

## ARAŞTIRMA MAKALESİ

Meryem Heybet<sup>1</sup>  
Oğuz Tekin<sup>2</sup>  
Rabia Kahveci<sup>1</sup>  
Eyup Ruşen Heybet<sup>3</sup>  
Gülsüm Yarloğlu<sup>1</sup>  
İrfan Şencan<sup>1</sup>  
İsmail Kasım<sup>1</sup>  
Adem Özkara<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara

<sup>2</sup>Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Aile Hekimliği Kliniği, Ankara

<sup>3</sup>Hacettepe Üniversitesi, Adli Tıp Anabilim Dalı, Ankara

<sup>4</sup>Hitit Üniversitesi Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği Kliniği, Çorum

### Yazışma Adresi:

Dr. Meryem Heybet  
Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Aile Hekimliği Kliniği, Altındağ-Ankara  
Email: [meryemheybet@gmail.com](mailto:meryemheybet@gmail.com)

Çalışma 2014 Wonca (Lisbon) Kongresinde poster olarak sunulmuştur.

Geliş Tarihi: 06.01.2015

Kabul Tarihi: 27.07.2015

### Konuralp Tıp Dergisi

e-ISSN1309-3878

[konuralptipdergi@duzce.edu.tr](mailto:konuralptipdergi@duzce.edu.tr)

[konuralpgeneltip@gmail.com](mailto:konuralpgeneltip@gmail.com)

[www.konuralptipdergi.duzce.edu.tr](http://www.konuralptipdergi.duzce.edu.tr)

## Hastalarda Hekim Algısına Yönelik Bir Ölçek Geliştirme Çalışması: Hekim İlişkili Sağlık Hizmeti Algılama

### ÖZ

**Amaç:** Hastalarda hekim ilişkili sağlık hizmet sunumunun nasıl algılandığını ölçebilecek güvenilirlik ve geçerliliği yapılmış bir anket formu (ölçek) elde etmeyi amaçladık.

**Yöntem:** Tasarladığımız anket formu, içerik ve kapsam geçerliliği yönünden (Soruların faktörle uyumu, faktörlerin uygunluğu ve yeterliliği), konu ile ilgili 3 uzman doktor tarafından değerlendirildi. Değerlendirme sonucunda 8 faktör altında 77 tutum cümlesinden oluşan bir anket (pilot test) hazırlandı. Bu cümlelere verilecek cevaplar için 5'li Likert tipi ölçek ile ölçüm planladık. Rastgele seçtiğimiz çalışmaya katılmayı kabul eden 18 yaş üzeri 93 hastaya anketimizi uyguladık. SPSS 13.00 programı ile yapılan istatistik değerlendirmede; Güvenilirlik (Reliability), Faktör analizi (Quartimax yöntemi) ve toplam varyans analizi (Total Variance Explained) kullandık.

**Bulgular:** Anketin genel Cronbach's Alfa değerinin 0.891 (Düzeltilmiş 0.894) olduğunu tespit ettik. Faktör analizi (Quartimax yöntemi) sonucunda 34 tutum cümlesini 6 faktör altında topladık. Faktörlerin son şekline: Hekimler hakkında bilgi, Hastane kurallarına uyma, Güven, Saygınlık, İletişim, Hekime karşı şiddete ilişkin düşünceler olarak adlandırdık. Yaptığımız Total Variance Explained Analizi sonucunda, ölçeğin hastalardaki sağlık hizmeti algısını %58.8 oranında ölçülebilir olduğunu gördük.

**Sonuç:** Toplumda giderek önemi artan bir sorunu analiz etmeye yönelik geliştirmeyi amaçladığımız anketimiz, geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış bilimsel bir ölçek haline gelmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Hizmeti, Hekim İlişkili Sağlık Hizmeti Algılama, Ölçek Geliştirme

## Development of a Scale for Measuring Physician Perception: Physician Related Health Care Perception Scale

### ABSTRACT

**Aim:** Recently increased incidence of workplace violence in health care highlights the need for investigating the causes of such changes in clinical practice settings. The focus on the changes in attitudes of patients let us wonder whether the physician perception of the patients has changed and what the current perception is. The objective was to build up a scale to measure patients' perceptions of health care.

**Methods:** For developing a new scale we decided eight factors to be included in the scale; respect, trust, patient-doctor relation, medical practice skills, being knowledgeable about the medicine as a job, the perceptions and reflections of doctors in media, thoughts about violence against physicians and comply to rules of hospital. 77 attitude sentences were created. The draft scale with these attitude sentences were reviewed by two psychiatrists and a family physician who have experience with scale development. According to received feedbacks, the attitude sentences were further revised. Randomly selected 93 patients, who are above 18 years of age and who are willing to participate, were included in the study. We measured sentences by 5 fold Likert scale. We analyzed data by factor and reliability methods in SPSS 13.00 for Windows and evaluated for validity. Principal Component Analysis and Varimax rotation were used.

**Results:** We obtained a scale with 6 factors and 34 attitude sentences. Cronbach-alpha value was 0.891 (corrected 0.894). Factors were; respect, trust, patient-doctor relation, being knowledgeable about the medicine as a job, thoughts about violence against physicians and comply to rules of hospital. According to Principal Component Analysis, total variance explained rate 58.8%.

**Conclusions:** There is no scale in the literature to measure patients' perception of health care, so this scientific scale makes a high contribution to the current literature.

**Keywords:** Health Care, Physician Related Health Care Perception, Scale Developing.

## GİRİŞ

Son yıllarda hekimlere ve diğer sağlık profesyonellerine yönelik şiddet olayları giderek artmaktadır. Başta doktorlar olmak üzere sağlık personeline karşı hastalar ve hasta yakınları tarafından yöneltilen saldırgan davranışlar, yaralama ve öldürme gibi eylemler toplumda şiddetin davranışa dönüştüğü bir durumdur ve ciddi olarak analiz edilmek durumundadır. Çatışma olgusu, her sosyal ilişkinin doğasında olmakla birlikte; hekim ile hasta ve hasta yakınları arasındaki çatışmanın nedenini açıklamada yeterli olmamaktadır (1).

