

**ANA-ÇOCUK SAĞLIĞI AİLE PLANLAMASI MERKEZİNE BAŞVURAN  
KADINLARIN HİZMETTEN MEMNUNİYET DURUMLARI\***  
**Patient satisfaction from a mother and child health and  
family planning centre**

Zeynep BAYKAN<sup>1</sup>, Seçil ÖZKAN<sup>2</sup>, Işıl MARAL<sup>3</sup>

**Özet**

**Giriş-Amaç:** Son yıllarda tüm sektörlerde kalite kavramı ön plana çıkmaya başlamıştır. Sağlık hizmetlerinde kalite söz konusu olduğunda temel basamaklardan birini hasta memnuniyeti oluşturmaktadır. Bu çalışmada, Ankara İl Merkezi'ndeki beş AÇSAP'a hizmet almak için başvuran kadınların aldıkları hizmetlerle ilgili memnuniyet durumlarının saptanması amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Çalışma 17 Ocak- 31 Ocak 2002 tarihleri arasında Ankara'da beş AÇSAP Merkezi'nde yapılmış tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. AÇSAP Merkezlerine başvuran 15 yaş ve üzeri 3465 kadından 2493'ü (%71.9) ile görüşülmüştür. Kadınlara yüzyüze görüşme tekniği kullanılarak anket uygulanmıştır. Kadınların memnuniyet durumları beş'li skala ile değerlendirilmiştir.

**Bulgular:** Kadınların bu sağlık birimini tercih etme nedenleri arasında birinci sırada %67.4'le ulaşım kolaylığı/yakınlık gelmektedir. Kadınların %86.9'u genel olarak sağlık biriminden memnun/çok memnundur. Memnun olmayan/şikayetçi olanların %38.3'ü personelden, %34.0'ı hizmetin pahalı olmasından şikayetçidir. İncelenenlerin sağlık birimine başvuru nedenleri arasında %32.8'le ilaç yazdırma birinci sıradadır. İncelenenlerin bu sağlık birimine daha önce hizmet almak "kaçıncı kez başvurdukları" ile "memnuniyet durumları" arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0.001$ ).

**Sonuç:** Temel sağlık hizmetlerinde yakınlık kavramının önemi bu çalışma ile birkez daha görülmektedir. Hizmetlerin daha iyi olabilmesi için memnun olmama nedenlerini daha iyi gösteren çalışmalar yapılmalı ve bu eksiklikler giderilmeye çalışılmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Birinci basamak sağlık kuruluşu, Hasta memnuniyeti

**Abstract**

**Introduction-aim:** Quality concept is becoming increasingly more important in all sectors. Patient satisfaction is one of the basic steps in the quality of the health care system. The aim of this study was to determine the satisfaction of women treated at one of the Mother and Child Health and Family Planning Centres in Ankara.

**Material-Method:** This is a descriptive study, conducted between 17 January- 31 January 2002. Of the 3465 women treated at the centres between these dates, 2493 women (71.9%) were investigated. A preformed questionnaire form was applied with face-to-face survey technique. A scale was used to evaluate the satisfaction state.

**Results:** The main reason for the women choosing this centre was detected as being close to the centre (67.4%). Of the 2493 women, 86.9% reported that they were "satisfied" or "very satisfied" with the centre in general.

Another major reason for applying to the centre was prescription requests (32.8%). A significant difference was detected between the "number of previous applications" and the "satisfaction rate" ( $p<0.001$ ).

**Conclusion:** This study shows the importance of the distance of a primary health care centre to the patients. In order to improve the service, other studies should be carried out to show the reasons for complaints and the necessary precautions should be taken accordingly.

**Key Words:** Patient satisfaction; Primary health care

\*8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, 13-28 Eylül 2002, Diyarbakır

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi ANKARA  
Halk Sağlığı. Araş.Gör.Dr.<sup>1</sup>, Öğr.Gör.Dr.<sup>2</sup>, Doç.Dr.<sup>3</sup>.

