

HASTANIZ NE DÜŞÜNÜYOR?

Reha YAVUZER, Alper SARI, Yakup SARIGÜNEY, Osman LATİFOĞLU, Kenan ATABAY

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi Anabilim Dalı, Ankara

ÖZET

Kaliteli ve yeterli tıbbi hizmet ancak hasta ve hekim arasındaki fikir alışverişi ile gerçekleşebilir. Bu çalışmada hastaların tıbbi hizmet alırken önem verdikleri hususlar araştırılmış ve plastik cerrahi hasta grubunun profili belirlenmeye çalışılmıştır.

Hastaların beklenti ve isteklerini tespit etmek için hastaların özlük bilgilerini, doktor ve hastane seçimine ait tercihlerini irdeleyen sekiz soruluk bir anket hazırlandı. Bu anket rastgele seçilen 300 sağlıklı bireye, genel cerrahi polikliniğine ilk kez başvuran 300 ve plastik cerrahi polikliniğine ilk kez başvuran 100 hastaya uygulandı.

Ankete katılan 700 bireyin %60'ı erkek, %40'ı kadındı. Yaş ortalamaları erkekler için 40,3, kadınlar için 38,8 idi. Her üç grup arasında da cinsiyet ve yaş ortalaması açısından belirgin bir fark yoktu. Grupların tamamı değerlendirildiğinde en fazla ameliyat olunmak istenen cerrahın doçentler olduğu (%51) ve hastaların özel hastaneleri tercih ettikleri (%61,7) görüldü. Plastik cerrahi hastalarının doktorlarının dış görünüşlerine ve yurtdışı eğitim almış olmalarına verdikleri önem diğer iki gruba göre daha yüksek bulundu. Öte yandan doktor cinsiyetinin cerrah seçimlerinde önemli olmadığı tespit edildi. Türkiye'de hızla ilerleyen tıp sektöründe kurumlar, kuruluşlar ve doktorlar arasında talebin biçimlendiği yarıştan kopmamak ve daha iyi hizmet sunmak amacıyla hizmeti sunduğumuz grubun istek ve arzularını bilmeli ve önem vermeliyiz. Yapılan bu çalışma ile hastalarımızın daha kaliteli hizmet alabildikleri hastanelerde, dinamik, bilgi düzeyini ve kişiliğini yüksek düzeyde tutan hekimlerden sağlık hizmetlerini almak istedikleri ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hasta anketi, Hasta tercihleri, Doktor seçimi

GİRİŞ

Sağlık sektörü gerek uygulamalarındaki, gerekse topluma ulaştırılmasındaki büyük değişiklikler ve yeniliklere rağmen hala önemli bir prensibi korumaktadır: kaliteli ve yeterli tıbbi hizmet, yakın hasta-hekim ilişkisine dayanır. Karşılıklı kooperasyon ve fikir alışverişi hekimin başarısını ve hastanın mutluluğunu ortaya çıkaran faktörlerin başında gelir.¹ Günümüzde hasta bilincinin giderek artması, mevcut seçeneklerini değerlendirip daha iyi hizmet almak isteyen hastaya karşı

SUMMARY

What is Your Patient Thinking?

It is well known that a qualified and adequate health service is only given if there exists a close dialog between the physician and his or her patient. In this study, some issues that patients care about, are investigated and the profile of plastic surgery patient population is tried to be figured out.

A survey on patients' preferences in choosing their doctors and hospitals is prepared, in order to assess their expectations and wills. The survey is given to a randomized healthy population of 300 persons, and to a population of 300 and 100 patients, presenting for the first time to the general surgery department, and the plastic surgery department of our hospital respectively.

Of the 700 persons joining the survey 60% were males and 40% were females. The mean age for males was 40,3 and for females 38,8 years. When sex and mean age were independently assessed, no differences were encountered between the three groups. Examining the groups as a whole, it was seen that associate professors were the mostly preferred surgeons (51%), and private hospitals were the mostly preferred centers (61,7%). The physical appearance of doctors and their foreign education were more important for the plastic surgery patient population. The survey also revealed that the surgeons' sex was unimportant for the patients.

We must well know the expectations of our patient population, in order not to be out of the race among the doctors and their institutions. This study revealed that our patients are willing to get medical support from physicians who have precise knowledge and high personal motivation, and are practising their speciality in a high quality hospital.