Toplumda sosyolojik, psikolojik, ekonomik etmenler; dini ve kültürel değerler insan davranışı üzerinde etkili olmaktadır. Bu nedenle yaşananları sadece şiddet boyutuyla algılamak olayın tüm boyutuyla anlaşılmasını engelleyecektir (1). Tüm bu etmenler göz önünde bulundurulduğunda, sorunun temelinde yatan nedenleri anlamak adına hasta-hekim iletişimi öncelikli olarak gözden geçirilmelidir.

Tıp tarihine bakıldığında İlkçağ ve Ortaçağ dönemlerinde hasta-hekim ilişkisi etkinlik-edilgenlik temeline dayanmaktadır (2). Bu dönemde hekim iyileştirici güçleri eyleme geçiren, hasta ile bu güçler arasında bağlantı kuran “üstün kişi” durumundadır ve aynı zamanda din adamıdır (3). Fransız Devrimi’nin ilişkiye yansımaları ve özellikle çağdaş ruh hekimliğinin kurucusu Philippe Pinel’in hastaya insancıl yaklaşımı ile hasta-hekim ilişkisi yol gösterme-işbirliği etme temeline dayanan bir ilişkiye dönüşmektedir. 19. yüzyıl sonlarında psikiyatrinin bir tıp dalı olarak gelişmeye başlaması ile karşılıklı katılım temeline dayanan hasta-hekim ilişkisi ortaya çıkmaktadır ve günümüzde ise tıp bilgisinin de gelişmesiyle geniş kapsamlı bir tanıma ulaşılmıştır (2,3).

Hasta-hekim arasında kurulan doğru iletişim; hasta memnuniyetini artırmakla birlikte; tıbbi uygulamalardan olumlu sonuç alabilme olasılığının artışı sağlamaktadır (4,5). Yanlış iletişim ise anlaşmazlıklara yol açarak çatışma ortamına zemin hazırlayacaktır (6).

İletişimin yanında, güven duygusu da hastalarda hekim algısını değerlendirmek için irdelenmesi gereken bir faktördür. Hekimin hastasına karşı her zaman dürüst davranacağı ve hekimin kendisine güvenen hastasının haklarını gözeteceği beklentisi ile hasta; bedenini, iç dünyasını, kendisi ile ilgili sınırlarını hekimi ile paylaşır ve mahremiyetine hekimin girmesine izin verir. Hasta ile hekim arasında gelişen kaliteli güven sonucunda hasta tedaviden yarar sağlar (7-10).

İletişim ve güven duygusunun yanında, hastalardaki hekim algısını oluşturan şüphesiz birçok faktör vardır. Yapılan araştırmaların çoğu hasta-hekim iletişimi üzerine olmakla birlikte; hastaların hekimler hakkında ne düşündüğüne dair farklı faktörleri de içeren daha kapsamlı bir çalışma karşımıza çıkmamaktadır. Öyle ki; hekimlere

yönelik giderek artan şiddet olayları; sonrasında gelişen tavır ve hastane koridorlarında konuşulan 'hekimlerin aslında tüm olanları hak ettiğine' yönelik söylemler günümüzde hastalardaki hekim algısının ne durumda olduğunu merak ettirmektedir. Biz de hastaların algılarının arka planını oluşturan nedenleri; bilimsel bir ölçek geliştirerek tespit etmeyi amaçladık. Çalışmanın sonucunda elde edeceğimiz verilerin bize önemi giderek artan bu toplumsal sorunun çözümüne yönelik fikir vermesini umuyoruz.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmamıza başlamadan önce geniş bir literatür taraması yaptık. Amacımıza paralel sınırlı çalışmalar dışında hedefimizi tam olarak ifade eden herhangi bir çalışma bulamadık. Pilot test ile ilerleyen zamanlarda daha kapsamlı ve çok merkezli olarak yapılacak araştırmalar için güvenilirlik ve geçerliliği yapılmış bir anket formu (ölçek) elde etmeyi amaçladık.

Çalışmaya başlamadan önce hastane etik kurulundan *Tarih: 23.10.2013, Sayı: 20796219 - E.Kurul - 724.01 ile onay alınmıştır*. Çalışmamızı, 22.09.2013 ile 30.09.2013 tarihleri arasında Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerinde yürüttük.

Öncelikle farklı konularda geliştirilen güvenilirlik ve geçerliliği yapılmış ölçekleri inceledik. Ölçek geliştirme alanında uzman hekimlerden bilgi alarak bir ön çalışma yaptık. Amacımıza yönelik faktörler belirledik ve tutum cümleleri üzerinde çalıştık. Oluşturmaya çalıştığımız cümlelerin pozitif ve negatif yönde ilişkili tutumları ölçmesine; cümlelerin açık ve anlaşılır olmasına, değişik anlamlara yol açmamasına dikkat ettik.

Pilot test uygulaması için tasarladığımız anket formu, içerik ve kapsam geçerliliği (Tutum cümlelerinin faktörle uyumu ve faktörlerin uygunluğu, yeterliliği) açısından ve ölçme amacına uygunluğu, ölçülmek istenen alanı temsil edip etmediğini saptamak amacıyla konu ile ilgili 3 uzman doktor tarafından değerlendirildi. Öneriler doğrultusunda anket formu üzerinde tekrar çalışarak bazı tutum cümlelerini çıkardık, bazı tutum cümlelerinin ifade şekli üzerinde düzenleme yaptık ve neticede 1-Saygınlık, 2-İletişim, 3-Güven, 4-Hekimler hakkında bilgi, 5-Hastane kurallarına uyma, 6-Hekime karşı şiddete ilişkin düşünceler, 7-Medyada hekimlik algısı, 8-Hekimlik becerisi olmak üzere 8 faktör altında her bir faktörle pozitif veya negatif yönde ilişkili 77 tutum cümlesinden oluşan bir anket formu hazırladık (Tablo I). Bu cümlelere verilecek cevaplar için 5’li Likert tipi ölçek ile ölçüm planladık. (1. Kesinlikle katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle katılıyorum) Rastgele seçtiğimiz, çalışmaya katılmayı kabul eden (ve bilgilendirilmiş onamlarını aldığımız), sağlık personeli harici 18 yaş üzeri 120 kişiye anketimizi uyguladık. Tamamlanmamış 27 anket formunu

çalışmamızdan çıkardık ve kalan 93 anket formu verileriyle çalışmamıza devam ettik. Analizi SPSS 13.00 istatistik programı ile yaptık.

İstatistiksel analizden önce faktörle negatif yönde ilişkili olan cümlelerin skorlamasını, verilmiş olan puanı 6'dan çıkararak hesapladık.

