TÜRKİYE CUMHURİYETİ SAĞLIK BAKANLIĞI

Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti 2012

SAĞLIK ARAŞTIRMALARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Telif hakkı sahibi:

©Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü, 2014

Tüm hakları Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğüne aittir. Kaynak gösterilmeksizin alıntı yapılamaz. Alıntı yapıldığında kaynak gösterimi: dokümanın ismi, Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü, Sağlık Bakanlığı, http:// adresi, erişim tarihi" belirtilmesi şeklinde olmalıdır. 5846 sayılı yasa gereği Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğünün onayı olmaksızın tamamen veya kısmen çoğaltılamaz.

ISBN: 978-975-590-482-5
T.C. Sağlık Bakanlığı Yayın No : 932
Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü Yayın No : SB-SAG-2014/04

SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK ARAŞTIRMALARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PROJE EKİBİ

PROJE YÖNETİCİSİ

Prof. Dr. Uğur DİLMEN	Sağlık Araştırmaları Genel Müdürü

PROJE KOORDİNATÖRÜ

Uz. Dr. Banu AYAR	Araştırma ve Sağlık Sistemleri Daire Başkanı

PROJE YÜRÜTÜCÜLERİ ve

YAZARLAR

Dr. Derya ATEŞOĞLU	Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü Araştırma ve Sağlık Sistemleri Daire Başkanlığı
Esra ÇİFTÇİ	Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü Araştırma ve Sağlık Sistemleri Daire Başkanlığı

PROJE DANIŞMANI ve YAZAR

Prof. Dr. Zekeriya AKTÜRK	Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Ana Bilim Dalı

İÇİNDEKİLER

TABLOLAR IV

ŞEKİLLER IX

ÖN SÖZ XI

TEŞEKKÜR XII

YÖNETİCİ ÖZETİ XIII

GİRİŞ 1
Hasta Memnuniyeti 1
Amaç 1

YÖNTEM 1
EUROPEP Ölçeği 2
Örneklem Hesabı ve Örnekleme Yöntemi 3
Veri Toplama 3
İstatistik Analiz 3

BULGULAR 5
Tanımlayıcı İstatistikler 5
Anketle İlgili Bulgular *5*
Demografik Bilgiler *5*
Hasta Memnuniyeti *6*
Karşılaştırmalı Analizler 11
Cinsiyete Göre Karşılaştırmalar *11*
Eğitim Durumlarına Göre Memnuniyet Durumları *13*
İllerin Genel Memnuniyet Sonuçları 14
İl Bazında Ayrıntılı Analizler 25
İllere Göre Memnuniyetsizlik Sebepleri (Pareto Analizi) *106*
Önceki Yıllarla Karşılaştırmalar *189*
NUTS Bölgeleri Açısından Karşılaştırmalar *191*
Uluslararası Karşılaştırmalar *205*
Korelasyon Analizleri *208*
Ziyaret Sayısına Etki Eden Faktörler 210

SONUÇLAR 211

KAYNAKLAR 214

TABLOLAR

Tablo 1. Türkiye genelinde yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri XV
Tablo 2. 2012 yılı 81 il memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları XVI
Tablo 3: Türkiye İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması 4
Tablo 4: Memnuniyet ölçeğinin iç güvenilirlik katsayıları 5
Tablo 5: Çeşitli boyutlarıyla hasta memnuniyet ortalamaları 7
Tablo 6: Hasta memnuniyeti sorularının yüzde dağılımı 8
Tablo 7: Cinsiyete göre eğitim durumları 11
Tablo 8: Cinsiyete göre memnuniyet ortalamaları 12
Tablo 9: Eğitim durumlarına göre memnuniyet dağılımları 13
Tablo 10: İllere göre çeşitli boyutlardaki memnuniyet ortalamaları 14
Tablo 11.İllerin genel memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları 18
Tablo 12. Yıllara göre il bazında memnuniyet oranları (%) 21
Tablo 13. Yıllara göre genel memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları 23
Tablo 14: NUTS Bölge sınıflamasına göre çeşitli boyutların memnuniyet ortalamaları 24
Tablo 15: Adana ili için ayrıntılı analizler 25
Tablo 16: Adıyaman ili için ayrıntılı analizler 26
Tablo 17: Afyon ili için ayrıntılı analizler 27
Tablo 18: Ağrı ili için ayrıntılı analizler 28
Tablo 19: Amasya ili için ayrıntılı analizler 29
Tablo 20: Ankara ili için ayrıntılı analizler 30
Tablo 21: Antalya ili için ayrıntılı analizler 31
Tablo 22: Artvin ili için ayrıntılı analizler 32
Tablo 23: Aydın ili için ayrıntılı analizler 33
Tablo 24: Balıkesir ili için ayrıntılı analizler 34
Tablo 25: Bilecik ili için ayrıntılı analizler 35
Tablo 26: Bingöl ili için ayrıntılı analizler 36
Tablo 27: Bitlis ili için ayrıntılı analizler 37
Tablo 28: Bolu ili için ayrıntılı analizler 38
Tablo 29: Burdur ili için ayrıntılı analizler 39
Tablo 30: Bursa ili için ayrıntılı analizler 40
Tablo 31: Çanakkale ili için ayrıntılı analizler 41
Tablo 32: Çankırı ili ayrıntılı analizleri 42
Tablo 33: Çorum ili ayrıntılı analizleri 43
Tablo 34: Denizli ili ayrıntılı analizleri 44
Tablo 35: Diyarbakır ili ayrıntılı analizleri 45
Tablo 36: Edirne ili ayrıntılı analizleri 46
Tablo 37: Elazığ ili ayrıntılı analizleri 47
Tablo 38: Erzincan ili ayrıntılı analizleri 48
Tablo 39: Erzurum ili ayrıntılı analizleri 49
Tablo 40: Eskişehir ili ayrıntılı analizleri 50
Tablo 41: Gaziantep ili ayrıntılı analizleri 51
Tablo 42: Giresun ili ayrıntılı analizleri 52
Tablo 43: Gümüşhane ili ayrıtnılı analizleri 53
Tablo 44: Hakkari ili ayrıntılı analizleri 54
Tablo 45: Hatay ili ayrıntılı analizleri 55
Tablo 46: Isparta ili ayrıntılı analizleri 56

Tablo 47: İçel ili ayrıntılı analizleri ... 57
Tablo 48: İstanbul ili ayrıntılı analizleri ... 58
Tablo 49: İzmir ili ayrıntılı analizleri ... 59
Tablo 50: Kars ili ayrıntılı analizleri ... 60
Tablo 51: Kastamonu ili ayrıntılı analizleri ... 61
Tablo 52: Kayseri ili ayrıntılı analizleri ... 62
Tablo 53: Kırklareli ili ayrıntılı analizleri ... 63
Tablo 54: Kırşehir ili ayrıntılı analizleri ... 64
Tablo 55: Kocaeli ili ayrıntılı analizleri ... 65
Tablo 56: Konya ili ayrıntılı analizleri ... 66
Tablo 57: Kütahya ili ayrıntılı analizleri ... 67
Tablo 58: Malatya ili için ayrıntılı analizler ... 68
Tablo 59: Manisa ili ayrıntılı analizleri ... 69
Tablo 60: Kahramanmaraş ili ayrıntılı analizleri ... 70
Tablo 61: Mardin ili ayrıntılı analizleri ... 71
Tablo 62: Muğla ili ayrıntılı analizleri ... 72
Tablo 63: Muş ili ayrıntılı analizleri ... 73
Tablo 64: Nevşehir ili ayrıntılı analizleri ... 74
Tablo 65: Niğde ili ayrıntılı analizleri ... 75
Tablo 66: Ordu ili ayrıntılı analizleri ... 76
Tablo 67: Rize ili ayrıntılı analizleri ... 77
Tablo 68: Sakarya ili ayrıntılı analizleri ... 78
Tablo 69: Samsun ili ayrıntılı analizleri ... 79
Tablo 70: Siirt ili ayrıntılı analizleri ... 80
Tablo 71: Sinop ili ayrıntılı analizleri ... 81
Tablo 72: Sivas ili ayrıntılı analizleri ... 82
Tablo 73: Tekirdağ ili ayrıntılı analizleri ... 83
Tablo 74: Tokat ili ayrıntılı analizleri ... 84
Tablo 75: Trabzon ili ayrıntılı analizleri ... 85
Tablo 76: Tunceli ili ayrıntılı analizleri ... 86
Tablo 77: Şanlıurfa ili ayrıntılı analizleri ... 87
Tablo 78: Uşak ili ayrıntılı analizleri ... 88
Tablo 79: Van ili ayrıntılı analizleri ... 89
Tablo 80: Yozgat ili ayrıntılı analizleri ... 90
Tablo 81: Zonguldak ili ayrıntılı analizleri ... 91
Tablo 82: Aksaray ili ayrıntılı analizleri ... 92
Tablo 83: Bayburt ili ayrıntılı analizleri ... 93
Tablo 84: Karaman ili ayrıntılı analizleri ... 94
Tablo 85: Kırıkkale ili ayrıntılı analizleri ... 95
Tablo 86: Batman ili ayrıntılı analizleri ... 96
Tablo 87: Şırnak ili ayrıntılı analizleri ... 97
Tablo 88: Bartın ili ayrıntılı analizleri ... 98
Tablo 89: Ardahan ili ayrıntılı analizleri ... 99
Tablo 90: Iğdır ili ayrıntılı analizleri ... 100
Tablo 91: Yalova ili ayrıntılı analizleri ... 101
Tablo 92: Karabük ili ayrıntılı analizleri ... 102
Tablo 93: Kilis ili ayrıntılı analizleri ... 103
Tablo 94: Osmaniye ili ayrıntılı analizleri ... 104
Tablo 95: Düzce ili ayrıntılı analizleri ... 105