Key Words: Patient survey, Patient preferences, Choosing a doctor

hekimini bir dizi sorumluluk altına sokmuştur. Plastik cerrahlar da, estetik hastalarının bilinç düzeyi ve tercih hakları göz önüne alındığında bundan büyük ölçüde paylarını almışlardır. Bu nedenle belli aralıklarla gerçekleştirilecek hasta anketleri hem hastaların beklentilerini, hem de bireysel özelliklerini ortaya çıkarmaları açısından önemlidir.² Bu anketler ile elde edilen veriler, kişisel veya kurumsal bazda öncelikli olarak yapılması gereken girişimleri ve iyileştirmeleri saptamada kullanılmanın yanı sıra; hekimlerin hastalarını

daha yakından tanıyarak onlar hakkındaki önyargı veya hatalı düşüncelerini düzeltme fırsatı da verir.

Bu çalışmada kliniğimize başvuran plastik cerrahi hastalarının, tedavi olmak istedikleri sağlık kurumu ve hekimler hakkındaki istek ve beklentilerini; ve bunların özlük bilgileri ile olan ilişkilerini araştırmayı amaçladık. Böylelikle hasta profilimizi tanıyarak değer yargılarını öğrenmeyi hedefledik.

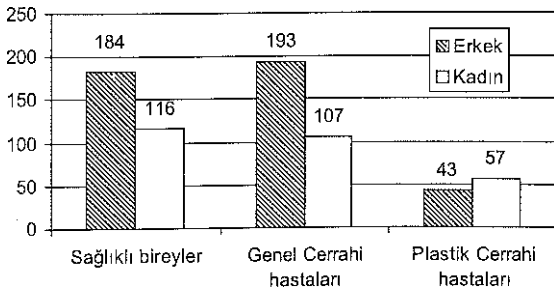
GEREÇ VE YÖNTEM

Belirlenen amaç doğrultusunda kimi hasta özlük bilgilerini, hastane ve doktor seçimlerini irdeleyen sekiz soruluk bir anket hazırlandı (Tablo 1). Bu anket rastgele seçilen 300 sağlıklı bireye, Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Genel Cerrahi Polikliniğine ilk kez başvuran 300 hastaya ve yine Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi Polikliniğine ilk kez başvuran 100 hastaya uygulandı. Ön yargı ve hasta çekimsizliği göz önüne alınarak hastaların kimlik bilgileri sorgulanmadı. Muayene için sıra bekleyen hastaların bekleme sürecinde ankette yer alan soruları cevaplaması ve tamamladıktan sonra bekleme salonunda bulunan anket toplama kutularına atmaları istenildi. Sağlıklı bireylerin seçiminde birinci derece doktor yakını olmayan ve hastane ortamı dışında karşılaşılan kişiler tercih edilerek ankete davet edildiler. Bu bireylerin seçimi ve anket doldurma işlemleri görevlendirilen 3. sınıf tıp fakültesi öğrencileri aracılığı ile gerçekleştirildi. Verilen cevaplar ait olduğu soru ve gruplar içinde değerlendirilirken, ek olarak cevaplar ve gruplar arası ilişki araştırıldı. Elde edilen veriler ki-kare testi ile istatistiksel olarak değerlendirildi ve 0,05 den küçük bir p değeri anlamlı olarak kabul edildi.

SONUÇLAR

Anket uygulanan bireylerin %60'ını erkekler, %40'ını kadınlar oluşturmaktaydı. Genel cerrahi hastaları ile karşılaştırıldığında plastik cerrahi grubunda kadınların erkeklere göre daha fazla olduğu görüldü (Tablo 2).

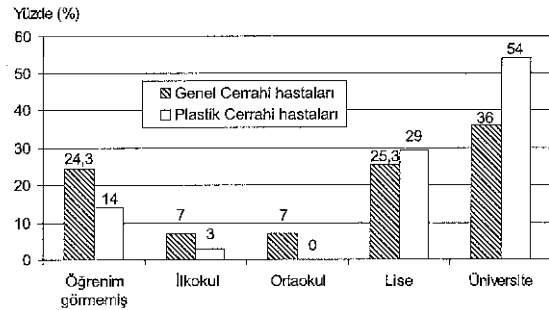
Tablo 2: Ankete katılanların cinsiyetlerinin gruplara göre dağılımı.



Ankete dahil edilen 17-65 yaşları arasındaki 700 bireyin yaş dağılımına bakıldığında yoğunluğun 25 ile 35 yaşları arasında olduğu izlendi. Sağlıklı bireylerde yaş ortalaması 34,7, genel cerrahi hastalarında 34,9 ve plastik cerrahi hastalarında 34,5 idi. Yaş dağılımı açısından gruplar arasında bir fark dikkati çekmedi.

