

# HASTA BEKLENTİLERİ VE BU BEKLENTİLER AÇISINDAN HASTA HEKİM GÖRÜŞMESİNİN SONUÇLARI

## ÖZET

**Amaç:** Hastayla görüşme Birinci Basamakta Aile Hekimliği uygulamasının temelini oluşturur. Hasta merkezli klinik yaklaşımın bileşenlerinden olan hasta beklentilerinin ve önceliklerinin tanınması ve karşılanması, hastayla görüşmenin yapılandırılmasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmada Aydın il merkezindeki Adnan Menderes Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Polikliniği'ne başvuran hastaların beklentilerini, bu beklentiler açısından hasta-hekim görüşmesinin sonuçlarını ve hekimlerin hasta beklentilerini karşılama konusundaki farkındalıklarını belirlemeyi amaçladık.

**Yöntem:** Bu araştırmada, Kasım 2007 – Haziran 2008 tarihleri arasında Adnan Menderes Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği polikliniğine başvuran 18 yaşın üzerindeki, anket formlarını kendi başına doldurabilecek durumda olan 200 gönüllü hasta çalışmaya alındı. Çalışmada hasta beklentilerini içeren, görüşme öncesi ve sonrası hastaların ve görüşme sonrası hekimlerin doldurması için hazırlanmış üç anket formu kullanıldı.

**Bulgular:** Çalışmaya katılan 200 hastanın 49'u (%24,5) erkek, 151'i (%75,5) kadındı. Katılımcıların yaş ortalaması 44,8 (SD:13,8) yıl ve yaş aralığı 18 – 83 yaş idi. Görüşmeden önce hastaların ifade ettikleri görüşmeyle ilgili beklentiler için yapılan faktör analizi, dört faktör (bileşen) ortaya koydu: 'Medikal konular ve bilgilendirme' beklentileri (Cronbach's alfa değeri 0,85), 'ilişki ve katılım' beklentileri (Cronbach's alfa değeri 0,81), 'iletişim' beklentileri (Cronbach's alfa değeri 0,79) ve 'ortaklık – karşılıklı anlayış oluşturma' beklentileri (Cronbach's alfa değeri 0,73). Bu faktörler varyansın %57,8'ini açıklamaktaydı.

Medikal konular ve bilgilendirme konularında beklentisi yüksek olan hasta grupları daha büyük olasılıkla o günkü yakınmalarını daha hafif bulanlar, son bir yıl içindeki sağlık durumlarını orta düzeyde değerlendirenler ve polikliniğimizden düzenli olarak hizmet alanlardı. İlişki ve katılım isteği yüksek olanlar da benzer şekilde daha büyük olasılıkla o günkü yakınmalarını daha hafif bulanlar, son bir yıl içindeki sağlık durumlarını orta düzeyde değerlendirenler ve polikliniğimizden daha sık hizmet alan hasta gruplarıydı. Daha iyi iletişim konusunda yüksek beklentisi olan hasta grupları o günkü yakınmalarını daha hafif bulanlar, o gün akut bir nedenle başvuranlar, son bir yıl içindeki sağlık durumlarını orta düzeyde değerlendirenler ve ortaokul ve daha alt düzeyde eğitimi olanlardı. Son olarak, cinsiyet, yaş

ve medeni durum gibi kişi özellikleriyle kendini nasıl hissettiği gibi alanlar hasta merkezli yaklaşımın herhangi bir bileşeni ile ilişkili görünmüyordu.

İletişim beklentileri bakımından karşılanmış hasta beklentileriyle hasta beklentileri ve hekimlerin beklentileri karşılamaları arasında iyi düzeyde anlamlı bir uyum vardı. Medikal konular ve bilgilenme beklentileri bakımından karşılanmış hasta beklentileriyle hasta beklentileri ve hekimlerin beklentileri karşılamaları arasında orta düzeyde anlamlı bir uyum vardı. Ortaklık ve karşılıklı anlayış oluşturma beklentileri bakımından karşılanmış hasta beklentileriyle hasta beklentileri arasında iyi düzeyde anlamlı bir uyum vardı. İlişki ve katılım beklentileri bakımından hasta beklentileri, karşılanmış hasta beklentileri ve hekimlerin beklentileri karşılamaları arasında zayıf düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir uyum saptandı.

**Sonuç:** Aile Hekimliği polikliniğinden hizmet alan hastalar bilgilenme, ilişki ve katılım, iletişim ve ortaklık-karşılıklı anlayış oluşturma beklentileriyle ağırlıklı olarak hasta merkezli bir yaklaşım istemektedirler. Eğitim gören uzmanlık öğrencilerinin hasta merkezli davranış geliştirmiş olması, anabilim dalı eğitim programımızın hasta merkezli klinik yöntemin öğrenilmesini sağlaması açısından başarılı olduğunu göstermektedir.

**Anahtar kelimeler:** Hasta beklentileri, hasta görüşmesi, sonuçlar, doktor algısı