Tablo 96: Türkiye genelinde öncelikli memnuniyetsizlik sebeplerinin dağılımı 106
Tablo 97: Adana ili için birikimli memnuniyetsizlik 108
Tablo 98: Adıyaman ili için birikimli memnuniyetsizlik 109
Tablo 99: Afyonkarahisar ili için birikimli memnuniyetsizlik 110
Tablo 100: Ağrı ili için birikimli memnuniyetsizlik 111
Tablo 101: Aksaray ili için birikimli memnuniyetsizlik 112
Tablo 102: Amasya ili için birikimli memnuniyetsizlik 113
Tablo 103: Ankara ili için birikimli memnuniyetsizlik 114
Tablo 104: Antalya ili için birikimli memnuniyetsizlik 115
Tablo 105: Ardahan ili için birikimli memnuniyetsizlik 116
Tablo 106: Artvin ili için birikimli memnuniyetsizlik 117
Tablo 107: Aydın ili için birikimli memnuniyetsizlik 118
Tablo 108: Balıkesir ili için birikimli memnuniyetsizlik 119
Tablo 109: Bartın ili için birikimli memnuniyetsizlik 120
Tablo 110: Batman ili için birikimli memnuniyetsizlik 121
Tablo 111: Bayburt ili için birikimli memnuniyetsizlik 122
Tablo 112: Bilecik ili için birikimli memnuniyetsizlik 123
Tablo 113: Bingöl ili için birikimli memnuniyetsizlik 124
Tablo 114: Bitlis ili için birikimli memnuniyetsizlik 125
Tablo 115: Bolu ili için birikimli memnuniyetsizlik 126
Tablo 116: Burdur ili için birikimli memnuniyetsizlik 127
Tablo 117: Bursa ili için birikimli memnuniyetsizlik 128
Tablo 118: Çanakkale ili için birikimli memnuniyetsizlik 129
Tablo 119: Çankırı ili için birikimli memnuniyetsizlik 130
Tablo 120: Çorum ili için birikimli memnuniyetsizlik 131
Tablo 121: Denizli ili için birikimli memnuniyetsizlik 132
Tablo 122: Diyarbakır ili için birikimli memnuniyetsizlik 133
Tablo 123: Düzce ili için birikimli memnuniyetsizlik 134
Tablo 124: Edirne ili için birikimli memnuniyetsizlik 135
Tablo 125: Elazığ ili için birikimli memnuniyetsizlik 136
Tablo 126: Erzincan ili için birikimli memnuniyetsizlik 137
Tablo 127: Erzurum ili için birikimli memnuniyetsizlik 138
Tablo 128: Eskişehir ili için birikimli memnuniyetsizlik 139
Tablo 129: Gaziantep ili için birikimli memnuniyetsizlik 140
Tablo 130: Giresun ili için birikimli memnuniyetsizlik 141
Tablo 131: Gümüşhane ili için birikimli memnuniyetsizlik 142
Tablo 132: Hakkari ili için birikimli memnuniyetsizlik 143
Tablo 133: Hatay ili için birikimli memnuniyetsizlik 144
Tablo 134: Iğdır ili için birikimli memnuniyetsizlik 145
Tablo 135: Isparta ili için birikimli memnuniyetsizlik 146
Tablo 136: İstanbul ili için birikimli memnuniyetsizlik 147
Tablo 137: İzmir ili için birikimli memnuniyetsizlik 148
Tablo 138: Kahramanmaraş ili için birikimli memnuniyetsizlik 149
Tablo 139: Karabük ili için birikimli memnuniyetsizlik 150
Tablo 140: Karaman ili için birikimli memnuniyetsizlik 151
Tablo 141: Kars ili için birikimli memnuniyetsizlik 152
Tablo 142: Kastamonu ili için birikimli memnuniyetsizlik 153
Tablo 143: Kayseri ili için birikimli memnuniyetsizlik 154
Tablo 144: Kırıkkale ili için birikimli memnuniyetsizlik 155

Tablo 145: Kırklareli ili için birikimli memnuniyetsizlik 156
Tablo 146: Kırşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik 157
Tablo 147: Kilis ili için birikimli memnuniyetsizlik 158
Tablo 148: Kocaeli ili için birikimli memnuniyetsizlik 159
Tablo 149: Konya ili için birikimli memnuniyetsizlik 160
Tablo 150: Kütahya ili için birikimli memnuniyetsizlik 161
Tablo 151: Malatya ili için birikimli memnuniyetsizlik 162
Tablo 152: Manisa ili için birikimli memnuniyetsizlik 163
Tablo 153: Mardin ili için birikimli memnuniyetsizlik 164
Tablo 154: Mersin ili için birikimli memnuniyetsizlik 165
Tablo 155: Muğla ili için birikimli memnuniyetsizlik 166
Tablo 156: Muş ili için birikimli memnuniyetsizlik 167
Tablo 157: Nevşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik 168
Tablo 158: Niğde ili için birikimli memnuniyetsizlik 169
Tablo 159: Ordu ili için birikimli memnuniyetsizlik 170
Tablo 160: Osmaniye ili için birikimli memnuniyetsizlik 171
Tablo 161: Rize ili için birikimli memnuniyetsizlik 172
Tablo 162: Sakarya ili için birikimli memnuniyetsizlik 173
Tablo 163: Samsun ili için birikimli memnuniyetsizlik 174
Tablo 164: Şanlıurfa ili için birikimli memnuniyetsizlik 175
Tablo 165: Siirt ili için birikimli memnuniyetsizlik 176
Tablo 166: Sinop ili için birikimli memnuniyetsizlik 177
Tablo 167: Şırnak ili için birikimli memnuniyetsizlik 178
Tablo 168: Sivas ili için birikimli memnuniyetsizlik 179
Tablo 169: Tekirdağ ili için birikimli memnuniyetsizlik 180
Tablo 170: Tokat ili için birikimli memnuniyetsizlik 181
Tablo 171: Trabzon ili için birikimli memnuniyetsizlik 182
Tablo 172: Tunceli ili için birikimli memnuniyetsizlik 183
Tablo 173: Uşak ili için birikimli memnuniyetsizlik 184
Tablo 174: Van ili için birikimli memnuniyetsizlik 185
Tablo 175: Yalova ili için birikimli memnuniyetsizlik 186
Tablo 176: Yozgat ili için birikimli memnuniyetsizlik 187
Tablo 177: Zonguldak ili için birikimli memnuniyetsizlik 188
Tablo 178: Türkiye genelinde yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri 189
Tablo 179: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 1 – TR1 İstanbul 191
Tablo 180: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 2 – TR2 Batı Marmara 192
Tablo 181: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 3 – TR3 Ege 193
Tablo 182: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 4 – TR4 Doğu Marmara 194
Tablo 183: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 5 – TR5 Batı Anadolu 195
Tablo 184: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 6 – TR6 Akdeniz 196
Tablo 185: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 7 – TR7 Orta Anadolu 197

Tablo 186: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 8 – TR8 Batı Karadeniz 198
Tablo 187: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 9 Doğu Karadeniz 199
Tablo 188: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 10 – TRA Kuzeydoğu Anadolu 200
Tablo 189: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 11 – TRB Ortadoğu Anadolu 201
Tablo 190: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 12 – TRC Güneydoğu Anadolu 202
Tablo 191: NUTS bölgeleri arasında yıllar içerisindeki memnuniyet farkları 204
Tablo 192: Ortalama EUROPEP memnuniyet puanlarının Avrupa ülkeleri arasında karşılaştırması 206
Tablo 193: Numerik değişkenler arasındaki korelasyonlar 209
Tablo 194: Lineer regresyon modeli bilgisayar çıktısı 210

ŞEKİLLER

Şekil 1. Çeşitli boyutlardaki hasta memnuniyet puan ortalamaları XIV
Şekil 2: EUROPEP puan ortalamalarının bazı Avrupa ülkeleri ile karşılaştırılması XVIII
Şekil 3: Anket sorularının cevaplanma oranları 5
Şekil 4: Katılımcıların eğitim durumlarının dağılımı 6
Şekil 5: Çeşitli boyutlarda hasta memnuniyet düzeyleri 6
Şekil 6: Memnuniyet soru ortalamalarının dağılımı 9
Şekil 7: Memnuniyet/memnuniyetsizlik oranlarının genel dağılımı 10
Şekil 8: Cinsiyete göre sağlık birimine son bir yılda yapılan başvuru sayıları 11
Şekil 9: Cinsiyete göre eğitim durumları 12
Şekil 10: Türkiye genelinde öncelikli memnuniyetsizlik sebeplerinin dağılımı 107
Şekil 11: Adana ili için birikimli memnuniyetsizlik 108
Şekil 12: Adıyaman ili için birikimli memnuniyetsizlik 109
Şekil 13: Afyonkarahisar ili için birikimli memnuniyetsizlik 110
Şekil 14: Ağrı ili için birikimli memnuniyetsizlik 111
Şekil 15: Aksaray ili için birikimli memnuniyetsizlik 112
Şekil 16: Amasya ili için birikimli memnuniyetsizlik 113
Şekil 17: Ankara ili için birikimli memnuniyetsizlik 114
Şekil 18: Antalya ili için birikimli memnuniyetsizlik 115
Şekil 19: Ardahan ili için birikimli memnuniyetsizlik 116
Şekil 20: Artvin ili için birikimli memnuniyetsizlik 117
Şekil 21: Aydın ili için birikimli memnuniyetsizlik 118
Şekil 22: Balıkesir ili için birikimli memnuniyetsizlik 119
Şekil 23: Bartın ili için birikimli memnuniyetsizlik 120
Şekil 24: Batman ili için birikimli memnuniyetsizlik 121
Şekil 25: Bayburt ili için birikimli memnuniyetsizlik 122
Şekil 26: Bilecik ili için birikimli memnuniyetsizlik 123
Şekil 27: Bingöl ili için birikimli memnuniyetsizlik 124
Şekil 28: Bitlis ili için birikimli memnuniyetsizlik 125
Şekil 29: Bolu ili için birikimli memnuniyetsizlik 126
Şekil 30: Burdur ili için birikimli memnuniyetsizlik 127
Şekil 31: Bursa ili için birikimli memnuniyetsizlik 128
Şekil 32: Çanakkale ili için birikimli memnuniyetsizlik 129
Şekil 33: Çankırı ili için birikimli memnuniyetsizlik 130
Şekil 34: Çorum ili için birikimli memnuniyetsizlik 131
Şekil 35: Denizli ili için birikimli memnuniyetsizlik 132
Şekil 36: Diyarbakır ili için birikimli memnuniyetsizlik 133
Şekil 37: Düzce ili için birikimli memnuniyetsizlik 134
Şekil 38: Edirne ili için birikimli memnuniyetsizlik 135
Şekil 39: Elazığ ili için birikimli memnuniyetsizlik 136
Şekil 40: Erzincan ili için birikimli memnuniyetsizlik 137
Şekil 41: Erzurum ili için birikimli memnuniyetsizlik 138
Şekil 42: Eskişehir ili için birikimli memnuniyetsizlik 139
Şekil 43: Gaziantep ili için birikimli memnuniyetsizlik 140
Şekil 44: Giresun ili için birikimli memnuniyetsizlik 141
Şekil 45: Gümüşhane ili için birikimli memnuniyetsizlik 142
Şekil 46: Hakkari ili için birikimli memnuniyetsizlik 143