**Tablo 1. Hastalar Hekimler Hakkında Ne Düşünüyorlar? Pilot Test\***

<p><b>SAYGINLIK</b>  Hekimliğin saygın bir meslek olduğunu düşünüyorum  Çocuğumun da ileride doktor olmasını çok isterim  <i>Günümüzde hekimler sadece para için çalışıyorlar X</i>  Hekimliğin emek isteyen bir meslek olduğunu düşünüyorum  Hekimlerin kutsal bir iş yaptıklarını düşünüyorum  Hekimliğin toplumda önde gelen mesleklerinden olduğunu düşünüyorum  <i>Hekimlik artık saygın bir meslek olmaktan çıktı X</i>  Doktora giderken temiz kıyafetler giymeye dikkat ederim  <i>Tercih edebilsedim de doktor olmak istemezdim X</i></p> <p><b>GÜVEN</b>  Doktoruma güveniyorum  <i>Doktoruma güvenmiyorum X</i>  Doktorumun bana ihtiyacım olan tedaviyi verdiğini düşünüyorum  <i>Kişisel problemlerimi hekimimle paylaşmam X</i>  Reçetemde yazılan ilaçları doktorumun tarif ettiği gibi kullanırım  <i>Hastalığımda mutlaka ikinci bir doktora daha muayene olma ihtiyacı duyarım X</i>  Doktorum cerrahi bir işlem gerektiğini söylüyorsa mutlaka gerekiyordu  <i>Doktorumun önerilerine uymadan önce başkalarına da danışırım X</i>  Doktorum mahremiyetime çok dikkat eder  <i>Ameliyat olmam gerektiği söylendiğinde en az üç doktora görünürüm X</i></p> <p><b>İLETİŞİM</b>  Doktorumun söylediklerini anlıyorum  <i>Doktorumun bana anlattıklarından pek bir şey anlamıyorum X</i>  Doktoruma merak ettiklerimi rahatlıkla sorabiliyorum  <i>Doktoruma anlamadıklarımı sormaktan çekiniyorum X</i>  Doktorum bana yeterli bilgi vermiyor X  <i>Hasta sayısının çokluğu nedeniyle doktorumun hastalarına yeterli süre ayırmadığını düşünüyorum X</i>  Doktorum hastalarıyla yeterince ilgileniyor  <i>Kurumların alt yapı, donanım açısından yetersizliği nedeniyle ortaya çıkan sorunların hastalarla hekimleri karşı karşıya getirdiğini düşünüyorum X</i>  Doktorum alternatif tedavi seçeneklerine karar sürecinde benim de düşüncelerime önem veriyor</p> <p><b>HEKİMLİK MESLEĞİ DÜŞÜNCELERİ</b>  Ülkemizdeki doktorların mesleklerinde başarılı olduklarını düşünüyorum  Özel sağlık birimlerinde daha kaliteli hizmet aldığımı düşünüyorum  <i>Muayene bitiminde yeterince tatmin olmuyorum X</i>  Doktorum şikayetlerime yönelik ne kadar çok tetkik isterse beni daha iyi değerlendirdiğini düşünürüm  Aile hekimimin teşhis ve tedavisi benim için tatmin edici  Hastanedeki doktorlar Aile Hekimlerinden daha bilgili  Doktorumun uyguladığı tedavi neticesiyle beni tatmin ediyor  <i>Ciddi bir hastalıkta imkanım olsa yurt dışında tedavi görmek isterim X</i>  Doktorumun hastalığımla ilgili yeterli bilgiye sahip olduğuna inanıyorum  <i>Çoğu zaman doktorumun doğru teşhisi koymadığını düşünüyorum X</i></p>	<p><b>HEKİMLİK HAKKINDA BİLGİ</b>  Hekimler 6 yıl tıp fakültesinde eğitim alırlar  Hekimler nöbet sonrasında da mesaiye devam ederler  Hekimler uzman olmak için 3-5 yıl eğitim alırlar  Hekimler asistanlık süresince branşlarına göre bazen ayda 13 nöbet tutarlar  Hekimlik oldukça stresli ve mesuliyeti büyük bir meslektir  Hekimler 2 yıl mecburi hizmette bulunurlar  Hekimler uzman olmak için TUS (Tıpta Uzmanlık Sınavı) a girerler  Hekimler ömür boyunca bilgilerini yenilemek zorundadırlar  Ülkemizde uzman aile hekimleri TUS a girerek 3 yıl asistan olarak eğitim alırlar</p> <p><b>MEDYADA HEKİMLİK ALGISI</b>  Son yıllarda hekimlere yönelik olumsuz haberlerin arttığını düşünüyorum  TV de yayınlanan hekimlere yönelik olumsuz haberler toplumda önyargı oluşturuyor  Yönetici ve siyasetçilerin doktorlar hakkındaki söylemlerini dikkatle dinlerim  Dizilerdeki hekim rolleri örnek insan profili çiziyor  Medyada çıkan hekimlere yönelik olumsuz haberler insanları hekimlere karşı kıskırtıyor  TV de yayınlanan haberlerin doğruluğuna inanırım  TV de hekimlere yönelik doğruluğu kesin olmayan haberlerin yayımlandığını düşünüyorum  TV de hekimleri övücü nitelikte haberler sıkça yayınlanıyor  Programlara hekimlerin konuk edilmesi seyredilme oranını artırıyor  Dizi ve filmlerdeki doktor karakterlerinin model oluşturduğunu düşünüyorum</p> <p><b>HEKİME YÖNELİK ŞİDDETE İLİŞKİN DÜŞÜNCELER</b>  Doktora şiddet haberleri bu hareketi yaygınlaştırıyor  <i>Bazı hekimlerin şiddeti hak ettiğini düşünüyorum X</i>  Hekimlere yönelik uygulanan şiddetin cezasız kalmaması gerektiğini düşünüyorum  <i>Hastanede haksızlığa uğradığımı düşündüğümde sorumlusunun hekim olduğunu düşünürüm X</i>  <i>Uygulanan tedavi başarısız olduğunda öfkemi doktordan çıkarırım X</i>  Bir yakınımı hastalık nedeniyle kaybettiğimde doktorun elinden geleni yaptığına inanırım  <i>Bir yakınımı hastalık nedeniyle kaybettiğimde sorumlusunun doktor olduğunu düşünürüm X</i>  Doktorum istediğimi yapmazsa kaba kuvvet uygulayabilirim X  Bazı insanların hastanedeki işleri hallolmadığında gelip hekime bağırma davranışını doğru bulmuyorum  <i>Hak ettiğini düşündüğümde doktoruma hakaret edebilirim X</i></p> <p><b>HASTANE KURALLARINA UYMA</b>  Hastanede muayene sıramı sabırla beklerim  <i>Poliklinikte sıra beklemeden muayene olmaya çalışırım X</i>  Hastanede uyulması gereken kurallara uyarım  <i>Hastanede haksızlığa uğradığımı düşündüğümde hakkımı kendi yöntemlerimle alırım X</i>  <i>Poliklinik sırası bitse bile muayene olmak için elimden ne gelirse yaparım X</i>  Hastanede bir sorunla karşılaştığımda muhatabıyla konuşarak halletmeye çalışırım  <i>Poliklinikte önce muayene olmak için kavga gürültü çıkarabilirim X</i>  Laboratuvar sonuçlarını öngörülen saatte hekimime gösteririm  <i>Poliklinikte sıra beklerken sırayı haksız biçimde bozan kimsenin kaba kuvvetle cezasını veririm X</i></p>
--	---