Geliş tarihi: 2 Temmuz 2003

Çağımızdaki sağlık hizmetleri anlayışı, 1978 yılında Temel Sağlık Hizmetleri Konferansı'nda tartışılmış ve şekillenmiştir. Alma Ata Bildirgesi'nde verilen tanıma göre Temel sağlık hizmeti (TSH), bir toplumdaki birey ve ailelerin geneli tarafından kabul edilecek yollardan, onların tam olarak katılımları ile, ülke ve toplumca karşılanabilir bir harcama karşılığında onlara götürülen esas sağlık hizmetidir. TSH, ulusal sağlık sistemini, insanların yaşadığı ve çalıştığı yerlerin mümkün olduğu kadar yakınına götürmüştür. Bireylerin, ailelerin ve toplumun ilk başvuru yeri olan, sağlık hizmeti zincirinin bir halkasını oluşturur. Türkiye'de temel sağlık hizmetlerinin verildiği başlıca yerler birinci basamak sağlık kuruluşlarıdır ki bunlar sağlık ocakları ve Ana-Çocuk Sağlığı Aile Planlaması Merkezleridir (AÇSAP) (1).

Son yıllarda tüm sektörlerde kalite kavramı ön plana çıkmaya başlamıştır. Kaliteyi arttırmada en önemli öge, hizmet üreten veya sunanların, kendi yetersizliklerini tanıma ve tanımlama ile hizmetlerin kalitesini geliştirmek için yapılacak planlama ve tasarlama tüketicilerden geri bildirim almasıdır. Bu nedenle memnuniyet ile ilgili araştırma ve incelemeler, hizmet kalitesini değerlendirme ölçütü değerindedir (2). Sağlık hizmetlerinde de kalite söz konusu olduğunda temel basamaklardan birini hasta memnuniyeti oluşturmaktadır. Değişik çalışmalarda, verilen sağlık hizmetlerinden memnun olan kişilerin tıbbi hizmetleri kullanmayı sürdürmede ve tıbbi programlara uyumda daha iyi oldukları gösterilmiştir (3). Bu nedenle sağlık hizmetlerinde memnuniyet araştırmalarının yapılması daha büyük bir önem kazanmaktadır.

Bu çalışmada, Ankara İl Merkezi'ndeki beş AÇSAP'a hizmet almak için başvuran kadınların aldıkları hizmetlerle ilgili memnuniyet durumlarının saptanması amaçlanmıştır.

## GEREÇ ve YÖNTEM

Türkiye'de kadın ve çocuk sağlığını korumak, daha iyiye götürmek ve birinci basamakta tanı ve tedavilerini gerçekleştirmek üzere AÇSAP Merkezleri kurulmuştur. Ankara merkezinde 20 AÇSAP merkezi vardır. Bu çalışma poliklinik sayıları yönünden birbirine benzer olan beş AÇSAP Merkezinde (Kurtuluş, Hıfıssıhha, Dikmen, Demetevler ve İncirli) gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın veri toplama aşaması 17 Ocak- 31 Ocak 2002 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

Araştırmaya beş AÇSAP merkezine poliklinik, çocuk izlem, aşı, aile planlaması, danışmanlık, gebe izlem ve reçete yazdırmak gibi herhangi bir hizmet almak amacıyla başvuran 15 yaş ve üzeri kadınlar dahil edilmiştir. 3465 başvurudan 2493 (71.9%) kadınla görüşülmüştür. 17.01.02 ile 31.01.02 tarihleri arasında AÇSAP Merkezlerinde Araştırmayı kabul etmeyenler araştırmaya dahil edilmemiştir. Ayrıca iki haftalık süre içerisinde aynı kişinin birden fazla başvurusu olduğunda sadece bir başvurusunda anket doldurulmuştur. Araştırmada kadınların verilen hizmetlerden memnuniyetlerini sorgulayan anket formu yüzyüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişilerin tanımlayıcı özellikleri ile ilgili bilgiler sorulmuştur. İkinci bölümde ise kişilerin bu sağlık kurumunu tercih etme nedenleri, hizmetlerden memnuniyet durumları sorgulanmıştır. Hizmetten memnuniyet durumu beş'li skala ile değerlendirilmiştir (çok memnun, memnun, nötr, memnun değil, şikayetçi).