Şekil 47: Hatay ili için birikimli memnuniyetsizlik....144
Şekil 48: Iğdır ili için birikimli memnuniyetsizlik....145
Şekil 49: Isparta ili için birikimli memnuniyetsizlik....146
Şekil 50: İstanbul ili için birikimli memnuniyetsizlik....147
Şekil 51: İzmir ili için birikimli memnuniyetsizlik....148
Şekil 52: Kahramanmaraş ili için birikimli memnuniyetsizlik....149
Şekil 53: Karabük ili için birikimli memnuniyetsizlik....150
Şekil 54: Karaman ili için birikimli memnuniyetsizlik....151
Şekil 55: Kars ili için birikimli memnuniyetsizlik....152
Şekil 56: Kastamonu ili için birikimli memnuniyetsizlik....153
Şekil 57: Kayseri ili için birikimli memnuniyetsizlik....154
Şekil 58: Kırıkkale ili için birikimli memnuniyetsizlik....155
Şekil 59: Kırklareli ili için birikimli memnuniyetsizlik....156
Şekil 60: Kırşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik....157
Şekil 61: Kilis ili için birikimli memnuniyetsizlik....158
Şekil 62: Kocaeli ili için birikimli memnuniyetsizlik....159
Şekil 63: Konya ili için birikimli memnuniyetsizlik....160
Şekil 64: Kütahya ili için birikimli memnuniyetsizlik....161
Şekil 65: Malatya ili için birikimli memnuniyetsizlik....162
Şekil 66: Manisa ili için birikimli memnuniyetsizlik....163
Şekil 67: Mardin ili için birikimli memnuniyetsizlik....164
Şekil 68: Mersin ili için birikimli memnuniyetsizlik....165
Şekil 69: Muğla ili için birikimli memnuniyetsizlik....166
Şekil 70: Muş ili için birikimli memnuniyetsizlik....167
Şekil 71: Nevşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik....168
Şekil 72: Niğde ili için birikimli memnuniyetsizlik....169
Şekil 73: Ordu ili için birikimli memnuniyetsizlik....170
Şekil 74: Osmaniye ili için birikimli memnuniyetsizlik....171
Şekil 75: Rize ili için birikimli memnuniyetsizlik....172
Şekil 76: Sakarya ili için birikimli memnuniyetsizlik....173
Şekil 77: Samsun ili için birikimli memnuniyetsizlik....174
Şekil 78: Şanlıurfa ili için birikimli memnuniyetsizlik....175
Şekil 79: Siirt ili için birikimli memnuniyetsizlik....176
Şekil 80: Sinop ili için birikimli memnuniyetsizlik....177
Şekil 81: Şırnak ili için birikimli memnuniyetsizlik....178
Şekil 82: Sivas ili için birikimli memnuniyetsizlik....179
Şekil 83: Tekirdağ ili için birikimli memnuniyetsizlik....180
Şekil 84: Tokat ili için birikimli memnuniyetsizlik....181
Şekil 85: Trabzon ili için birikimli memnuniyetsizlik....182
Şekil 86: Tunceli ili için birikimli memnuniyetsizlik....183
Şekil 87: Uşak ili için birikimli memnuniyetsizlik....184
Şekil 88: Van ili için birikimli memnuniyetsizlik....185
Şekil 89: Yalova ili için birikimli memnuniyetsizlik....186
Şekil 90: Yozgat ili için birikimli memnuniyetsizlik....187
Şekil 91: Zonguldak ili için birikimli memnuniyetsizlik....188
Şekil 92: Yıllar içerisindeki memnuniyet ortalamaları....190
Şekil 93: NUTS bölgelerine göre yıllar içerisindeki memnuniyet puan ortalamaları 203
Şekil 94: EUROPEP puan ortalamalarının bazı Avrupa ülkeleri ile karşılaştırması 205

ÖN SÖZ

Sağlıkta Dönüşüm ve Sosyal Güvenlik Reformu Projesi, insan odaklı bir yaklaşımla sağlık hizmetlerine hakkaniyetli erişimi amaçlayan kaliteli, verimli ve sürdürülebilir bir model olarak tasarlanmıştır. 2003 yılından beri yürütülen bu programın amacı, birey ve topluma erişilebilir, uygun ve etkin sağlık hizmeti sunmaktır. Bu kapsamda birinci basamak sağlık hizmetlerinin organizasyonuyla ilgili yeni düzenleme yapılmış ve aile hekimliği uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama ile aile hekimliği sisteminde kalitenin artırılması; koruyucu ve temel sağlık hizmetlerinin etkili kullanılması amaçlanmıştır.

Ülkemizde ilk olarak Eylül 2005 Düzce ilinde pilot uygulama olarak başlayan aile hekimliğine geçiş süreci, 2010 yılı sonuna kadar bütün illerde tamamlanmıştır. Bu süre içinde aile hekimliği uygulaması ile gerçekleşen birinci basamak hizmet sunumunun hastalar tarafından nasıl algılandığını tespit edebilmek amacı ile 2008 yılında Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti çalışmaları başlatılmıştır. 2010 yılından itibaren tüm Türkiye genelinde yapılmaya başlanan bu çalışmalar, hastaların ASM'lerden aldıkları hizmet sunumuna ilişkin düşüncelerinin belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Hasta memnuniyet araştırmaları, sağlık hizmet sunumunun etkinliğinin ve kalitesinin belirlenmesinde önemli bir kriterdir. Özellikle, ASM'ler, hizmet alınan ilk basamak olduğundan buradaki hizmetin kalitesi hem bireysel açıdan tedavi edici ve koruyucu hizmetlerin etkin yürütülmesini hem de kurumsal açıdan ikinci ve üçüncü basamak sağlık kurumlarının iş yükünü önemli ölçüde etkilemektedir.

Bu çalışmada; birinci basamak sağlık hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet ve memnuniyetsizlikleri ölçülerek il, coğrafi bölgeler ve NUTS1 bölgeleri bazında sonuçlar ortaya konmuştur. Ayrıca 2010 ve 2011 yıllarında yapılan çalışmalardan elde edilen bulgular ile 2012 yılı çalışması arasında karşılaştırmalar yapılmış ve bu süreç içindeki gelişmeler değerlendirilmiştir.

İnsan merkezli ve bütüncül yaklaşımla bireylerin sağlık ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama anlayışı ile hizmet veren aile hekimliği uygulamasına ilişkin son üç yılın bulgularını içeren bu çalışmanın sağlık sektörüyle ilgili tüm kurum, kuruluş ve kişilere faydalı olmasını temenni ederim.

Prof. Dr. Uğur DİLMEN
Sağlık Araştırmaları Genel Müdürü

TEŞEKKÜR

Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti 2012 Araştırması'nın gerçekleştirilmesi ve yayın haline getirilme sürecine değerli katkılarından dolayı;

Sağlık Bakanı Sayın Uz. Dr. Mehmet Müezzinoğlu, Sağlık Bakanlığı Müsteşarı Sayın Prof. Dr. Nihat Tosun, Sağlık Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı Sayın Dr. Yasin Erkoç, Sağlık Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı Sayın Dr. Zafer Çukurova'ya,

Araştırmanın sahada gerçekleştirmesi ile ilgili koordinasyonu sağlayan İl Sağlık Müdürlükleri'ne ve İl Halk Sağlığı Müdürlükleri'ne,

Araştırma verilerinin analiz ve yorumlama sürecine katkı sağlayan Prof. Dr. Zekeriya Aktürk'e, araştırmanın veri tabanını hazırlayan Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü Yönetim ve Destek Hizmetleri Daire Başkanı Zeki Kadı'ya,

Araştırma sırasında yardım ve desteklerini esirgemeyen Aile Sağlığı Merkezlerine teşekkür ederiz.

Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü

YÖNETİCİ ÖZETİ

Sağlık hizmeti sunumunun önemli çıktılarından biri olan hasta memnuniyeti, sağlık sektöründe kalitenin artırılması için önemli bir yol göstericidir. Bu amaçla yapılan hasta memnuniyet araştırmaları da hastaların beklentilerinin ne düzeyde karşılandığının belirlenip sağlık hizmet sunumu değerlendirilmesi açısından önem taşımaktadır. Özellikle birinci basamak sağlık hizmetleri bu açıdan bakıldığında sağlık hizmetlerinin temel taşını oluşturmaktadır.

Ülkemizde aile hekimliği uygulaması ilk olarak Düzce ilinde Eylül 2005'te pilot uygulama olarak başlatılmıştır. Birinci basamak sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması, etkin ve eşit bir şekilde verilebilmesi amacıyla uygulamaya konulan bu sistem 2010 yılı sonuna kadar bütün illerde hayata geçirilmiştir.

Aile hekimliği uygulaması ile sunulan birinci basamak sağlık hizmetlerinin hastalar tarafından nasıl algılandığını tespit edebilmek amacı ile 2008 yılında Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti çalışmaları yapılmaya başlanmıştır. Bu çalışmalarda EQuiP (European Patients Evaluate General/Family Practice) tarafından geliştirilen ve halen yaklaşık 20 Avrupa ülkesinde uygulanan Europep ölçeği kullanılmıştır. Çalışmaların amacı, hastaların ASM'lerde hizmet sunumuna ilişkin memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerinin ölçülmesi ve bunları etkileyen faktörlerin belirlenmesidir.

Araştırma, Türkiye genelinde 81 ilde yer alan aile sağlığı merkezlerine (ASM) başvuran hastalara anket uygulaması şeklinde yapılmıştır. Uygulanması gereken anket sayıları, il bazında, kır/kent ve kadın/erkek nüfus yoğunluğuna bağlı olarak karekök örnekleme yöntemiyle hesaplanmıştır. Saha uygulaması bir araştırma firması tarafından yapılmış olup toplamda 1501 ASM'de 32667 kişiye ulaşılmıştır.