\*Negatif yönde ilişkili olan tutum cümleleri "X" işareti ile belirtilmiştir.

Cümleleri **Güvenilirlik Analizine** tabi tutarak güvenilirliği azaltan cümleleri tespit edip çıkardıktan sonra anketin genel güvenilirlik durumunu (Cronbach's Alfa değerini tespit ederek) bulmayı amaçladık.

**Faktör analizi** ile (Quartimax yöntemi) faktör sayısını ve hangi cümlenin hangi faktöre ait olduğunu istatistiksel olarak tespit etmeyi; en sonra da toplam varyans analizi ile (Total Variance Explained) bu faktörlerin ve anketin ölçmek

istediğimiz hastaların sağlık hizmeti ve hekim algısını ne derecede ölçtüğünü görmeyi planladık.

### BULGULAR

Güvenirlik, ölçme aracının her durumda tutarlı sonuçlar doğurmasıdır (11). Ölçek geliştirme çalışmalarında öncelikle güvenilirliğe bakılır, çünkü güvenilir olmayan bir çalışma geçerli de değildir (12). Biz de öncelikli olarak güvenilirlik analizini uyguladık ve oluşturduğumuz ankette güvenilirliği azaltan cümleleri çıkardıktan sonra genel olarak güvenilirlik analizinde Cronbach's Alfa değerlerinin 0.891 (Düzeltilmiş 0.894) olduğunu tespit ettik (Tablo 2)..

**Tablo 2.** Hastaların Hekim algısı Anket Güvenilirlik Analizi (SPSS Programının (Güvenilirlik) Analizi kullanılarak elde edilmiştir (Cronbach's Alpha=0,891)

Item-Total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tutum Cümlesi-1	131,49	230,408	,569	,721	,885
Tutum Cümlesi-2	132,18	234,102	,327	,610	,890
Tutum Cümlesi-4	131,33	236,046	,468	,768	,887
Tutum Cümlesi-5	131,44	235,582	,448	,675	,887
Tutum Cümlesi-6	131,57	236,314	,375	,692	,888
Tutum Cümlesi-8	131,53	235,008	,346	,420	,889
Tutum Cümlesi-10	132,26	238,685	,249	,719	,891
Tutum Cümlesi-11	132,23	236,202	,310	,697	,890
Tutum Cümlesi-12	132,21	237,900	,292	,568	,890
Tutum Cümlesi-14	131,48	237,097	,346	,542	,889
Tutum Cümlesi-20	131,98	237,355	,300	,687	,890
Tutum Cümlesi-21	132,22	237,107	,250	,605	,891
Tutum Cümlesi-22	132,11	236,699	,272	,594	,891
Tutum Cümlesi-29	132,10	232,646	,484	,628	,887
Tutum Cümlesi-35	132,44	231,316	,533	,769	,886
Tutum Cümlesi-37	132,24	233,763	,465	,775	,887
Tutum Cümlesi-39	131,74	235,085	,408	,648	,888
Tutum Cümlesi-41	132,13	233,694	,329	,633	,890
Tutum Cümlesi-42	132,44	235,738	,361	,609	,889
Tutum Cümlesi-43	131,53	227,519	,670	,717	,883
Tutum Cümlesi-44	132,02	230,911	,514	,703	,886
Tutum Cümlesi-45	131,68	228,153	,619	,691	,884
Tutum Cümlesi-46	131,47	232,696	,463	,693	,887
Tutum Cümlesi-47	132,24	236,141	,363	,643	,889
Tutum Cümlesi-48	131,96	236,509	,328	,475	,889
Tutum Cümlesi-60	131,95	227,297	,521	,573	,886
Tutum Cümlesi-62	132,05	235,364	,291	,581	,890
Tutum Cümlesi-63	132,11	232,966	,451	,606	,887
Tutum Cümlesi-64	132,35	231,364	,471	,679	,887
Tutum Cümlesi-68	131,75	230,480	,575	,615	,885
Tutum Cümlesi-69	131,62	231,484	,427	,670	,888
Tutum Cümlesi-70	131,66	233,472	,387	,554	,888
Tutum Cümlesi-75	131,46	229,185	,558	,794	,885
Tutum Cümlesi-77	131,77	226,802	,539	,595	,885