Araştırmanın verileri o dönemde Halk Sağlığı stajı yapmakta olan intern doktorlarla Halk Sağlığı araştırma görevlileri tarafından toplanmıştır. Araştırma öncesinde intern doktorlara anket formu ile ilgili eğitim verilmiş ve Gazi Hastanesi'nde ön uygulama yapılmıştır. Tespit edilen aksaklıklar değerlendirilmiş ve ankette gerekli düzeltmeler yapılmıştır.

Elde edilen verilerin analizinde SPSS Version 9.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. İstatistiksel

analiz olarak ikili karşılaştırmalarda ki-kare analiz kullanılmıştır.

## BULGULAR

Araştırmada yaşları 15-95 arasında olan toplam 2493 kadın incelenmiştir. İncelenenlerin bazı tanımlayıcı özellikleri Tablo I'de gösterilmiştir.

İncelenenlerin yaş ortalaması  $38.0 \pm 15.43$ 'dür. Kadınların %28.3'ü 25-34, %23.4'ü 15-24 yaş grubunda yer almaktadır. %79.1'i evlidir. İncelenen kadınların %92.2'si en az ilkokul mezunudur. Araştırmada ev hanımı olanlar, işsiz olanlar ve emekli olanlar çalışmıyor olarak, işçi-memur-serbest meslek sahibi olanlar çalışıyor olarak alınmıştır. Öğrencilerse ayrı bir grup olarak alınmıştır. İncelenen kadınların 86.6'sı çalışmamaktadır.

Sosyal güvence durumu incelendiğinde, kadınların %75.6'sı herhangi bir sosyal güvencesinin bulunduğu, %24.4'ü ise hiçbir sosyal güvencesinin bulunmadığını söylemiştir. Sosyal güvencesi olanların %42.8'inin sosyal güvencesi Emekli Sandığı'dır.

Katılımcıların bu sağlık birimini tercih etme nedenlerini dağılımı Tablo II'de gösterilmiştir.

Kadınların bu sağlık birimini tercih etme nedenleri arasında birinci sırada %67.4'le ulaşım kolaylığı/yakınlık gelmektedir. %19.9'la hizmetlerin kaliteli olması, %12.2 ile ucuz olması ikinci ve üçüncü sıradadır.

Araştırma kapsamındaki kadınların genel olarak bu sağlık biriminden ve aldıkları hizmetten memnuniyet durumları Tablo III'de gösterilmiştir.

İncelenen kadınların %11.9'u genel olarak sağlık biriminden çok memnun, %75.0'ı memnundur. Memnun olmayan/şikayetçi olanların %38.3'ü

personelden, %34.0'ı hizmetin pahalı olmasından şikayetçidir.

Kadınların aldıkları hizmetten memnuniyetleri sorgulandığında da %12.3'ünün çok memnun, %75.3'ü memnun olduğu görülmüştür. Hizmetten memnun olmama/şikayetçi olma nedenlerinin başında %32.0'la hizmetin pahalı olması gelmektedir. Bunu %18.8'le personelle ilgili şikayetler takip etmektedir.

İncelenen kadınların bu sağlık birimine gelme nedenlerine göre aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarının yüzde dağılımı Tablo IV'de gösterilmiştir.

İncelenenlerin sağlık birimine başvuru nedenleri arasında %32.8'le ilaç yazdırma birinci sıradadır. Bu hizmeti alanların %80.0'ı hizmetten memnun olduklarını belirtmişlerdir. Aldıkları hizmetten en fazla şikayetçi olanlar tansiyon ölçtürmek için gelenlerdir. Bu kişilerin %20.0 'ı hizmetten şikayetçidir.

İncelenen kadınların bu sağlık birimine daha önce hizmet almak için gelme durumlarına göre genel olarak sağlık biriminden memnuniyet durumları Tablo V'de gösterilmiştir.

İncelenenlerin bu sağlık birimine daha önce hizmet almak için gelme durumlarına göre genel olarak sağlık biriminden memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < 0.001$ ). İlk kez gelenlerin %4.9'u çok memnun iken, daha önce gelmiş olanların %7.6'sı, her zaman buraya gelenlerin %17.7'si sağlık biriminden çok memnundur.