Bu çalışmada uluslararası geçerliliğe sahip 23 sorudan oluşan "EUROPEP Hasta Memnuniyet Ölçeği" kullanılmıştır. EUROPEP Hasta Memnuniyet ölçeği, 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 yaklaşık 20 Avrupa ülkesinde kullanılmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formu, 2010 ve 2011 yıllarında kullanılan anketle aynıdır. Bu çalışmalarda 23 soruluk EUROPEP ölçeğine genel memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere 3 soru daha eklenmiş ve sahada 26 soruluk anket formu uygulanmıştır. Araştırmada hasta memnuniyeti, "Doktor-hasta ilişkisi", "Sağlık hizmeti", "Enformasyon ve destek", "Sağlık hizmetlerinin organizasyonu", "Ulaşılabilirlik" ve "Genel Değerlendirme" boyutlarıyla incelenmiştir

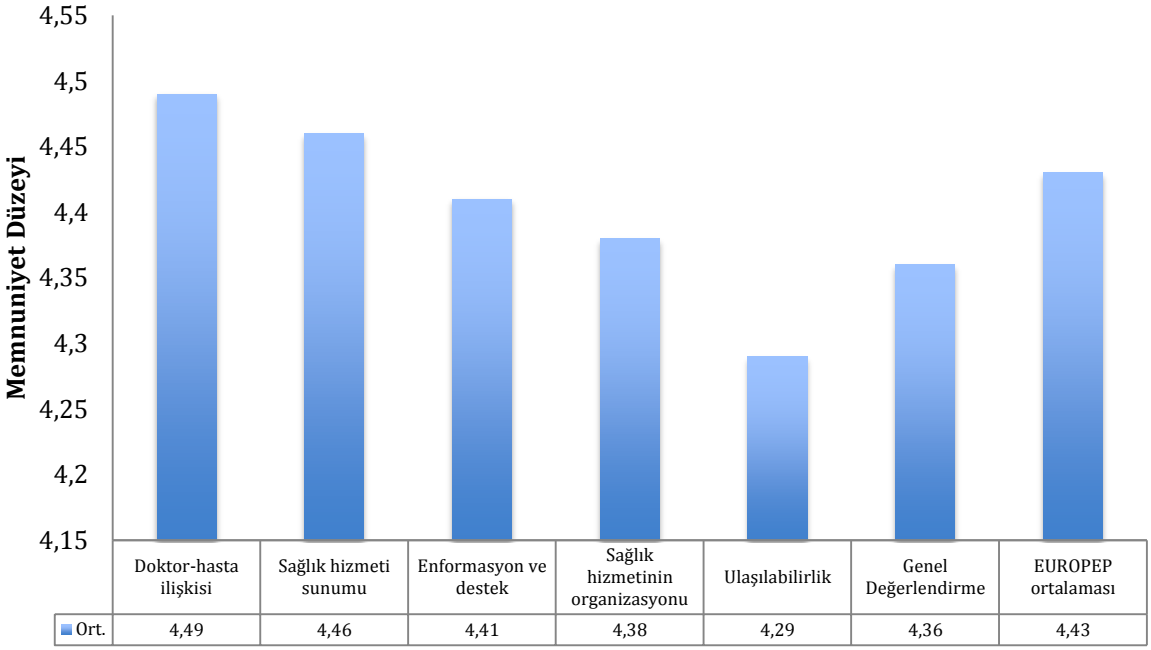
Saha uygulaması Kasım 2012-Ocak 2013 tarihleri arasında yapılmıştır. Anket formları, illerde görevli anketörlerce günün değişik saatlerinde her bir aile sağlığı merkezinden en az 10 kişi olacak şekilde tamamen rastgele seçilen kişilere ASM çıkışında uygulanmıştır. Araştırma sonucunda 32667 kişiye ait veriler analiz edilmiştir (Cevaplanma oranı % 83.1).

Yapılan analizlerde hastaların birinci basamak sağlık hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri tanımlayıcı istatistiklerle sunulduktan sonra demografik özellikler açısından karşılaştırmalar yapılmıştır. Ayrıca önceki yıllarla ve uluslararası bulgularla da bu çalışmanın karşılaştırılması yapılmıştır. (Memnuniyet oranının hesaplanmasında anket sorularına verilen iyi ve çok iyi (4 ve 5) seçenekleri kullanılmıştır. Memnuniyetsizlik oranı ise anket sorularına verilen kötü ve çok kötü (1 ve 2) seçeneklerini kapsamaktadır. "Ne iyi ne kötü" seçeneği "Orta" olarak değerlendirilmiştir). Raporun illerdeki memnuniyetsizlik kaynaklarının ortaya konmasına yönelik yapılan Pareto analizi bölümünde illerin memnuniyetsizliklerini

açıklayan sorular öncelik sırasına konulmuştur. Uluslararası karşılaştırmaların yapıldığı bölümde ise 2012 yılında Avrupa'da 8 ülkeyi kapsayan ve aynı yöntemin uygulandığı bir araştırmanın sonuçları karşılaştırılmıştır.

Analizler sonucunda Türkiye genelinde uygulanan ölçeğin "Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?" sorusu esas alınarak elde edilen hasta memnuniyetinin %91,5 olduğu saptanmıştır.

Hasta memnuniyetini belirten boyutların puan ortalamalarının tüm alanlarda 5 puan üzerinden 4 ve üzerinde olduğu dikkati çekmektedir (Şekil 1).



Şekil 1. Çeşitli boyutlardaki hasta memnuniyet puan ortalamaları

Soru bazındaki incelemelerde Türkiye genelinde en yüksek memnuniyet düzeyine sahip durumlar;

- Sizi dinlemesi
- Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması
- Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması

şeklinde saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Türkiye genelinde yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri

NO	SORULAR	2010	2011	2013
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	79.9	93.6	94.2
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	78.3	91.9	93.6
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	81.3	93.9	94.6
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	77.1	90.8	92.8
5	Sizi dinlemesi	85.6	94.8	95.3
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	85.8	91.2	94.4
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	77.1	89.7	91.8
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	77.2	90.4	92.3
9	İşini tam yapması	84.2	93.7	93.8
10	Sizi muayene etmesi	84.8	93.8	94.1
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	82.0	88.6	91.1
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	79.0	89.0	91.3
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	80.5	91.9	93.0
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	77.7	85.7	88.9
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	78.4	90.8	92.3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	73.4	86.8	89.3
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	76.6	87.9	90.0
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	83.9	87.2	90.8
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	74.1	84.6	89.3
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	68.4	74.0	82.4
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	61.9	69.8	77.8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	69.1	78.5	84.2
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	78.1	87.1	90.2
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	81.8	92.4	93.2
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	81.2	89.8	91.5
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	69.9	81.0	84.5

Türkiye genelinde en yüksek memnuniyetsizliğe sahip durumların ise;

- Doktora telefonla ulaşabilme,
- Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilme
- Bekleme odasında harcadığınız zaman

olarak saptanmıştır.

İllere göre memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları Tablo 2'de verilmiştir. Buna göre il bazında memnuniyet oranları karşılaştırıldığında en yüksek memnuniyetin Osmaniye, Kilis ve Yalova; en düşük memnuniyetin ise Bayburt, Tunceli ve Ankara illerinde olduğu saptanmıştır

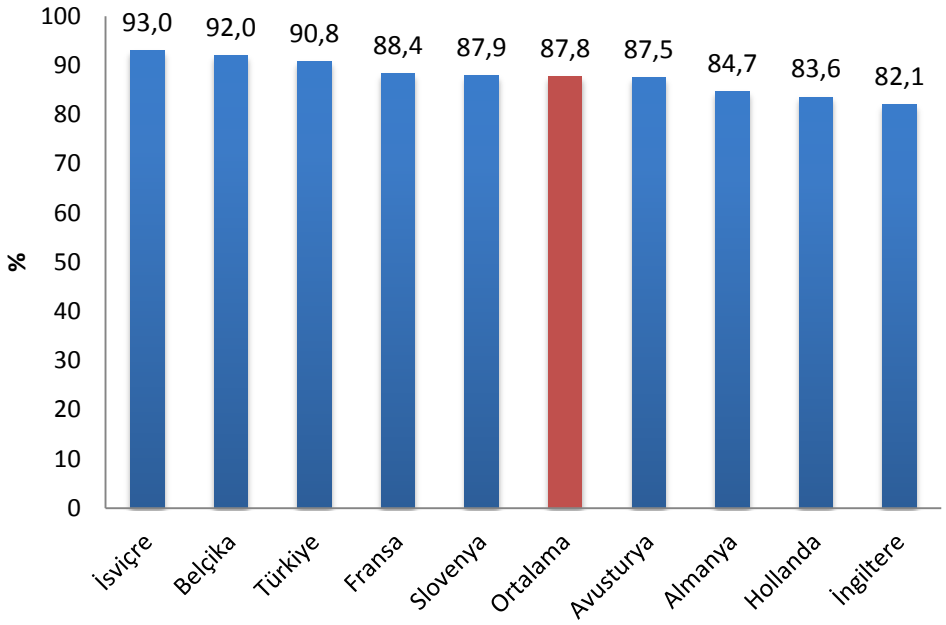
Tablo 2. 2012 yılı 81 il memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları

İL	Memnuniyet (%)	Memnuniyetsizlik (%)
ADANA	82.78	3.28
ADIYAMAN	90.46	2.84
AFYON	90.91	0.72
AĞRI	93.71	0.52
AMASYA	96.05	0.28
ANKARA	77.93	1.80
ANTALYA	91.79	3.43
ARTVİN	91.46	2.22
AYDIN	92.14	0.69
BALIKESİR	94.06	0.82
BİLECİK	95.96	0.34
BİNGÖL	84.75	5.18
BİTLİS	89.66	1.22
BOLU	89.71	1.61
BURDUR	98.06	1.61
BURSA	89.50	3.27
ÇANAKKALE	92.09	1.20
ÇANKIRI	91.16	1.41
ÇORUM	93.39	1.78
DENİZLİ	93.75	0.00
DİYARBAKIR	81.41	4.96
EDİRNE	96.08	1.04
ELAZIĞ	91.58	3.16
ERZİNCAN	94.14	1.03
ERZURUM	89.47	2.63
ESKİŞEHİR	94.10	1.23
GAZİANTEP	92.29	1.62
GİRESUN	92.86	1.37
GÜMÜŞHANE	87.50	3.26
HAKKARİ	84.41	1.94
HATAY	91.52	1.18
ISPARTA	98.02	0.50
MERSİN	90.06	2.44
İSTANBUL	91.15	2.49
İZMİR	90.80	2.30
KARS	93.07	4.05
KASTAMONU	93.20	1.26
KAYSERİ	88.12	3.76