**Tablo 3.** Faktör Analizi (Quartimax Yöntemi)

Rotated Component Matrix(a)	Component					
	1	2	3	4	5	6
Hekimler 6 yıl tıp fakültesinde eğitim alırlar	,754					
Hekimler 2 yıl mecburi hizmette bulunurlar	,729					
Ülkemizde uzman aile hekimleri TUS a girerek 3 yıl asistan olarak eğitim alırlar	,698					
Hekimler uzman olmak için 3-5 yıl eğitim alırlar	,691					
Hekimler uzman olmak için TUS (Tıpta Uzmanlık Sınavı) na girerler	,682	,381				
Hekimler asistanlık süresince branşlarına göre bazen ayda 13 nöbet tutarlar	,648					
Hekimlik oldukça stresli ve mesuliyeti büyük bir meslektir	,587	,350		,341		
Hekimler ömür boyunca bilgilerini yenilemek zorundadırlar	,585	,507				
Son yıllarda hekimlere yönelik olumsuz haberlerin arttığını düşünüyorum	,325					
Poliklinikte önce muayene olmak için kavga çıkarabilirim		,814				
Poliklinikte sıramı beklemeden muayene olmaya çalışırım		,729				
Poliklinikte sıra beklerken sırayı haksız biçimde bozan kimsenin cezasını kaba kuvvetle veririm		,709				
Uygulanan tedavi başarısız olduğunda öfkemi doktordan çıkarırım		,635				
Hastanede muayene sıramı sabırla beklerim		,632				
Hastanede uyulması gereken kurallara uyarım		,514			,349	
Doktoruma güveniyorum			,844			
Doktoruma güvenmiyorum			,842			
Doktorumun hastalığımla ilgili yeterli bilgiye sahip olduğuna inanıyorum			,759		,319	
Doktorumun uyguladığı tedavi neticesiyle beni tatmin ediyor			,661			,388
Doktorumun bana ihtiyacım olan tedaviyi verdiğini düşünüyorum			,526			,409
Ülkemizde doktorların mesleklerinde başarılı olduklarını düşünüyorum	,384		,426		,314	
Hekimliğin emek isteyen bir meslek olduğunu düşünüyorum				,847		
Hekimlerin kutsal bir iş yaptıklarını düşünüyorum				,799		
Hekimliğin toplumda önde gelen mesleklerinden olduğunu düşünüyorum				,626		,534
Reçetemde yazılan ilaçları doktorumun tarif ettiği gibi kullanırım				,588		
Hekimliğin saygın bir meslek olduğunu düşünüyorum	,360			,584		
Çocuğumun da ileride doktor olmasını çok isterim			,431	,540		
Doktora giderken temiz kıyafetler giymeye dikkat ederim				,367		
Doktorumun söylediklerini anlıyorum					,765	
Doktorumun bana anlattıklarından pek bir şey anlamıyorum					,762	
Doktoruma merak ettiklerimi rahatlıkla sorabiliyorum					,651	,321
Bir yakınımı hastalık nedeniyle kaybettiğimde doktorun elinden geldiğini yaptığını inanırım			,300			,703
Bir yakınımı hastalık nedeniyle kaybettiğimde sorumlusunun doktor olduğunu düşünüyorum		,521				,630
Hekimlere yönelik uygulanan şiddetin cezasız kalmaması gerektiğini düşünüyorum	,306					,430

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 6 iterations.

Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriterleri incelendiğinde;  $0.00 \leq \alpha \leq 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir.  $0.40 \leq \alpha \leq 0.60$  ise ölçek güvenilirliği düşüktür.  $0.60 \leq \alpha \leq 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.  $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$  ise yüksek derecede güvenilir bir ölçek kabul edilmektedir (13). Elde ettiğimiz ölçeğin oldukça yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu söyleyebiliriz. Faktör analizi birbiri ile ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek, az sayıda ilişkisiz ve anlamlı yeni değişkenleri yani faktörleri elde etmeyi amaçlayan çok değişkenli istatistiksel bir yöntemdir (14). Bir ölçekteki maddelerin birbirini dışta tutan daha az sayıda faktöre ayrılıp ayrılmadığını ortaya çıkarmak için faktör analizi yapılmakta olup; aynı faktör grubunda toplanan maddelere, maddelerin içeriğine göre bir isim vermeye çalışılır. Ayrıca faktör analizi bir aracın tek boyutlu olup olmadığını test etmek amacıyla da kullanılmaktadır (15).

Faktör analizi sonuçlarını değerlendirmede temel ölçüt, ölçütte yer alan ve değişkenlerle faktörler arasındaki korelasyonlar olarak yorumlanabilen faktör yükleridir ve faktör yüklerinin yüksek olması, değişkenin söz konusu faktör altında yer alabileceğinin bir göstergesi olarak görülür (16). Biz de yapısal geçerlilik çalışması için anket cümlelerine faktör analizi (Quartimax yöntemi ile) uyguladık ve faktör yükü 0,3 ün altında olanları suprese ettik. Bu yöntemle faktörlerin altına öngördüğümüz tutum cümlelerinin cevaplayıcılar tarafından da aynı faktörle ilgili görülüp görülmediğini istatistiksel olarak araştırmış olduk. Bu şekilde 34 tutum cümlesini 6 faktör altında topladık (Tablo 3). Faktörlerin en son halini "1-Hekimler hakkında bilgi, 2-Hastane kurallarına uyma, 3-Güven, 4-Saygınlık, 5-İletişim, 6-Hekime karşı şiddete ilişkin düşünceler" olarak adlandırdık. Analiz sonucunda 'Güven' faktörü altında planladığımız bir tutum cümlesi (14) 'Saygınlık' faktörü altında; 'Hekimlik Mesleği Düşünceleri' altındaki üç tutum cümlesi (29, 35, 37) 'Güven' faktörü altında; 'Hekime Yönelik Şiddete İlişkin Düşünceler' faktörü altındaki bir tutum cümlesi (62) 'Hastane Kurallarına Uyma' faktörü altında; 'Medyada Hekimlik Algısı' faktörü altında planladığımız bir tutum cümlesi de (48) 'Hekimler Hakkında Bilgi' faktörü altında toplandı.

Sonuçta yüksek derecede güvenilirliği olan bir ölçek elde etmiş olduk ve oluşturduğumuz ölçeğe 'Heybet-Hekim İlişkili Sağlık Hizmeti Algılama Ölçeği' ismini verdik. (Tablo 4) Ölçeğimiz uygulanabilir formatta Ek-1'de, ölçek değerlendirme kılavuzu ise Ek-2'de sunulmuştur. Yaptığımız Total Variance Explained Analizi ile faktörlerin hastaların hekimlere yönelik algılarını ne derecede ölçtüğünü tespit etmeyi amaçladık. Analiz sonucunda oluşturulan ölçeğin hastalardaki hekim algısını %58.8 oranında ölçebilir olduğunu gördük (Tablo 5). Araştırmacılar total varyansın %50-60'ının açıklanmasının yeterli olduğunu belirtmişlerdir (17).