İncelenen kadınların %74.7'si tekrar bir sağlık hizmetine gerek duyduklarında buraya gelebileceklerini, %23.2'i kesinlikle buraya geleceklerini söylemişlerdir. %2.1'i kesinlikle gelmeyeceğini ifade etmiştir.

**Tablo I.** İncelenenlerin bazı tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı

| Yaş Grupları                 | Sayı= 2493 | %    |
|------------------------------|------------|------|
| 15-24                        | 583        | 23.4 |
| 25-34                        | 705        | 28.3 |
| 35-44                        | 374        | 15.0 |
| 45-54                        | 417        | 16.7 |
| 55-64                        | 226        | 9.1  |
| 65 ve üzeri                  | 188        | 7.5  |
| <b>Medeni Durum</b>          |            |      |
| Evli                         | 1973       | 79.1 |
| Bekar                        | 242        | 9.7  |
| Dul/Boşanmış                 | 278        | 11.2 |
| <b>Öğrenim Durumu</b>        |            |      |
| Okur-Yazar Değil             | 135        | 5.4  |
| Okur Yazar                   | 61         | 2.4  |
| İlkokul Mezunu               | 985        | 39.5 |
| Ortaokul Mezunu              | 341        | 13.7 |
| Lise Mezunu                  | 630        | 25.3 |
| Yüksekokul/Üniveriste Mezunu | 341        | 13.7 |
| <b>Çalışma Durumu</b>        |            |      |
| Çalışmıyor                   | 2159       | 86.6 |
| Çalışıyor                    | 244        | 9.8  |
| Öğrenci                      | 90         | 3.6  |
| <b>Sosyal Güvence Durumu</b> |            |      |
| Yok                          | 608        | 24.4 |
| Var                          | 1885       | 75.6 |
| Emekli Sandığı               | 807        | 42.8 |
| Bağ-Kur                      | 497        | 26.4 |
| SSK                          | 531        | 28.2 |
| Yeşil Kart                   | 33         | 1.7  |
| Özel Sigorta                 | 9          | 0.5  |
| Belirtilmemiş                | 8          | 0.4  |

%: Kolon yüzdesi

İncelenenlerin %22.6'sı bu sağlık birimini mutkale

**Tablo II.** İncelenen kadınların bu sağlık birimini tercih etme nedenlerinin dağılımı

| Nedenler (n=2493)                                       | Sayı | %    |
|---|------|------|
| Ulaşım kolaylığı/yakınlık                               | 1680 | 67.4 |
| Hizmetlerin kaliteli olması                             | 493  | 19.9 |
| Hizmetlerin ucuz olması                                 | 304  | 12.2 |
| Sağlık personeline güven                                | 295  | 11.8 |
| Alışkanlık  | 272  | 10.9 |
| Zorunluluk  | 208  | 8.3  |
| Personelden tanıdıkların olması/işlerin rahat yapılması | 92   | 3.7  |
| Gidecek başka bir yerin olmaması                        | 31   | 1.2  |
| Diğer   | 66   | 2.6  |

önerirken, %74.8'i önerebileceğini söylemiştir.

## TARTIŞMA

Katılımcıların %75.6'sının herhangi bir sosyal güvencesi bulunmaktadır. Sosyal güvencesi olanların %42.8'inin bağlı olduğu sosyal güvenlik kurumu Emekli-Sandığı'dır. Bu rakam sağlık ocağı bölgelerinde yapılmış olan pek çok çalışmadan daha yüksektir (3-5). Bunun bir nedeni olarak diğer çalışmaların köy tipi sağlık ocaklarında yapılmış olmaları ve köylerde sosyal güvenceye sahip olma oranının daha düşük olması düşünülmüştür. Başka bir neden olarak; bu çalışmada, başvuranların çoğunun ilaç yazdırmak için bu sağlık kurumuna geldikleri ve sağlık karnelerinin olduğu düşünülmüştür. Araştırmamızda gözlenen yüksek oranda sosyal güvenceye sahip olma il merkezlerinde yapılan çalışmalarla benzerdir (6-8).