Tablo 2. 2012 yılı 81 il memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları (devam)

İL	Memnuniyet (%)	Memnuniyetsizlik (%)
KIRKLARELİ	91.67	2.78
KIRŞEHİR	85.66	1.33
KOCAELİ	93.42	1.91
KONYA	93.62	1.42
KÜTAHYA	96.42	1.43
MALATYA	97.78	0.49
MANİSA	95.73	0.00
KAHRAMANMARAŞ	94.37	1.52
MARDİN	90.36	1.68
MUĞLA	89.05	2.10
MUŞ	94.37	0.00
NEVŞEHİR	90.20	1.96
NİĞDE	95.68	0.29
ORDU	95.85	0.38
RİZE	96.04	0.91
SAKARYA	93.29	1.39
SAMSUN	96.97	0.87
SİİRT	83.99	6.34
SİNOP	93.73	0.70
SİVAS	91.33	1.28
TEKİRDAĞ	97.40	0.60
TOKAT	94.28	1.04
TRABZON	89.57	1.70
TUNCELİ	76.79	6.70
ŞANLI URFA	92.75	2.59
UŞAK	92.71	0.87
VAN	88.89	1.97
YOZGAT	93.25	1.2
ZONGULDAK	97.51	0.75
AKSARAY	92.86	0.77
BAYBURT	67.78	9.21
KARAMAN	85.98	2.23
KIRIKKALE	95.16	1.21
BATMAN	91.21	1.43
ŞIRNAK	79.28	6.51
BARTIN	92.45	1.21
ARDAHAN	88.38	2.49
IĞDIR	95.41	2.30
YALOVA	99.05	0.00
KARABÜK	95.55	0.68
KİLİS	99.23	0.00
OSMANİYE	99.49	0.00
DÜZCE	87.19	5.66
GENEL	**91.50**	**1.90**

EUROPEP ölçeği kullanılarak Avrupa'da 8 ülkeyi kapsayan ve benzer bir yöntemin uygulandığı bir araştırma ile yapılan karşılaştırmada Türkiye'de hasta memnuniyetinin Avrupa ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir (Şekil 2).



Şekil 2: EUROPEP puan ortalamalarının bazı Avrupa ülkeleri ile karşılaştırılması

GİRİŞ

Kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak devletin temel görevleri arasındadır (1). Devlet, bu görevini ihtiyaç duyulan yerlerde bizzat hizmet sunarak veya kurallar koyup takip ederek gerçekleştirebilir.

Sağlık hizmeti sunumunda toplam kalite uygulaması uzun zamandır yönetici ve hizmet sunucuların gündemindedir (2). Bu yaklaşım; hizmet alanlar, hizmet sunucular ve yöneticiler gibi sürece dahil olan tüm tarafların görüş ve katkılarının alınmasını öngörmektedir (3). Bu çerçevede birçok ülkede sağlık hizmeti kalitesini artırmak için hizmet alıcıların görüşlerine başvurulmakta ve hastalarla ilişkileri geliştirmeye yönelik girişimlerde bulunulmaktadır.

Hasta Memnuniyeti

Sağlık hizmeti sunumunda hastaların gerek karar verme gerekse bakım aşamalarında katılımlarını sağlayan modeller öncelik kazanmaktadır (4). Bu amaçla hastaların beklentilerini, ihtiyaçlarını ve önceliklerini dikkate almak önemlidir (5). Ancak, sunulan sağlık hizmetinin kalitesini artırmak için bunların yanında hastaların kendilerine sunulan bakımla ilgili tecrübelerini sorgulamak ve geri bildirim almak da bir o kadar kaçınılmazdır (6). Çoğu hasta, hem hekim hem de aile sağlığı merkezi hakkında fikir belirtebilecek durumdadır. Hastaların bu düşünceleri çok eğitici olabilir. Bu yolla hizmetin iyileştirilmeye ihtiyaç duyulan yönleri saptanabilir ve gerekli girişimler başlatılabilir. Diğer taraftan hasta memnuniyeti; tedavinin başarısı, hastalıkla ilgili şikayetlerin azaltılması gibi sunulan sağlık bakımının sonuçlarını değerlendirme kriterlerinden birisi olarak da algılanabilir (7).

Amaç

Bu araştırmada Türkiye genelinde aile sağlığı merkezlerinde hasta memnuniyetinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeyleri ölçülmüş; coğrafi bölge ve hizmet alanların demografik özellikleri açısından karşılaştırmalar yapılmıştır. Ayrıca 2010 ve 2011 yılındaki araştırmalarla da karşılaştırma yapılarak bir trend analizi oluşturulmuştur.

Aile sağlığı merkezlerinden hizmet alanların bir kısmı da sağlıklı olduğu halde danışmanlık, periyodik muayeneler, bağışıklama gibi hizmetlerden yararlanmaktadır. Bu nedenle bu raporda “Hasta Memnuniyeti” ifadesinin “Başvuran Memnuniyeti” olarak da algılanması doğru olacaktır.

YÖNTEM

Türkiye Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması, Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü tarafından Kasım 2012 ve Ocak 2013 ayları arasında yapılmıştır.

Sağlık hizmetlerinin kalitesini ölçmek için hasta memnuniyet anketleri sıkça kullanılmaktadır (8, 9). 1999 yılında geliştirilmiş olan EUROPEP ölçeğinin (5) Avrupa’da 8 ülkeyi kapsayan bir uygulaması 2011 yılında yapılmıştır (10). Türkiye’de de aynı ölçekle ülke genelini kapsayan hasta memnuniyeti araştırmaları daha önce yapılmış ve raporlanmıştır (11, 12).

EUROPEP Ölçeği

European Patients Evaluate General/Family Practice (EUROPEP) ölçeği Dünya Aile Hekimleri Birliği (WONCA) Avrupa örgütünün bir alt birimi olan European Working Party on Quality in Family Practice (EQuiP) tarafından 1999 yılında geliştirilmiştir ve halen birçok Avrupa ülkesinde kullanılmaktadır (13-15). EUROPEP ölçeği 2002 yılında Türkçeye uyarlanmış (16) ve Türkiye genelinde hasta memnuniyetini ölçmek için kullanılmıştır (17).

Temel amacı birinci basamak sağlık sunumunda kalite artırımı olan bu ölçek hekim ve aile sağlığı merkezi ile ilgili hastalardan geri bildirim almayı amaçlar. Hastalardan son 12 ay içerisinde en sık başvurdukları hekimlerini ve aile sağlığı merkezi kendi kendilerine dolduracakları 23 sorudan oluşan bir ölçekle değerlendirmeleri istenir. Ölçek 5'li Likert skalası tarzında (1=Çok Kötü, 5=Çok İyi) düzenlenmiş olup ilk 16 soru klinik davranışı, geriye kalan sorular ise hizmet organizasyonunu ölçmektedir (18, 19).

EUROPEP ölçeği 5 boyuttan oluşmaktadır:

1. Doktor – Hasta İlişkisi
   1 Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi
   2 Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi
   3 Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması
   4 Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması
   5 Sizi dinlemesi
   6 Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması
2. Sağlık Hizmeti
   7 Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi
   8 Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi
   9 İşini tam yapması
   10 Sizi muayene etmesi
   11 Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)
3. Enformasyon ve destek
   12 Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması
   13 Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi
   14 Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması
   15 Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması
4. Sağlık hizmetinin organizasyonu
   16 Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması
   17 Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması
5. Ulaşılabilirlik
   18 Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması
   19 Size uygun zamanlara randevu verilmesi
   20 Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz
   21 Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz
   22 Bekleme odasında harcadığınız zaman
   23 Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması

Bu araştırmada ayrıca 3 soru daha sorularak aile sağlığı merkezi (ASM) hakkında genel memnuniyetin değerlendirilmesi amaçlanmıştır:

6. Genel Değerlendirme

24 Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?

25 Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?

26 ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?

Örneklem Hesabı ve Örnekleme Yöntemi

Örneklem büyüklüğü, il bazında, kır/kent ve kadın/erkek nüfus yoğunluğuna bağlı olarak karekök örnekleme yöntemiyle %95 güven düzeyinde 3 birim sapma ile hesaplanmıştır.

Araştırmada çok aşamalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Birinci aşamada aile sağlığı merkezleri (ASM), ikinci aşamada ise her bir aile sağlığı merkezinden hizmet alan hastalar sistematik rastgele örnekleme yöntemine dayalı olarak seçilmiştir.

Anket yapılacak ASM sayısının belirlenmesinde, araştırmacılar tarafından belirlenen her bir ASM'den en az 10 katılımcının alınması koşulu dikkate alınarak toplam 1501 ASM'ye gidilmiştir.

Anketler ASM'lerde bütün işlemlerini tamamlamış, muayenesi bitmiş hastalara günün değişik saatlerinde özel bir araştırma firması tarafından tecrübeli anketörlerce tek tek yüz yüze görüşme şeklinde uygulanmıştır.

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,veri temizliği yapılarak verinin kalitesi değerlendirilmiştir.

Araştırmadaki kır ve kent tanımı şu şekilde yapılmıştır:

- Kır: İl merkezleri (Merkez ilçeler) dışında kalan ilçelerde nüfusları 20.000'in altında olan yerleşim yerlerini kapsamaktadır.
- Kent: Merkez ilçeler dâhil olmak üzere, nüfusun 20.000'in üstünde olan yerleşim yerlerini kapsamaktadır.

Veri Toplama

Araştırmanın saha uygulaması Kasım 2012 ve Ocak 2013 ayları arasında tamamlanmıştır. Veri toplamada araştırmayla ilgili eğitim verilmiş anketörler görev almıştır.

Araştırmada 39333 kişiye ulaşılmıştır. Bunlardan 6666 kişi (%16,9) araştırmaya katılmayı reddetmiş, 32667 kişiye ait veriler analiz edilmiştir.

İstatistik Analiz

Analizler, tanımlayıcı istatistikler ve ikili karşılaştırmalar şeklinde yapılmıştır. Tanımlayıcı istatistiklerde numerik değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu kontrol edilmiş, "Son 12 ay içerisinde bu sağlık kuruluşuna kaç kez geldiniz?" sorusunda aşırı değerlerin olduğu görülmüştür. Bu değişkene logaritmik dönüşüm uygulanmıştır ve

sonuçları geometrik ortalama olarak sunulmuştur.Tanımlayıcı istatistikler yerine göre n ve yüzde olarak veya ortalama ± standart sapma olarak sunulmuştur.