**Tablo 4.** Heybet-Hekim İlişkili Sağlık Hizmeti Algılama Ölçeği

<p><b>HEKİMLİK HAKKINDA BİLGİ</b>  Hekimler 6 yıl tıp fakültesinde eğitim alırlar  Hekimler 2 yıl mecburi hizmette bulunurlar  Ülkemizde uzman aile hekimleri TUS a girerek 3 yıl asistan olarak eğitim alırlar  Hekimler uzman olmak için 3-5 yıl eğitim alırlar  Hekimler uzman olmak için TUS (Tıpta Uzmanlık Sınavı) a girerler  Hekimler asistanlık süresince branşlarına göre bazen ayda 13 nöbet tutarlar  Hekimlik oldukça stresli ve mesuliyeti büyük bir meslektir  Hekimler ömür boyunca bilgilerini yenilemek zorundadırlar  Son yıllarda hekimlere yönelik olumsuz haberlerin arttığını düşünüyorum</p> <p><b>HASTANE KURALLARINA UYMA</b>  <i>Poliklinikte önce muayene olmak için kavga çıkarabilirim X</i>  <i>Poliklinikte sıramı beklemeden muayene olmaya çalışırım X</i>  <i>Poliklinikte sıra beklerken sırayı haksız biçimde bozan kimsenin cezasını kaba kuvvetle veririm X</i>  <i>Uygulanan tedavi başarısız olduğunda öfkemi doktordan çıkarırım X</i>  Hastanede muayene sıramı sabırla beklerim  Hastanede uyulması gereken kurallara uyarım</p> <p><b>GÜVEN</b>  Doktoruma güveniyorum  <i>Doktoruma güvenmiyorum X</i>  Doktorumun hastalığımla ilgili yeterli bilgiye sahip olduğuna inanıyorum  Doktorumun uyguladığı tedavi neticesiyle beni tatmin ediyor  Doktorumun bana ihtiyacım olan tedaviyi verdiğini düşünüyorum  Ülkemizde doktorların mesleklerinde başarılı olduklarını düşünüyorum</p> <p><b>SAYGINLIK</b>  Hekimliğin emek isteyen bir meslek olduğunu düşünüyorum  Hekimlerin kutsal bir iş yaptıklarını düşünüyorum  Hekimliğin toplumda önde gelen mesleklerinden olduğunu düşünüyorum  Reçetemde yazılan ilaçları doktorumun tarif ettiği gibi kullanırım  Hekimliğin saygın bir meslek olduğunu düşünüyorum  Çocuğumun da ileride doktor olmasını çok isterim  Doktora giderken temiz kıyafetler giymeye dikkat ederim</p> <p><b>İLETİŞİM</b>  Doktorumun söylediklerini anlıyorum  Doktorumun bana anlattıklarından pek bir şey anlamıyorum X  Doktoruma merak ettiklerimi rahatlıkla sorabiliyorum</p> <p><b>HEKİME KARŞI ŞİDDETE İLİŞKİN DÜŞÜNCELER</b>  Bir yakınımı hastalık nedeniyle kaybettiğimde doktorun elinden geldiğini yaptığını inanırım  <i>Bir yakınımı hastalık nedeniyle kaybettiğimde sorumlusunun doktor olduğunu düşünürüm X</i>  Hekimlere yönelik uygulanan şiddetin cezasız kalmaması gerektiğini düşünüyorum</p>
--

*Geliştirdiğimiz ölçek tam metin halinde Ek-1 de verilmiştir. Ayrıca Ek-2 de uygulama kılavuzu mevcuttur.*

**Tablo 5. 6** Faktörün varyansı açıklama oranı: %58.802

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,999	23,528	23,528	4,506	13,253	13,253
2	4,097	12,049	35,577	4,059	11,938	25,191
3	2,673	7,862	43,439	3,551	10,443	35,635
4	2,004	5,893	49,332	3,411	10,033	45,668
5	1,916	5,636	54,968	2,337	6,874	52,541
6	1,303	3,833	58,802	2,129	6,260	58,802
7	1,284	3,775	62,577			
8	1,105	3,250	65,827			
9	1,081	3,178	69,006			
10	1,035	3,043	72,049			
11	,913	2,685	74,734			
12	,823	2,422	77,156			
13	,734	2,158	79,314			
14	,650	1,912	81,226			
15	,639	1,880	83,106			
16	,624	1,834	84,939			
17	,541	1,591	86,530			
18	,498	1,464	87,995			
19	,459	1,351	89,346			
20	,445	1,308	90,654			
21	,391	1,150	91,804			
22	,366	1,077	92,881			
23	,328	,965	93,846			
24	,318	,936	94,782			
25	,315	,927	95,709			
26	,268	,789	96,498			
27	,228	,670	97,167			
28	,196	,576	97,744			
29	,180	,531	98,274			
30	,151	,444	98,719			
31	,134	,394	99,113			
32	,124	,363	99,476			
33	,102	,300	99,776			
34	,076	,224	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## TARTIŞMA

Sosyal ve toplumsal olayları değerlendirmek için insanların algı ve düşüncelerini analiz etmeye yönelik birçok ölçek geliştirilmiş ve anketler uygulanmıştır (18). İnsan doğası gereği çevresiyle etkileşim halinde olan bir varlıktır ve insanların algılarını oluşturan nedenler çok yönlü ve oldukça karmaşıktır (19).

Ortaya çıkan tavır ve söylemler her bir bireyin sahip olduğu düşünce ve algıların sonucu olarak ortaya çıkar. Bu nedenle toplumsal olaylar araştırılırken eylemlerin zeminini oluşturan algılar öncelikli olarak tartışılmalıdır. Literatürde, hasta-hekim arasındaki iletişim ve güveni ölçmeye yönelik çalışmalar karşımıza çıkmaktadır (20-23). Ayrıca hasta güvenliği ve memnuniyetini değerlendirmek amacıyla çalışmalar yapılmıştır (24). Ancak amacımıza yönelik daha kapsamlı bir çalışma ve geliştirilmiş bir ölçek bulunmamaktadır.

Hasta hekim arasındaki iletişim ve hastanın hekime duyduğu güven, hastalardaki sağlık hizmeti ve hekim algısını oluşturan temel faktörlerdir. Hekimliğin günümüzdeki saygınlığı da bu algıyı oluşturan ve değerlendirilmesi gerektiğini

düşündüğümüz faktörlerdendir. Hastaların hastanede uyulması gereken kurallar konusunda ne düşündükleri ve nasıl bir tavır içerisine girdikleri de, hastaların sağlık hizmetini değerlendirmelerinde etkili olduğu, çalışmamızda olması gerektiğini düşündüğümüz faktördür. Öte yandan insanların hekimler hakkında sahip oldukları bilgiler ve şiddete dair düşünceler de bu sosyolojik olayın daha iyi anlaşılması için üzerinde çalışılması gereken durumlardır. Bu algının oluşmasında etkili olduğunu düşündüğümüz medyada hekimlik algısı ve hekimlik becerisi olarak isimlendirdiğimiz faktörler analiz sonucunda çıkarılmıştır.

