiştir.

Türkiye geneli için olduğu gibi, 81 ilin her biri için de Pareto garfikleri çizilmiştir. Her bir ilde ön plana çıkan ve ilk el atılması gereken sorunlar ve bunların ilgili ildeki tüm sorunlar içinde ne kadarlık paya sahip oldukları tablolar halinde gösterilmiştir. İl sağlık yöneticilerinin vatandaş memnuniyetini artırmaya yönelik alacakları tedbirlere yol göstermesi bakımından bu sonuçların oldukça değerli oldukları kanaatindeyiz.

Sağlık sistemindeki sorunların ortadan kaldırılması amacıyla getirilen Aile hekimliği uygulamasına rağmen aynı sorunların devam etmesi, Aile hekimliğinin bir başarısızlığı gibi görülebilir. Uygulamanın yeni olması ve uygulama ile hedeflenen yararların ileri yıllarda daha net görülebileceği bir tarafa, vatandaşlar tarafından sorun olarak görülen konuların kısa zamanda ve tamamen ortadan kaldırılmasının mümkün olmadığı göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte, uygulanmasının üzerinden geçen kısa süre içinde Aile hekimliğinin olmadığı ilere göre uygulamanın olduğu illerde tüm konularda 4.8 ile 14.1 arasında değişkenlik gösteren önemli farklılıkların olduğu da dikkate alınmalıdır. Uygulanma süresinin kısalığına rağmen vatandaşlar tarafından Aile hekimliğinin belirgin derecede yüksek memnuniyetlere layık görülmesi, hem uygulamanın doğruluğunu hem de vatandaşların sağlık hizmetlerini daha etkin biçimde kullandığını göstermesi bakımından memnuniyet verici bir durum olarak yorumlanmaktadır.

Hasta memnuniyetsizliğinin diğer sorunlara göre daha yüksek düzeyde olduğu hekime ve polikliniğe erişememe gibi sorunların en önemli nedenleri arasında hekimlerin mevcut iş yüklerinin yoğunluğu gösterilebilir. Önceden beri devam eden hekim sıkıntısını ortadan kaldırmak amacıyla yapılan müdahalelerin sonuçlarının kısa vadede görülemeyeceği göz önünde bulundurulduğunda hekime erişmede bugün yaşanan sıkıntıların bir süre daha, ancak azalan bir eğilim göstererek devam etmesi beklenmektedir. Bu durumda mevcut sağlık hizmetlerinin kalitesini artıracak başka tedbirlerin alınması ile vatandaş memnuniyetinin artırılabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada kullanılan Europep birinci basamak sağlık hizmetlerinden memnuniyet ölçeğinin uygulandığı 16 Avrupa ülkelerinde elde edilen soru bazındaki değerlerle kıyaslandığında Türkiye'nin genel olarak orta sıralarda (10-14) yer aldığı saptanmıştır. Ölçeği oluşturan 23 sorunun önemli bir bölümünde Türkiye'nin; İngiltere, Danimarka, İspanya, Finlandiya,Hollanda, İsveç ve Norveç gibi ülkelerin üzerinde yer almış olması ülkemiz açısından sevindirici bir durumdur. Bu sıralamada en yüksek sıra numarasının(4.ncü),

memnuniyetin en düşük değerlerde olduğu *bekleme odasında harcanan zaman* maddesinde olması, bu sorunun ülkemize has bir sorun olmadığı gibi, diğer Avrupa ülkelerine göre daha iyi düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu sevindirici bir durum olarak değerlendirilebilir. Benzer şekilde Avrupa ülkeleri arasında 17.nci sırada yer alabildiğimiz kayıt ve bilgilerin gizli tutulması maddesi için elde edilen %85.8 lik memnuniyet değerinin de önemli olduğu vurgulanmaktadır.

Bu çalışmanın eksik yanlarının önümüzdeki yıllarda yapılacak yeni çalışmalarda giderilerek, düzenli bir şekilde yılda en az bir kez tekrarlanması ve her bir çalışma sonuçlarının daha önce yapılan diğer çalışma sonuçları ile karşılaştırılmasının geleceğe yönelik politikaların oluşturulmasında önemli katkılar sağlayacağı değerlendirilmektedir.