İncelenen kadınların bu sağlık birimini tercih etme nedenleri arasında %67.4'le "ulaşım kolaylığı/yakınlık" ilk sıradadır. Bunu hizmetlerin kaliteli olması ve ucuz olması izlemektedir. Bu sonuç Gölbaşı Bölgesinde, Narlıdere Sağlık Ocağı

**Tablo III.** İncelenen kadınların genel olarak bu sağlık biriminden ve aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarının dağılımı (%)

| Memnuniyet   | Şikayetçi | Memnun değil | Nötr | Memnun | Çok memnun |
|--|-----------|--------------|------|--------|------------|
| Alınan Hizmetten Memnuniyet (n=2487)               | 0.6       | 2.3          | 9.5  | 75.3   | 12.3       |
| Sağlık Biriminden Genel Olarak Memnuniyet (n=2486) | 0.4       | 1.7          | 10.9 | 75.0   | 11.9       |

**Tablo IV.** İncelenen kadınların bu sağlık biriminden aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarının dağılımı (%)

| Alınan Hizmetler                   | Şikayetçi | Memnun değil | Nötr | Memnun | Çok memnun | n    |
|------------------------------------|-----------|--------------|------|--------|------------|------|
| Muayene olmak için                 | 0.8       | 2.4          | 11.6 | 74.3   | 10.9       | 639  |
| İlaç yazdırmak için                | 0.6       | 1.7          | 6.4  | 80.0   | 11.3       | 819  |
| Sevk yaptırmak için                | -         | -            | -    | 100.0  | -          | 2    |
| Sağlıklı iken kontrol için         | -         | -            | 22.3 | 77.7   | -          | 9    |
| Tedavi sonrası kontrol için        | -         | -            | 10.0 | 80.0   | 10.0       | 10   |
| Enjeksiyon/pansuman için           | -         | 5.9          | 8.8  | 70.6   | 14.7       | 34   |
| Tansiyon ölçtürmek için            | 20.0      | -            | 20.0 | 40.0   | 20.0       | 5    |
| Aile planlaması hizmeti almak için | 1.9       | 5.9          | 7.1  | 70.8   | 14.3       | 168  |
| Gebe takibi için                   | 1.2       | 1.2          | 5.8  | 81.2   | 10.6       | 85   |
| Lohusa/emziren anne takibi için    | -         | -            | -    | -      | -          | -    |
| Çocuk takibi için                  | 0.5       | 1.3          | 7.6  | 74.5   | 16.1       | 224  |
| Aşı için                           | 0.4       | 1.4          | 9.1  | 73.4   | 15.7       | 286  |
| Diğer                              | 0.6       | 2.4          | 20.9 | 65.4   | 10.7       | 205  |
| Toplam                             | 0.6       | 2.3          | 9.5  | 75.3   | 12.3       | 2493 |

**Tablo V.** İncelenen kadınların bu sağlık birimine daha önce hizmet almak için gelme durumlarına göre genel olarak sağlık biriminden memnuniyet durumlarının dağılımı (%)

| Daha Önce Gelme Durumu | Şikayetçi | Memnun değil | Nötr | Memnun | Çok memnun | n    |
|------------------------|-----------|--------------|------|--------|------------|------|
| İlk kez geliyor        | 0.9       | 1.1          | 39.9 | 53.2   | 4.9        | 363  |
| Daha önce gelmiş       | 0.6       | 2.2          | 7.4  | 82.2   | 7.6        | 984  |
| Her zaman buraya gelir | 0.3       | 1.5          | 4.7  | 75.8   | 17.7       | 1139 |