Hipotez testleri olarak Ki kare analizi, Ki kare trend analizi, bağımsız gruplarda t testi, tek yönlü ANOVA, tekrarlayan ölçümlerde ANOVA ve lineer regresyon analizleri kullanılmıştır. Ölçeğin iç güvenilirliği Cronbach alfa katsayısı ile hesaplanmıştır.

Memnuniyetsizliğe yol açan öncelikli sorunları saptamak için Pareto analizi yapılmıştır. Pareto analizi EUROPEP ölçeğindeki 23 soru dikkate alınarak yapılmıştır.

Numerik değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Aynı birime yapılan ziyaret sayıların etki eden faktörleri belirlemek için ise lineer regresyon analizi uygulanmıştır.

Analizler Microsoft Excel 2011 ve SPSS 20.0 programları ile yapılmıştır.

İller NUTS (Nomenclature des unités territoriales statistiques) 12 bölge sınıflamasına (20) göre ayrılarak analiz edilmiştir. NUTS bölgeleri Tablo 3'e göre sınıflandırılmaktadır.

Memnuniyet puanları aşağıdaki yedi boyuttaki Likert soru puanlarının ortalaması alınarak hesaplanmıştır:

1. Doktor – Hasta İlişkisi (1-6. Soru),
2. Sağlık Hizmeti (7-11. Soru),
3. Enformasyon ve destek (12-15. Soru),
4. Sağlık hizmetinin organizasyonu (16-17. Soru),
5. Ulaşılabilirlik (18-23. Soru),
6. Genel Değerlendirme (24-26. Soru),
7. EUROPEP Soruları (1-23. Soru)

Bu analizde memnuniyet oranının hesaplanmasında anket sorularına verilen iyi ve çok iyi (4 ve 5) seçenekleri kullanılmıştır. Memnuniyetsizlik oranı ise anket sorularına verilen kötü ve çok kötü (1 ve 2) seçeneklerini kapsamaktadır. "Ne iyi ne kötü" seçeneği "Orta" olarak değerlendirilmiştir. Ankette "Fikrim yok/ ilgisiz" seçeneğinin işaretlenmesi halinde bu soru analize katılmamıştır.

Tablo 3: Türkiye İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması

No	Kodu	Bölge
1	TR1	İstanbul
2	TR2	Batı Marmara
3	TR3	Ege
4	TR4	Doğu Marmara
5	TR5	Batı Anadolu
6	TR6	Akdeniz
7	TR7	Orta Anadolu
8	TR8	Batı Karadeniz
9	TR9	Doğu Karadeniz
10	TRA	Kuzeydoğu Anadolu
11	TRB	Ortadoğu Anadolu
12	TRC	Güneydoğu Anadolu

BULGULAR

Tanımlayıcı İstatistikler

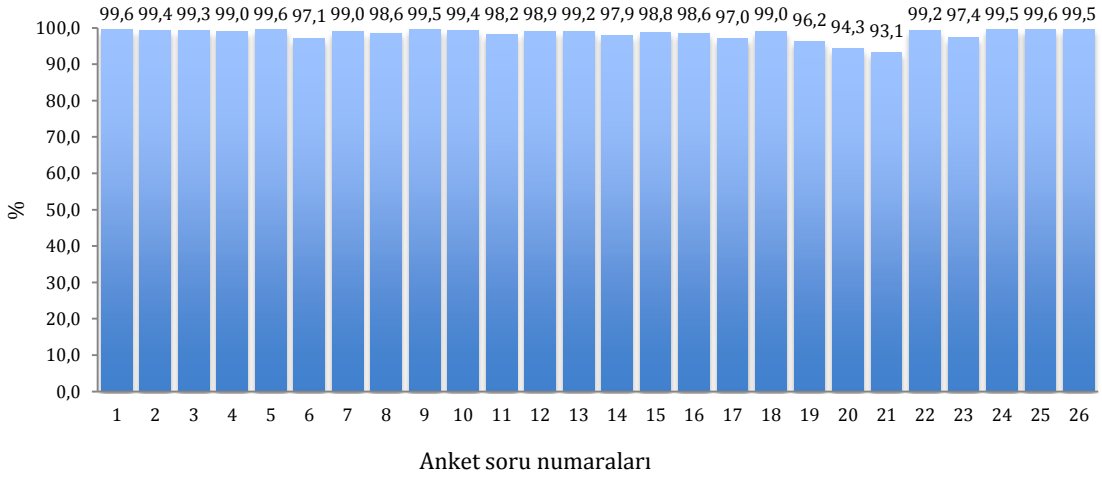
Anketle İlgili Bulgular

Anket sorularına verilen cevaplar arasındaki tutarlılığı ölçmek için Cronbach alfa iç güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Ölçeğin çeşitli boyutları için Cronbach alfa değerleri tüm boyutlar için yüksek olup (0,8 ve üzerinde) Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4: Memnuniyet ölçeğinin iç güvenilirlik katsayıları

Boyut	Cronbach alfa
1. Doktor – Hasta İlişkisi (1-6. Soru)	0.91
2. Sağlık Hizmeti (7-11. Soru)	0.89
3. Enformasyon ve destek (12-15. Soru)	0.89
4. Sağlık hizmetinin organizasyonu (16-17. Soru)	0.80
5. Ulaşılabilirlik (18-23. Soru)	0.87
6. Genel Memnuniyet (24-26. Soru)	0.76
7. EUROPEP Soruları (1-23. Soru)	0.96
8. Tüm ölçek soruları (1-26. Soru)	0.96

Anket sorularının ortalama cevaplanma oranı %98,3 olarak bulunmuştur. En fazla cevapsızlık oranları sırasıyla 21 (%6,9), 20 (%5,7) ve 19 (%3,8) numaralı sorulardadır (Şekil 3).

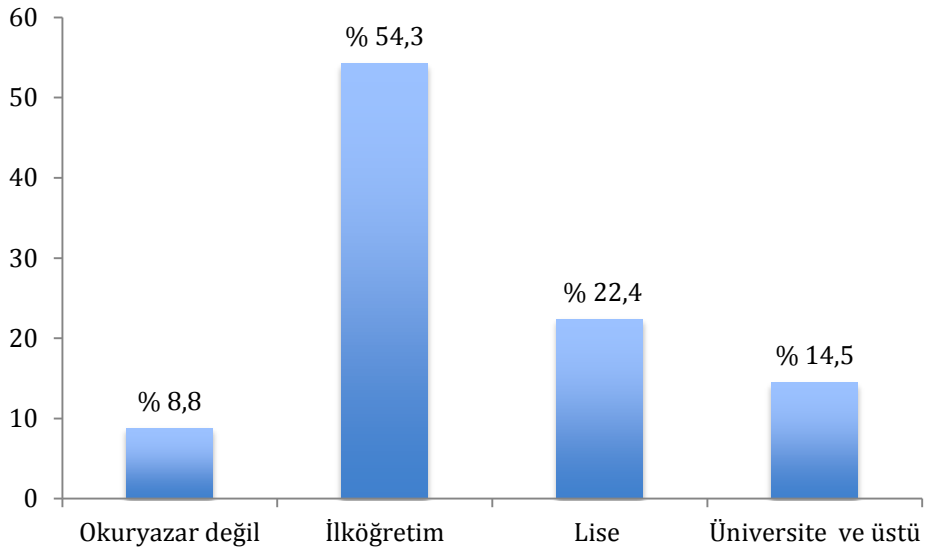


Şekil 3: Anket sorularının cevaplanma oranları

Demografik Bilgiler

Araştırma sonunda 32667 kişiye ait veriler analiz edilmiştir. Katılımcıların %49,9'u kadın, %50,1'i erkektir. Yaş ortalamaları 41,5 ± 15,5 (en az 18, en çok 92) olarak hesaplanmıştır. Kişilerin %89,2'si kent, %10,8'i ise kır yerleşimlidir.

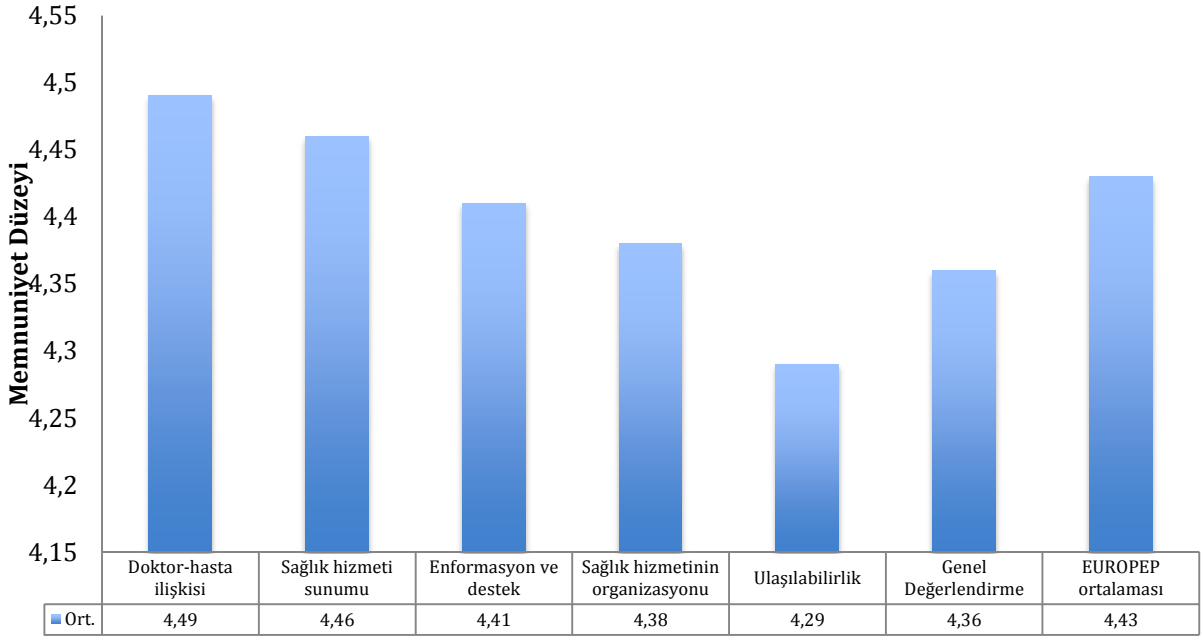
Son 12 ay içerisinde aynı sağlık kuruluşuna gelme sayısının geometrik ortalaması 6,3 ± 2,5 kez olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların %2,1'i hasta memnuniyeti araştırmasına daha önce de katıldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların yarıdan fazlası ilköğretim okulu mezunudur (Şekil 4).