CONCLUSIONS

This study, which aimed to measure how service- using citizens perceived the health care services offered by the primary health care facilities in Turkey, used the Europep scale, which is also applied in most European countries for the same purpose. The scale consists of total 23 question items, the first 16 of which aim to measure the clinical behaviours of physcians and the remaining 7 aim to measure the structure of service organization. In this study, 3 more question items were added to the scale, which were tested for validity and which aimed to measure general satisfaction and dissatisfaction levels of citizens relevant to the service organization structure of the last visited health care facility and the general physical conditions.

The field survey was conducted synchronically in 81 provinces in June 2010 and total 34,472 people were interviewed. Back-up interviewees replaced the responders, who did not agree to have an interview or who were not interviewed due to a variety of reasons such as not being eligible for having an interview, and 34,472 interviewees were contacted total. With the aim of improving reliability and laying out the actual views of the interviewees, intense efforts were made in order to maintain the unbiased attitudes in selecting interviewees and to minimize the external factors that were likely to create positive or negative effects on interviewees. On the other hand, the study samples were the persons, who visited health care facilities, and the pollsters – though being experienced in implementing questionnaires and surveys - were the Ministry of Health personnel, which are the weaknesses of our study. It is considered that it would be more appropriate to have the professionals conduct the field surveys in the future, who are outside of the Ministry of Health, who have expertise and who would better secure the impartiality of the field surveys.

The study also aimed to measure the effects of the Family Medicine implementation, which was first piloted in 2005, on the satisfaction of citizens. In order to diagnoze the actual effects of the implementation, the provinces, which were under the Family Medicine implementation for more than

6 months, were categorized as the "Provinces with the Family Medicine Implementation" and the provincial groups with and without the family medicine implementation were analyzed both together and seperately in the general and question item-based evaluations.

Differently from the analyses in other cases of the European countries which considered only satisfaction of service users, this study analyzed dissatisfaction also.. Instead of descriptive statistics used in the (study) analytic statistics were also used in this study, which produced detailed and useful information for central and rural health managers pertaining to the problems encountered in primary health care services.

As indicated by the survey results, patient satisfaction with primary health care services was found 82.8 % in the provinces with the Family Medicine implementation, 80.1 % in the provinces without the Family Medicine implemetation and 81.2 % in general in Turkey. It should be also kept in mind that these percentages were reached by evaluating the health care facilities visited, the services of health care facilities (the visited ones or others) prior to the date of the survey were not questioned and these percentages can not be generalized for the whole health care system for these reasons .

The question item-based analyses indicated that satisfaction levels moved down and dissatisfaction levels moved up as education levels moved up. It is estimated that this conclusion is associated with low expectations from health care services of individuals with poor education status.

The highest satisfaction levels were found for the confideality of patient information and medical records in the provinces with and without the Family Medicine implementation (%85,8) and physicians' quickly relieving patients' complaints (%77,1). Although such high satisfaction levels have been achieved, Turkey still occupies the 17th rank in confidentiality of patient information and medical records and the 12th rank in physicians' quickly relieving patients' complaints, which is considered as a shortcoming. The lowest satisfaction levels were found for contacting physician via phone calls (%61,9) and the time spent in the waiting room (%74,3), however, Turkey occupies, respectively, the 14th and 4th rank among other European countries, which could be considered as a positive situation. In spite of such a positive appearance, the subjects of the lowest satşsfaction levels should be handled and necessary measures should be taken to raise satisfaction. Also, it is interesting that the items of the highest and the lowest dissatisfaction do not differ in the provinces with and without the Family Medicine implementation.

In addition to learning about patient satisfaction with primary health care services, this study also aimed to identify the sources of dissatisfaction and the measures to address them. In this context, Pareto analysis was seperately applied for Turkey and for two groups of provinces which have and do not have the Family Medicine implementation. It was concluded that the analysis results did not depend on the Family Medicine implementation, that is the very same problems appeared in both groups of provinces, with and without the Family Medicine implementation. These problems were found in both Family Medicine system and health center system. These problems were about

contacting physician via phone calls, contacting outpatient clinic via phone calls, getting appointment at due times for patients and the time spent in the waiting room. These problems had a share 35.87 % among others in Turkey.