Ki-Kare=427.6 p<0.001

9, 10). Ulaşım kolaylığının sağlık ocağı hizmetlerinin

kullanımında önemli bir faktör olduğu yapılan çalışmalarla da gösterilmiştir (4, 11-13). Bu sonuç Temel Sağlık Hizmetleri tanımı içinde yer alan “ulusal sağlık sisteminin, insanların yaşadığı ve çalıştığı yerlerin mümkün olduğu kadar yakınına götürülmelidir” kavramının önemini bir kez daha vurgulamaktadır. Hizmet kalitesi de hizmetten yararlanmada önemli bir faktördür ve bu çalışmada da tercih nedenleri arasında ikinci sıradadır (14). Hastanelerde yapılmış olan çalışmalarda ise tercih nedenleri değişiklik göstermektedir. Zekai Tahir Burak hastanesinde yapılmış bir çalışmada poliklinik ve yatan hastalarda sosyal güvence ilk tercih nedeni iken, güvenilirlik ve hastane hizmetlerinin genel kalitesi bunu izleyen tercih nedenleri olmuştur (6). 1997 yılında Gazi Hastanesi'nde yapılan bir çalışmada da polikliniklerden hizmet alanlarda bu hastaneyi tercih etme nedenleri arasında hizmetin kalitesine bağlı olarak duyduğu güven ilk sıradadır (7). Ankara Hastanesi Dahiliye polikliniğinde 1995 yılında yapılan çalışmada da tercih nedenleri sırasıyla sevk ve tıbbi olanakların fazlalığı ilk sıralardadır (8).

Sağlık hizmetlerinden memnun olan kişilerin tıbbi hizmetleri kullanmayı sürdürmede ve tıbbi programlara uyumda daha iyi oldukları bilinmektedir (2). Bu çalışmada da kadınların % 11.9'u genel olarak sağlık kurumundan çok memnun, %75.0'ı ise memnundur. Memnun olmayanların %38.3'ünün personelle ilgili şikayetleri vardır. Gölbaşı Bölgesinde yapılan, bazı sağlık hizmetlerini almak için sağlık ocağını tercih etmeme nedenlerini gösteren bir çalışmada da aşılama ve aile planlaması hizmetlerinde personelle ilgili şikayetler ilk sırada yer almıştır. Aşılama hizmetlerinde “personeli yerinde bulamama”, aile

planlaması hizmetlerinde ise “sağlık personeline güvenmeme” ilk neden olarak bulunmuştur (4).

Katılımcıların sağlık birimine başvurma nedenleri arasında, ilaç yazdırma ilk sıradadır. Aile planlaması hizmeti almak, gebe-çocuk takibi yaptırmak içinse başvuru çok daha azdır. Bu çalışma AÇSAP'ların kuruluş amaçları ile hastaların geliş nedenlerinin birbirinden oldukça uzak olduğunu göstermektedir. Kişiler genellikle tedavi olmak için başka kurumları tercih etmektedir. Bu da birinci basamak sağlık hizmetlerinin istenildiği gibi amacına ulaşamadığını göstermektedir. Katılımcıların % 12.3' ünün aldıkları hizmetten memnun olmadıkları bulunmuştur. Memnun olmama nedenleri arasında hizmetin pahalı olması ve personel ile ilgili şikayetler bulunmaktadır. Personele yönelik şikayetlerin nedenleri araştırılmalı ve buna yönelik önlemler alınmalıdır.

Bu sağlık biriminden daha önce hizmet almak için gelme durumlarına göre memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak fark bulunmuştur ( $p<0.001$ ). İlk kez gelenlerin %58.1'i genel olarak sağlık biriminden en az memnunken, daha önce gelenlerin %89.8'i, her zaman buraya gelenlerin % 93.5'i en az memnundur. Merkeze gelme sayısı arttıkça memnun olma durumu artmaktadır. Bu ilk kez gelenlerin belki bir ön yargı ile birinci basamak sağlık hizmetlerine yaklaştıklarını göstermekte, merkeze geliş sıklığı artıkça uygulamaları ve sağlık personelinin yaklaşımını gören hastaların memnuniyet durumu artmaktadır.

İncelenen kadınların %74.7'si tekrar bir sağlık hizmetine gerek duyduğunda bu sağlık birimine gelebileceklerini, %74.8'i bu sağlık birimin bir başkasına önerebileceğini söylemiştir. Bu da aldıkları hizmetten memnun olduklarını göstermektedir.