Sonuç olarak amacımıza yönelik 1- Saygınlık, 2-İletişim, 3-Güven, 4- Hekimler Hakkında Bilgi, 5-Hastane Kurallarına Uyuma, 6- Hekime Karşı Şiddete İlişkin Düşünceler olmak üzere altı faktör araştırılmıştır. Elbette tarih ve kültürler değerlerin de etkisinin tartışılmaz olduğu, günümüzün toplumsal bir sorunu haline gelen hekime ve sağlık personeline yönelik şiddet olayı çok daha farklı faktörlerin de katılması ile daha ayrıntılı olarak araştırılmaya muhtaçtır.

Çalışmamızda gerek ülkemiz gerekse diğer ülkeler için sosyal bir sorun haline gelen hekimlere yönelik şiddet olaylarının temelinde yatan nedenleri anlamaya yönelik başlıklar tespit ettik. Günümüzde ciddi bir sorun haline gelen bu durumun nedenlerini tespit etmek alınacak önlemler adına atılmış önemli bir adım olacaktır.

Hekimlere yönelik artan şiddetten yola çıkarak, toplumda giderek önemi artan bir sorunu analiz etmek için geliştirmeyi amaçladığımız anketimiz, geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış bilimsel bir ölçek haline gelmiştir. Oluşturduğumuz anketin genel güvenilirliğinin Cronbach's Alfa değerlerinin 0.891 (Düzeltilmiş 0.894) olması ölçeğimizin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunun istatistiksel sonucudur.

**Sonuç olarak; Heybet-Hekim İlişkili Sağlık Hizmeti Algılama Ölçeği**, politika belirleyicilere, hizmet sunanlar ve/veya hizmet sunumu ile ilgili araştırmalar yapanlara hastaların algıları hususunda fikir vererek ilgili düzenleme ve uygulamalara ışık tutabilir. Geliştirmiş olduğumuz bu ölçek gerek ülkemizde farklı ekipler gerekse diğer ülkeler tarafından uygulanarak benzer konularda daha geniş kapsamlı çalışmalar yapılabilir. Ayrıca karşılıklı faktörler karşılaştırılarak, değişik sosyal gruplar üzerinde uygulanabilir. Böylece daha geniş ve karşılaştırmalı çalışmalar olayın bilimsel boyutta daha rahat ele alınmasını sağlamış olur.

**Çıkar Çatışması:** Herhangi bir çıkar çatışması bildirilmemiştir.

## KAYNAKLAR

1. Demir B, Demir M. Hastanelerde gerilim/çatışma/şiddet ve çözüm yolları. SD (Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Platformu) Dergisi 2009;12 <http://www.sdplatform.com/Dergi/323/Hastanelerde-gerilimcatismasiddet-ve-cozum-yollari.aspx> (10.01.2015).
2. Örs Y. Geçmişte ve günümüzde hekim-hasta ilişkisi. Tıp Dünyası 1975; 48(6): 224-30.
3. Oğuz NY. Klinik uygulamada hekim-hasta ilişkisi. Tıbbi Etik Derg 1995;3(2-3): 59-65.
4. Gordon T, Edwards WS. Making the patient your partner communication skills for doctors and other caregiver (Doktor hasta işbirliği). (çev). Aksay E. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1997.
5. Aksakal OS. Türkiye’de doktor yetiştirme programları-1: -biz neredeyiz?-. Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Derg 2003; 11(1): 64-8.
6. Atıcı E. Hasta-Hekim İlişisini Etkileyen Unsurlar. Uludağ Üniversitesi Dergisi 2007; 32(2) 91-6.
7. Cusack DA. Ireland: breakdown of trust between doctor and patient. Lancet 2000; 356: 1431-2.
8. Kodish E, Singe PA, Siegler M. Ethical issues. In: De Vita V, Hellman S, Rosenberg SA (eds). Cancer: principles and practice of oncology, 5th edition. New York: Lippincott-Raven Publishers; 1997. 2973-82.
9. Fiscella K, Meldrum S, Franks P, et al. Patient trust: is it related to patient-centered behavior of primary care physicians? Med Care 2004; 42(11):1049-55.
10. Thom DH, Kravitz RL, Bell RA, Krupat E, Azari R. Patient trust in the physician: relationship to patient requests. Fam Pract 2002; 19(59): 476-83.
11. Bell J. Doing Your Research Project (2. Edition) 1993.
12. Bindak R. Tutum ölçeklerine madde seçmede kullanılan tekniklerin karşılaştırılması. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2005; 6(10), 17-26.
13. Özdamar K. Paket Program ile İstatistiksel Veri Analizi. Eskişehir: Kaan Kitapevi, 1999.
14. Büyüköztürk Ş. Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi 2002; 32,470-483.
15. Balcı A. Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem ,Teknik ve İlkeler, Ankara: TDFO Bilgisayar Yayıncılık San. Tic. Ltd. Şti. 1995; 72
16. Büyüköztürk Ş. Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Ankara: Pegem A Yayıncılık, 2002.
17. Netemeyer RG, Bearden WO, Sharma S. Scaling Procedures. California: Sage Publications, 2003:124.
18. Tekin O, Özkara A, Cebeci S ve ark. 11-20 Yaş Öğrencilerde Sosyal Eğilimler Anketi (308 Öğrenci Üzerinde Pilot Çalışma). Yeni Tıp Dergisi 2007;24(4):198-204.
19. Ünlüoğlu İ, Kaptanoğlu AY, Özer C. Aile Hekimliğinde İletişim, Bölüm 1:İletişimin Tanımı ve Temel İlkeler. İstanbul: Akademi Yayınevi, 2013
20. Haddad S, Potvin L, Roberge D, Pineault R, Remondin M. Patient perception of quality following a visit to a doctor in a primary care unit. Family Medicine 2000;17(1): 21-9.
21. Fiscella K, Meldrum S, Franks P, et al. Patient trust: is it related to patient-centered behaviour of primary care physicians? Med Care 2004; 42(11): 1049-55.
22. Weng HC, Chen HC, Chen HJ, Lu K, Hung SY. Doctor’ emotional intelligence and the patient-doctor relationship. Med Educ 2008; 47(7):703-11.
23. Weng HC, Chen YS, Lin CS, Tu YK, Lin HH, Yu SW. Specialty differences in the association between health care and patient trust. Med Educ 2011; 45(9):905-12.
24. Bodur S, Filiz E. Validity and reliability of Turkish version of ‘Hospital Survey on Patient Safety Culture’ and perception of patient safety in public hospitals in Turkey. Health Services Research 2010, 10:28.