In the study, Pareto graphs were drawn up for Turkey and for each of 81 provinces. The most oustanding problems, the most prioritized problems and their share in all of the province-specific problems were put into tables on provincial level. We believe these results are quite important in guiding provincial health managers to take measures with the aim of raising satisfaction of individuals.

One might comment that the problems continuing in the health care system refer to the failure of the Family Medicine implementation, which was introduced in order to settle these problems in the health care system. Yet, the implementation is quite new and the targeted benefits will be better observed in the next years. Apart from this, it should be acknowledged that the issues, which are regarded problems, can not be removed in a short time and in a complete way. In addition, the Family Medicine system has been in implementation for a short time, however, significant differences varying from 4.8 to 14.1 have appeared in all fields in the provinces with the Family Medicine implementation to compare with the provinces without the Family Medicine implementation, which deserved to be considered carefully. Despite the fact that the implementation does not go back too long, citizens are highly satisfied with Family Medicine, which indicates that the implementation is an appropriate one and people use health care services more effectively than they did in the past, and both are satisfying results.

It might be asserted the heavy workload of physicians is the primary cause of problems such as the unavailability of access to physicians and outpatient clinics, which result in relatively higher dissatisfaction than other problems. Considering the fact that effects of the interventions aimed at removing physician under-supply, which is a long standing problem, can not be observed in short run, one can only expect a continously reducing trend over time. In this circumstance, satisfaction of individuals can be raised by taking other precautions, which will improve the quality of health care services.

Comparing to the question item-based results obtained in 16 European countries, which implemented the Europep scale for satisfaction with primary health care services that was also used in this study, Turkey is in the middle of the ranking (10-14) in general. It is good news that Turkey comes before other countries such as the United Kingdom, Denmark, Finland, the Netherlands, Sweden and Norway in most of 23 question items. In this international ranking, Turkey occupies the 4th rank, the highest success level, pertaining to the item questioning time spent in the waiting room, which is perceived as a problem in Turkey, and the ranking proves that time spent in the

waiting room is not a problem specific to Turkey and Turkey is in a better situation than some other European countries which suffer from the same problem. This could be regarded as a positive phenemonen. Similarly, Turkey is at the 17th rank in keeping patient information and medicel records confidential among the European countries and has 85,8 % satisfaction ratio, which is also rather outstanding.

It is considered that the shortcomings of this study will be removed by the future studies, the study will be periodically conducted on yearly basis and comparing results of a previous study with results of the subsequent one will contribute a lot to developing policies for the future.

KAYNAKLAR / *References*

1- **YILDIRIM S.** Sağlık Hizmetlerinde Harcama ve Maliyet Analizi, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, DPT, Temmuz 1994.

2- **ÖZKARA Y.** Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetinin Sağlık Ekonomisindeki Yeri ve Önemi: Bir Uygulama, Y. Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2002.

3- **VARİNLİ İ**.. Üreticilerin ve Tüketicilerin Hizmet Kalitesi Beklentileri ve Algılamaları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kayseri:Erciyes Üniversitesi, 1996.

4- **Carr-Hill A R.** The measurement of patient satisfaction, Journal of Public Health Medicine, 1994; 38: 509-.

5- **Grol R, Wensing M, Mainz J**, et al. Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison. European Task Force on Patient Evaluations of General Practice (EUROPEP), Fam Pract 1999;16:4-11.

6- **T.C. Sağlık Bakanlığı.** Aile Hekimliği Türkiye Modeli, Ankara 2004.

7- **Grol R,Wensing M.** Patients Evaluate General/Family Practice, The Europep Instrument, The Task Force on Patient Evaluations Of General Practice Care.

8- **Wensing M, Baker R, Vedsted P, Heje H, Klingenberg A**, et al.Revised Europep Instrument and User Manual, EUROPEP 2006.

9- http://www.equip.ch/ erişim tarihi:22.06.2010 (Accessed date)

10- **Huang-Wei Chang, Hwann-Tzong Chen**, A Square-Root Sampling Approach to Fast Histogram-Based Search. CVPR 2010.

11- **DSÖ.** Dünya Sağlık Raporu 2000, Sağlık Sistemleri, performansın iyileştirilmesi, Cenevre, 2000.

12- http://temelsaglik2.saglik.gov.tr/, Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünün Görevleri, 2010.