Şekil 4: Katılımcıların eğitim durumlarının dağılımı

Hasta Memnuniyeti

Hasta memnuniyet düzeyinin incelenen tüm boyutlarda yüksek olup 5 üzerinden 4'ten büyük olduğu görülmüştür (Tablo 5, Şekil 5).



Şekil 5: Çeşitli boyutlarda hasta memnuniyet düzeyleri

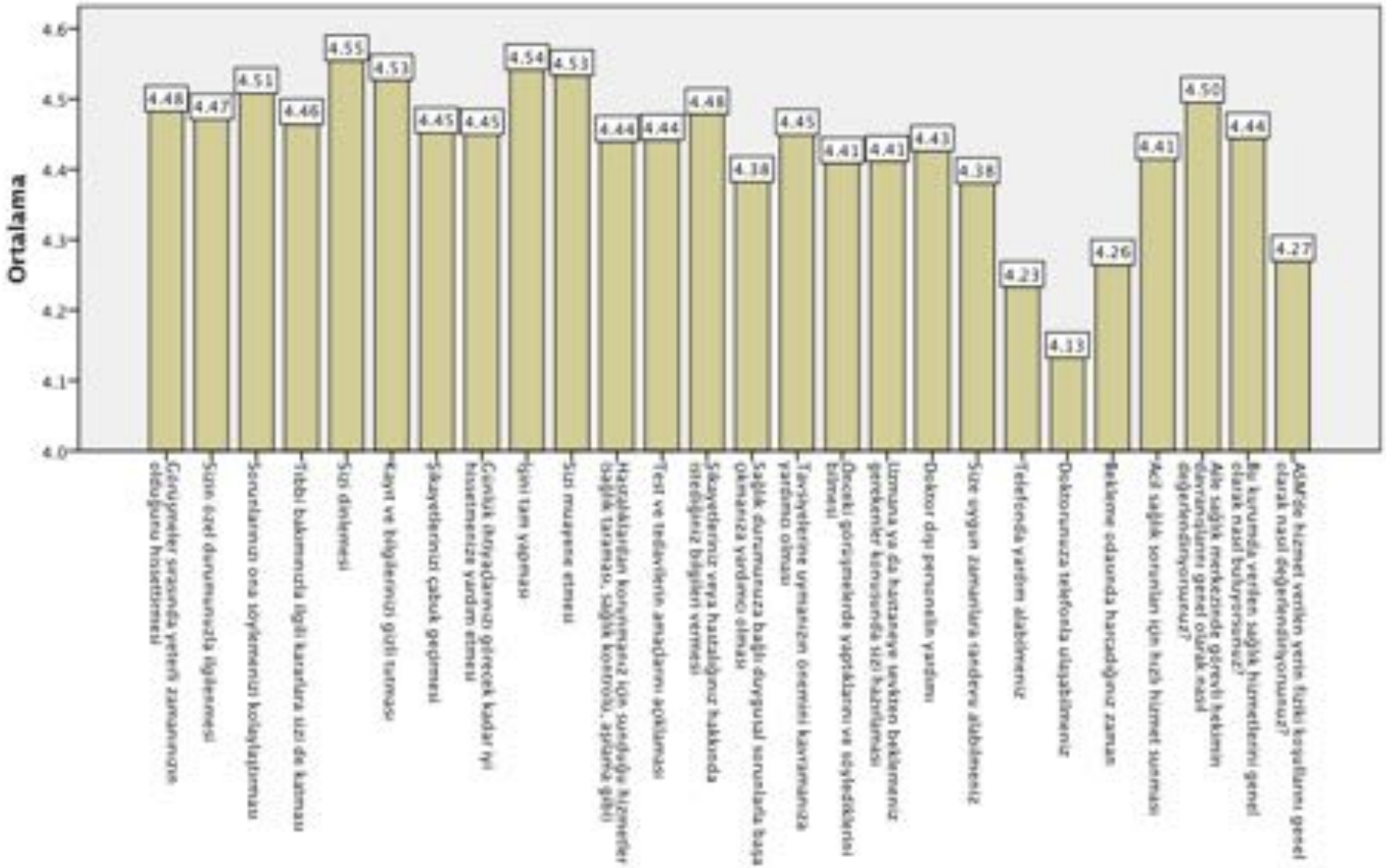
Tablo 5: Çeşitli boyutlarıyla hasta memnuniyet ortalamaları

Boyut	Ort	SS
Doktor-hasta ilişkisi	4.49	0.5
Sağlık hizmeti sunumu	4.46	0.6
Enformasyon ve destek	4.41	0.6
Sağlık hizmetinin organizasyonu	4.38	0.7
Ulaşılabilirlik	4.29	0.8
Genel Değerlendirme	4.36	0.6
EUROPEP ortalaması	4.43	0.5

Memnuniyet sorularının tek tek analizi Tablo 6'da sunulmuştur. Sorulara verilen puan ortalamalarının hepsinin 4'ün üzerinde olduğu görülmektedir. En az puan alınan sorular sırasıyla "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz", "Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz" ve "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorularıdır (Şekil 6).

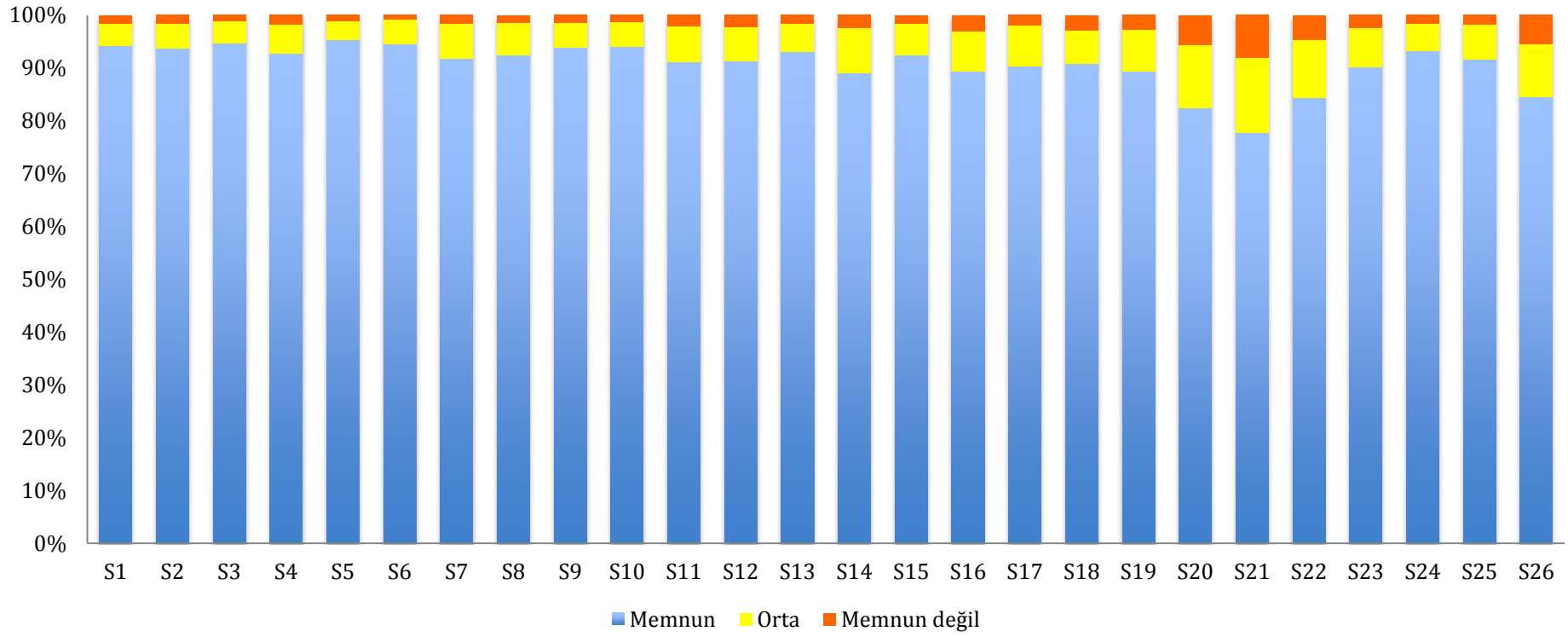
Tablo 6: Hasta memnuniyeti sorularının yüzde dağılımı

NO	SORULAR	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)	Toplam (%)
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	0.4	1.2	4.2	41.1	53.1	100
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	0.4	1.3	4.7	41.0	52.7	100
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	0.3	1.0	4.2	39.5	55.1	100
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	0.4	1.5	5.4	40.1	52.6	100
5	Sizi dinlemesi	0.3	0.9	3.5	35.9	59.4	100
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	0.2	0.7	4.7	36.7	57.7	100
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	0.4	1.2	6.6	39.8	52.0	100
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	0.3	1.1	6.3	41.4	50.9	100
9	İşini tam yapması	0.4	1.2	4.6	34.0	59.8	100
10	Sizi muayene etmesi	0.3	1.1	4.5	35.7	58.3	100
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler	0.5	1.6	6.8	39.3	51.8	100
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	0.5	1.8	6.4	39.5	51.8	100
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	0.4	1.3	5.3	39.5	53.5	100
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	0.6	1.8	8.6	40.6	48.4	100
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	0.3	1.3	6.0	41.1	51.3	100
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	0.7	2.3	7.6	37.9	51.5	100
17	Uzmana ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	0.5	1.5	7.7	40.3	50.1	100
18	Doktor dışı personelin yardımı	1.0	1.9	6.3	39.1	51.7	100
19	Size uygun zamanlara randevu alabilmeniz	0.9	1.9	7.8	40	49.3	100
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	2.5	3.1	12.0	36.5	45.9	100
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	3.6	4.5	14.1	34.6	43.2	100
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	1.4	3.2	11.1	40.8	43.4	100
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	0.9	1.5	7.3	39.3	50.9	100
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0.4	1.3	5.1	38.0	55.2	100
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	0.4	1.4	6.6	40.2	51.3	100
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	2.0	3.6	9.9	39.1	45.4	100



Şekil 6: Memnuniyet soru ortalamalarının dağılımı

Memnuniyet/memnuniyetsizlik olarak sınıflandırıldığında en fazla memnuniyetsizlik oranlarının 21 (Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz), 20 (Aile Sağlığı Merkezine telefonla ulaşabilmeniz) ve 22 (Bekleme odasında harcadığınız zaman) numaralı sorularda olduğu görülmektedir (sırasıyla %8,1; %5,6 ve %4,6; Şekil 7).