## Ek 1

**HEYBET-HEKİM İLİŞKİLİ SAĞLIK HİZMETİ ALGILAMA ÖLÇEĞİ**

*Bu ölçek hastaların hekim ilişkili sağlık hizmetine yönelik algılarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır.*

1. Hekimler 6 yıl tıp fakültesinde eğitim alırlar  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
2. Hastanede muayene sıramı sabırla beklerim  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
3. Doktoruma güveniyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
4. Hekimliğin saygın bir meslek olduğunu düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
5. Doktorumun söylediklerini anlıyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
6. Hekimlere yönelik uygulanan şiddetin cezasız kalmaması gerektiğini düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
7. Hekimler uzman olmak için 3-5 yıl eğitim alırlar  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
8. Poliklinikte sıramı beklemeden muayene olmaya çalışırım  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
9. Doktoruma güvenmiyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
10. Çocuğumun da ileride doktor olmasını çok isterim  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
11. Doktorumun bana anlattıklarından pek bir şey anlamıyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
12. Bir yakınıma hastalık nedeniyle kaybettiğimde doktorun elinden geleni yaptığına inanırım  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
13. Hekimler asistanlık süresince branşlarına göre bazen ayda 13 nöbet tutarlar  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
14. Hastanede uyulması gereken kurallara uyarım  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
15. Doktorumun bana ihtiyacım olan tedaviyi verdiğini düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
16. Hekimliğin emek isteyen bir meslek olduğunu düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
17. Doktoruma merak ettiklerimi rahatlıkla sorabiliyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
18. Bir yakınıma hastalık nedeniyle kaybettiğimde sorumlusunun doktor olduğunu düşünürüm  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
19. Hekimlik oldukça stresli ve mesuliyeti büyük bir meslektir  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
20. Poliklinikte önce muayene olmak için kavga gürültü çıkarabilirim  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
21. Ülkemizdeki doktorların mesleklerinde başarılı olduklarını düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
22. Hekimlerin kutsal bir iş yaptıklarını düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
23. Hekimler 2 yıl mecburi hizmette bulunurlar  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
24. Poliklinikte sıra beklerken sırayı haksız biçimde bozan kimsenin kaba kuvvetle cezasını veririm  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
25. Doktorumun uyguladığı tedavi neticesiyle beni tatmin ediyor  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
26. Hekimliğin toplumda önde gelen mesleklerinden olduğunu düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
27. Hekimler uzman olmak için TUS (Tıpta Uzmanlık Sınavı) a girerler  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
28. Uygulanan tedavi başarısız olduğunda öfkemi doktordan çıkarırım  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
29. Hekimler ömür boyunca bilgilerini yenilemek zorundadırlar  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
30. Doktorumun hastalığımla ilgili yeterli bilgiye sahip olduğuna inanıyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
31. Ülkemizde uzman aile hekimleri TUS a girerek 3 yıl asistan olarak eğitim alırlar  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
32. Reçetemde yazılan ilaçları doktorumun tarif ettiği gibi kullanırım  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
33. Son yıllarda hekimlere yönelik olumsuz haberlerin arttığını düşünüyorum  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum V( ) Kesinlikle Katılıyorum
34. Doktora giderken temiz kıyafetler giymeye dikkat ederim  
I( ) Hiç Katılmıyorum II( ) Katılmıyorum III( ) Kararsızım IV( ) Biraz katılıyorum

## Ek 2

**HEYBET-HEKİM İLİŞKİLİ SAĞLIK HİZMETİ ALGILAMA ÖLÇEĞİ DEĞERLENDİRME KILAVUZU**

Hastaların hekim ilişkili sağlık hizmetine yönelik algılarını değerlendirmeyi amaçlayan bu ölçek; 6 faktör altında 34 tutum cümlesinden oluşmaktadır. Cevaplar 5'li Likert tipi ölçümle alınacak ve puanlama buna göre yapılacaktır. Örneğin; 'hiç katılmıyorum' işaretlenen tutum cümlesi '1', 'kesinlikle katılıyorum' işaretlenen tutum cümlesi '5' olarak puanlanacaktır. **8, 9, 11, 18, 20, 24, 28 Numaralı tutum cümleleri olumsuz tutum cümleleridir, puanlarken bulunan değer 6'dan çıkarılacaktır.** Her bir faktör için toplam puan ve ortalama puan hesaplanır.

Puanlama tablosunda faktör isimleri içerdiği tutum cümleleriyle aynı renkle renklendirilmiştir. Hekimlik hakkında bilgi (1, 7, 13, 19, 23, 27, 29, 31, 33), Hastane kurallarına uyma (2, 8, 14, 20, 24, 28), Güven (3, 9, 15, 21, 25, 30), Saygınlık (4,10, 16, 22, 26, 32, 34), İletişim (5, 11, 17), Hekime karşı şiddete ilişkin düşünceler (6, 12, 18) olarak belirtilmiştir.

**HEYBET-HEKİM İLİŞKİLİ SAĞLIK HİZMETİ ALGILAMA ÖLÇEĞİ PUANLAMA TABLOSU**

SORU NO		1-HEKİMLİK HAKKINDA BİLGİ	2-HASTANE KURALLARINA UYMA	3-GÜVEN	4-SAYGINLIK	5-İLETİŞİM	6-HEKİME KARŞI ŞİDDETE İLİŞKİN DÜŞÜNCELER
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8	6-						
9	6-						
10							
11	6-						
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18	6-						
19							
20	6-						
21							
22							
23							
24	6-						
25							
26							
27							
28	6-						
29							
30							
31							
32							
33							
34							
	TOPLAM PUAN						
	ORTALAMA PUAN						