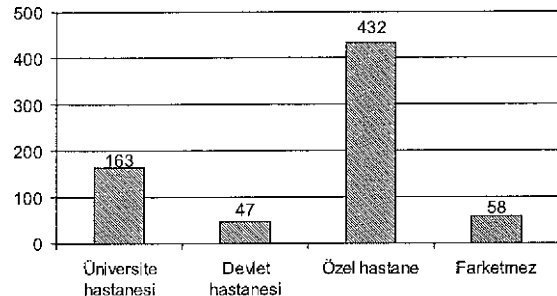
Anket uygulanan bireylerin öğrenim durumlarına bakıldığında lise ve üniversite eğitimi almış olanların ağırlıklı olarak fazla olduğu izlendi. Gruplar içerisinde karşılaştırma yapıldığında ise genel cerrahi grubunda eğitim görmemiş hasta popülasyonunun (%24,3) plastik cerrahi grubuna göre (%14) anlamlı fazla olduğu ($p<0,05$); plastik cerrahi grubunda ise üniversite mezunu hastaların (%54) genel cerrahi grubundakilere (%36) göre daha fazla yer tuttuğu tespit edildi (Tablo 3).

Tablo 3: Ankete katılanların öğrenim durumlarının gruplara göre dağılımı.



Tüm gruplar incelendiğinde tedavi görülmek istenen sağlık kurumlarının başında özel hastaneler (%61,7) gelmekteydi. Bunu ise üniversite hastaneleri (%23,3) izliyordu (Tablo 4). Gruplar kendi içinde incelendiğinde benzer bir tercih dağılımı olduğu görüldü. Üniversite hastaneleri ve özel hastaneler arasındaki bu fark gruplardan bağımsız olarak istatistiksel olarak anlamlı bulundu ($p<0,05$).

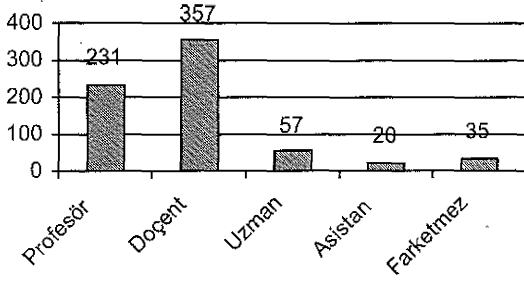
Tablo 4: Ankete katılanların hastane tercihlerinin dağılımı.



Doktor seçiminde ankete katılan sağlıklı birey ve hastaların büyük çoğunluğunun cerrah olarak kendilerine doçent (%51) ya da profesörleri (%33) seçmekte

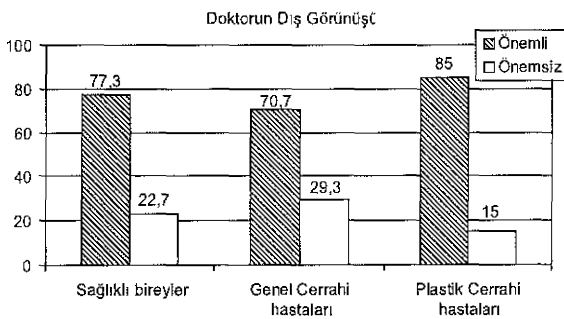
oldukları izlendi (Tablo 5), ve bu seçimin her üç grupta da benzer olduğu görüldü. Ankete katılanların öğrenim durumlarına göre hastane ve doktor seçimi incelendiğinde, öğrenim durumundan bağımsız olarak hangi tip öğrenim seviyesinde olursa olsun yapılan tercihlerin yukarıda belirtilen şekilde özel hastane ve doçentler yönünde olduğu izlenildi.

Tablo 5: Ankete katılanların cerrah tercihlerinin dağılımı.



Anket uygulanan 700 bireyin büyük çoğunluğu (%75,6) doktor seçimlerinde doktorun dış görünüşünün kendileri için önemli bir kriter olduğunu belirtmekteydi. Ancak bu özellik plastik cerrahi grubunda %85 ile daha da ön plana çıkmaktaydı (Tablo 6). Öğrenim düzeyi üniversite olanlarda dış görünüme verilen önem %90,7 iken, bu oran ilkökul seviyesinde eğitim almışlarda %33,3'e inmekteydi. Öğrenim düzeyi ile doktorun dış görünüşüne verilen önem arasındaki bu ilişki anlamlı düzeyde bulundu ($p < 0,05$).

Tablo 6: Ankete katılanların doktorun dış görünüşüne verdiği önemin gruplara göre dağılımı.