Sonuç olarak temel sağlık hizmetlerinde yakınlık kavramının önemi bu çalışma ile birkez daha görülmektedir. Çalışmada %80-90 dolayında memnuniyet saptanmıştır ancak hizmetlerin daha iyi olabilmesi için memnun olmama nedenlerini daha iyi gösteren çalışmalar yapılmalı ve bu eksiklikler giderilmeye çalışılmalıdır.

#### KAYNAKLAR

1. Bertan M. Güler Ç., *Halk Sağlığı Temel Bilgiler*: Ankara 1997. ss 377-378.
2. Rubin RH. *Patient Evaluation of Hospital Care A Review of Literature. Medical Care* 1993; 28: 181-202.
3. Pala T. Ergin S. İnönü Sağlık Ocağı Bölgesinde Hizmet Alan Kesimin Hoşnutluk ve Beklentileri. *Sağlık ve Toplum* 1999; 9:3-8.
4. Baykan Z., Özkan S., Aksakal N., Aycan S. Ankara İli Gölbaşı İlçe'sine Bağlı Üç Merkez Köyde 15 Yaş ve Üzeri Nüfusun Sağlık Hizmetlerinde Tercih Ettikleri Sağlık Kurumları ve Bu Tercihlerini Etkileyen Faktörler. *Sağlık ve Toplum* 2001;11: 27-33.
5. Özkan S., Aksakal N., Baykan Z., Aycan S. Gölbaşı İlçe Merkezi'ndeki Birinci Basamak Sağlık Kurumlarından Hizmet Almak İçin Başvuranların Aldıkları Hizmetlerle İlgili Memnuniyet Durumları, *Gazi Kalite Günleri II*, 1999, Ankara.
6. Aktün H., Özkar E., Danışman N. ZTB ISO 9001 Kalite Sistem Çalışmaları Sırasında Hasta Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi, *Gazi Kalite Günleri Özet Kitabı*, Ankara 1998:65-82.
7. Maral I., Aycan S., Özkan S., Yıldırım A., Baran F.N. *Gazi Hastanesi Polikliniklerinden Hizmet Alanların Temel Özellikleri, Hastaneyi Seçme Nedenleri ve Poliklinik Hizmetlerine Yardımcı Olan Birimlerden Memnuniyet Durumları*, *Gazi Kalite Günleri, Özet Kitabı*, Ankara 1998: 83-99.
8. Koşucu Ş., Maral I., Bumin M.A. *Ankara Hastanesi Dahiliye Polikliniğinde Muayenesi Tamamlanan Hastaların Hastaneden Memnuniyet Durumları*, *Gazi Kalite Günleri, Özet Kitabı*, Ankara 1998: 112-118.
9. Kılıç B. *Gölbaşı Bölgesinde Yaşayan Bireylerin Sağlık Hizmeti Başvuruları ve Bunu Etkileyen Etmenler*, V. *Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı*, İstanbul 1996: 228-234.
10. Özmen D., Aksakoğlu G. *Birinci Basamak Tedavi Hizmetlerinden Yararlanma*, II. *Ulusal Halk Sağlığı Kongre Özet Kitabı*, İstanbul 1990. ss 21.
11. Öztürk Y., Günay O., Aykut M., Çetinkaya F., Cingöz K. *Kentsel Bölgede Sağlık Ocağına Başvuruda Mesafe Faktörünün Rolü*, I. *Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Kongre Özet Kitabı*, Antalya 1988. ss 15.
12. Tezcan S., Enünlü T., Doğan Güçiz B., Aksoydan E., Bumin Ç., Saraçbaşı O. *Ankara'nın İki Bölgesinde 15-49 Yaş Grubu Evli Kadınların Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinden Yararlanma Boyutu ve Bunu Etkileyen Çeşitli Etmenler Üzerine Bir Çalışma*, II. *Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Özet Kitabı*, İstanbul 1990. ss 36.
13. Pacinlioğlu T. *Ebebeyinlerin Sağlık Ocaklarının Verdiği Ana ve Çocuk Sağlığını Kullanma Durumları ve Bunu Etkileyen Faktörler*, *Doktora Tezi*, Ankara 1991.
14. Kolodinsky J. *Gender Differences in Satisfaction with Primary Care Physicians in a Managed Care Health Plan*, *Women and Health*, 1997: 26(4).