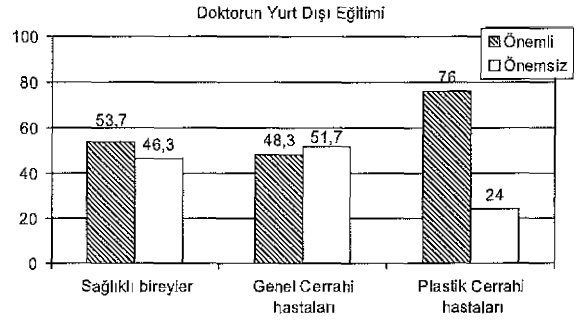


Doktor seçim kriterleri arasında doktorun aldığı yurtdışı eğitim, plastik cerrahi hasta grubunda (%76); sağlıklı bireyler (%53,7) ve genel cerrahi hastalarına (%48,3) oranla yüksek bulundu (Tablo 7). Gruplar arasındaki doktorun yurt dışı eğitimi konusundaki bu görüş farklılığı istatistiksel olarak anlamlıydı ($p < 0,05$).

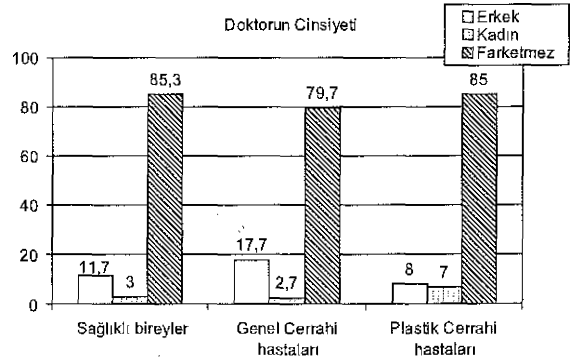
Doktor seçimlerinde cinsiyet tercihi tüm gruplarda anlamlı olarak geri planda kalmaktaydı ve ankete katılanların %82,9'u doktorun cinsiyetinin önemli

olmadığını belirtmekteydi (Tablo 8). Ancak genel cerrahi hastaları ile plastik cerrahi hastaları karşılaştırıldığında; genel cerrahi grubunda erkek cerrah seçiminin (%17,7) plastik cerrahi grubuna göre (%8), istatistiksel olarak anlamlı derecede fazla olduğu tesbit edildi ($p > 0,05$).

Tablo 7: Ankete katılanların doktorun yurt dışı eğitimine verdiği önemin gruplara göre dağılımı.



Tablo 8: Ankete katılanların doktorun cinsiyetine verdiği önemin gruplara göre dağılımı.



TARTIŞMA

İnsanlık tarihi kadar eski olan tıp, bilimin süregelen gelişimi içerisinde ilerlerken, topluma sunulan sağlık hizmetlerini geliştirmeyi amaçlamış olan hekimlerin de, bilimsel ve teknolojik yeniliklerin yarattığı karmaşadan zaman bulup, hasta-hekim ilişkilerine yönelmeleri gerekir. Bunun sonucunda hasta beklentilerine dikkat edilerek, karşılıklı diyalogun getireceği yeni fikirleri daha iyi ve daha kaliteli hizmet sunmak için kullanılabilir. Tüm hizmet sektörlerinde hizmeti alan bireylerin istek ve beklentileri, hizmeti sunan sistemi ve kişileri şekillendirmektedir. Sağlık sektöründe de bunun aksi düşünülemez. Hastanın mutluluğu, dolayısıyla hekimin başarısı değişken gruplarda çeşitlilik gösteren hasta istek ve beklentilerine cevap verebilmekle mümkündür.³ Hastaların özlük bilgileri çerçevesinde değişen istek ve beklentilerine cevap verebilmek, ancak hekimin hastasını ve onun değer yargılarını tanımasıyla mümkün olacaktır.

Bu çalışmada plastik cerrahi kliniğimize daha çok,

her iki cinsten, 25-35 yaşlar arası, lise veya üniversite öğrenimli hastaların başvurduğu saptandı. Hastaların yaş, cins ve eğitim durumu ile tedavi olmak için tercih ettikleri hekim ve sağlık kuruluşu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilemedi.

Tüm grupların tercih hakları olduğunda, özel hastanelerde ameliyat olmak istedikleri görüldü. Bu özel hastanelerde verilen 'otelcilik' hizmetlerinin hasta için yarattığı konforun bir göstergesi olarak yorumlanabilir. Bu kapsamda devlet ve üniversite hastanelerinde direkt sağlık ile ilgili olmayan hizmetlerin beklentileri karşılamadığı ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda yapılacak iyileştirmeler kurumsal rekabet ortamı yaratacak, ve dolayısıyla hizmet kalitesi artacaktır.

Çalışmamıza dahil edilen bireylerin çoğunun doktor seçiminde doçent tercih ettikleri saptanmıştır. Her üç grup içinde benzer olan bu sonuç hastaların cerrahlardan dinamik ve yenilikçi bir yaklaşım beklentisi içinde oldukları şeklinde yorumlanabilir. Toplumumuzda akademik ünvanların etkin olduğu ise yine bu çalışma ile tekrar vurgulanmıştır. Ancak çalışmada devlet hastanelerinde bulunan şef ve şef yardımcılığı ünvanlarının sorgulanmamış olması ve çalışmaya katılan hasta grubunun sadece bir üniversite hastanesi polikliniğinden alınması bu konuda daha detaylı bir yorumu sağlıklı kılmaktadır.

Tüm gruplarda benzer olan bir başka sonuçta hekimin dış görünüşüdür. Hekimin dış görünüşü ile hastada yaratacağı 'saygın' imaj hastanın ona karşı olan güven duygusunu dolayısıyla hasta mutluluğunu artıracaktır. Plastik cerrahi hasta grubunda beklenildiği gibi bu unsur daha ön plana çıkmakta ve hastaların eğitim düzeyi arttıkça bu konudaki hassasiyetleride üst düzeylere taşınmaktadır.

Plastik cerrahi hastalarının doktorlarını seçerken diğer gruplardakinden belirgin olarak daha fazla yurtdışı eğitime önem verdikleri görülmüştür. Bu belkide plastik cerrahi hasta grubunun eğitim düzeyinin daha yüksek olmasının doğal bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Bilimsel küreselleşme ve ağ sistemi ile kaynağından hızla tüm dünyaya yayılan bilgiye ulaşmak kolay gibi gözükse de, yurtdışındaki daha geniş eğitim ve araştırma olanaklarından faydalanmanın hekime getirisi tartışılmaz. Plastik cerrahinin de ülkemizde son yıllarda gündemdeki yerini giderek artıran bir dal olduğu düşünülrse, hastaların böyle bir beklentilerinin olması

da doğal karşılanmalıdır.

Genel olarak doktor seçiminde cinsiyet geri planda kalırken, genel cerrahi hastalarında erkek cerrah tercih etme oranı plastik cerrahi hastalarına göre fazla bulunmuştur. Genel cerrahi hastalarının bu tercihi gruplar arasındaki eğitim farklılığına bağlı olabileceği gibi, genel cerrahide daha fazla fiziksel güç ve çaba sarf edildiği ve bunun bayan bir cerrah için ağır bir yük olacağı düşüncesi de bu tercihte rol oynayabilir.

SONUÇ

Sağlık hizmeti sektörü çalışanları belli aralıklarla gerçekleştirilecek anketler ile gerek toplumun gerekse hasta gruplarının beklenti ve isteklerini sorgulamalı, kendileri hakkındaki düşüncelerini öğrenmeye çalışmalıdır. Hizmet verdiği topluluktan haberdar olmayan bir sektörün başarısının sınırlı olacağı unutulmamalıdır. Bu çalışmada sorgulanan 700 bireyin tercihleri göz önünde tutulduğunda akademik ünvan sahibi, dış görüntüsüne özen gösteren yurt dışında eğitim almış erkek veya bayan cerrahların özel hastanelerde sunacağı hizmetin öncelikli olarak arzulandığı ortaya çıkmaktadır. Hekim kendisine bağımlı değişkenleri iyileştirme çabası içerisinde, fiziki açıdan temiz ve bakımlı, kendisini branşında yetiştirmiş, yeniliklerden haberdar ve hizmet verdiği ortamı elinden geldiğince hasta için konforlu hale getirmiş olmalıdır. Bunlar sağlandığı takdirde hasta-hekim ilişkisi daha sağlam temellere dayanacak, tıbbi problemlerin göğüslenmesi hem hasta hem de hekim açısından daha da kolaylaşacaktır.

Dr. Reha YAVUZER
Bariş Sitesi 87. Sokak No:24
06530 M. Kemal Mah.
ANKARA

KAYNAKLAR

1. Brown S.W., Nelson A., Bronkesh S.J., Wood S.D. Patient satisfaction pays: Quality service for practice success. Gaithersburg, Maryland, Aspen Publishers, Inc. 1993.
2. Baum N., Henkel G. Marketing your clinical practice: ethically, effectively, economically. Gaithersburg, Maryland, Aspen Publishers, Inc. 1992.
3. Goldwyn R.M. The patient and the plastic surgeon. Boston, Little, Brown and Company, 1991.