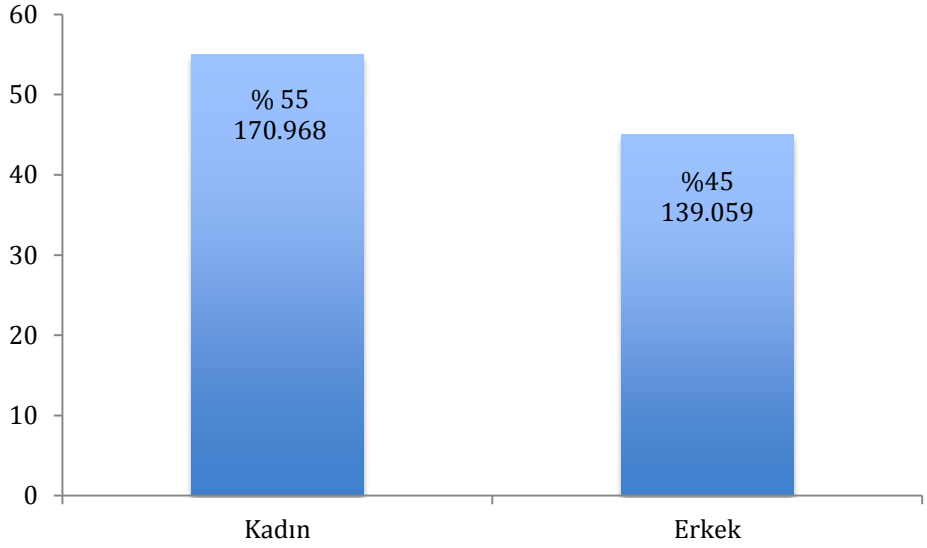


Şekil 7: Memnuniyet/memnuniyetsizlik oranlarının genel dağılımı

Karşılaştırmalı Analizler

Cinsiyete Göre Karşılaştırmalar

Kadınların yaş ortalaması 39,2 ± 14,0; erkeklerinki ise 43,8 ± 16,5 olarak hesaplanmıştır (t=-26,75; p<0,001). Kadınların son bir yıl içerisinde aynı sağlık birimine başvurma sayıları (7,2 ± 2,40) erkeklere göre (5,6 ± 2,47) anlamlı derecede daha fazla bulunmuştur (t=25,25; p<0,001; Şekil 8).

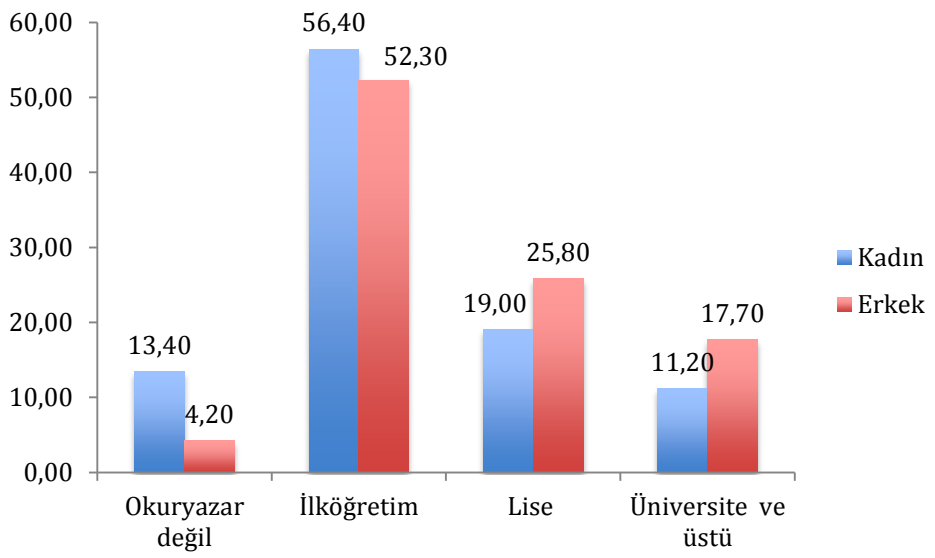


Şekil 8: Cinsiyete göre sağlık birimine son bir yılda yapılan başvuru sayıları

Hem erkeklerin, hem de kadınların %30'dan fazlası lise ve üzeri eğitime sahiptir. Erkeklerin eğitim durumları kadınlarınkinden anlamlı derecede daha fazladır (Ki Kare= 473,94; p<0,001; Tablo 7, Şekil 9).

Tablo 7: Cinsiyete göre eğitim durumları

Cinsiyet	Okuryazar değil (%)	İlköğretim (%)	Lise (%)	Üniversite üstü (%)	Toplam (%)
Kadın	13.4	56.4	19.0	11.2	100
Erkek	4.2	52.3	25.8	17.7	100
Toplam	8.8	54.3	22.4	14.5	100



Şekil 9: Cinsiyete göre eğitim durumları

Kadınların ve erkeklerin memnuniyet ortalamaları arasındaki fark çok azdır. Bu farkın sadece doktor-hasta ilişkisi boyutunda istatistiksel olarak anlamlı olduğu dikkati çekmektedir (Tablo 8).

Tablo 8: Cinsiyete göre memnuniyet ortalamaları

	Ortalama		Standart Sapma			
Boyut	**Kadın**	**Erkek**	**Kadın**	**Erkek**	**t**	**p**
Doktor-Hasta İlişkisi	4.18	4.20	0.76	0.76	-2.245	0.025
Sağlık Hizmeti Sunumu	4.18	4.19	0.76	0.76	-1.963	0.05
Enformasyon	4.08	4.09	0.83	0.84	-0.54	0.589
Hizmetin Organizasyonu	4.03	4.03	0.92	0.93	-0.155	0.877
Ulaşılabilirlik	3.90	3.91	0.95	0.94	-0.743	0.457
Genel Değerlendirme	4.07	4.06	0.82	0.82	0.92	0.358
EUROPEP Puanı	4.09	4.11	0.78	0.78	-1.765	0.078

Eğitim Durumlarına Göre Memnuniyet Durumları

İncelenen tüm boyutlarda ilköğretim okulu mezunlarının memnuniyet düzeyleri diğer eğitim düzeylerinden fazladır (Tablo 9).

Tablo 9: Eğitim durumlarına göre memnuniyet dağılımları

Boyut		Ortalama	SS	F	p
Doktor-Hasta İlişkisi	Okur yazar değil	4.48	0.54	28.185	<0,001
	İlköğretim	4.51	0.53		
	Lise	4.44	0.58		
	Üniversite ve üstü	4.46	0.58		
	Total	4.49	0.55		
Sağlık Hizmeti Sunumu	Okur yazar değil	4.47	0.54	42.695	<0,001
	İlköğretim	4.49	0.55		
	Lise	4.41	0.61		
	Üniversite ve üstü	4.42	0.60		
	Total	4.46	0.57		
Enformasyon	Okur yazar değil	4.41	0.60	50.368	<0,001
	İlköğretim	4.44	0.59		
	Lise	4.35	0.66		
	Üniversite ve üstü	4.36	0.67		
	Total	4.41	0.62		
Hizmetin Organizasyonu	Okur yazar değil	4.39	0.66	51.478	<0,001
	İlköğretim	4.42	0.66		
	Lise	4.32	0.73		
	Üniversite ve üstü	4.32	0.75		
	Total	4.38	0.69		
Ulaşılabilirlik	Okur yazar değil	4.27	0.68	43.408	<0,001
	İlköğretim	4.33	0.64		
	Lise	4.24	0.71		
	Üniversite ve üstü	4.24	0.72		
	Total	4.29	0.67		
Genel Değerlendirme	Okur yazar değil	4.37	0.62	84.956	<0,001
	İlköğretim	4.41	0.61		
	Lise	4.29	0.69		
	Üniversite ve üstü	4.30	0.68		
	Total	4.36	0.64		
EUROPEP Puanı	Okur yazar değil	4.43	0.52	50.339	<0,001
	İlköğretim	4.46	0.52		
	Lise	4.38	0.58		
	Üniversite ve üstü	4.38	0.59		
	Total	4.43	0.55		

İllerin Genel Memnuniyet Sonuçları

Bazı iller hariç çoğu ilde tüm alanlardaki memnuniyet ortalamaları 4 ve üzerinde bulunmuştur. Dördün altında memnuniyet ortalaması olan illerin daha çok Doğu ve Güneydoğu Anadolu' daki iller olduğu dikkati çekmektedir (Tablo 10).

Tablo 10: İllere göre çeşitli boyutlardaki memnuniyet ortalamaları

İL	Dr.-Hasta İlişkisi	Sağlık Hizmeti	Enformasyon ve Destek	Organizasyon	Ulaşılabilirlik	Genel Değerlendirme	EUROPEP Puanı
ADANA	4.56	4.53	4.48	4.48	4.32	4.18	4.48
ADIYAMAN	4.46	4.46	4.39	4.38	4.31	4.31	4.45
AFYON	4.50	4.46	4.42	4.37	4.34	4.45	4.45
AĞRI	4.33	4.31	4.23	4.13	3.96	4.17	4.14
AMASYA	4.48	4.44	4.39	4.32	4.19	4.29	4.38
ANKARA	4.24	4.17	4.09	4.02	4.10	3.95	4.24
ANTALYA	4.41	4.40	4.36	4.31	4.30	4.25	4.42
ARTVİN	4.42	4.35	4.32	4.21	4.28	4.28	4.39
AYDIN	4.40	4.40	4.32	4.29	4.20	4.29	4.37
BALIKESİR	4.52	4.46	4.47	4.44	4.23	4.33	4.45
BİLECİK	4.53	4.52	4.45	4.48	4.46	4.46	4.52
BİNGÖL	4.22	4.15	3.92	3.89	3.77	3.98	4.03
BİTLİS	4.09	4.09	3.95	3.95	3.90	4.02	3.99
BOLU	4.42	4.38	4.30	4.23	4.10	4.26	4.28
BURDUR	4.78	4.71	4.72	4.71	4.59	4.62	4.73
BURSA	4.44	4.44	4.38	4.36	4.17	4.26	4.39
ÇANAKKALE	4.55	4.53	4.47	4.43	4.34	4.35	4.44

Tablo 10. İllere göre çeşitli boyutlardaki memnuniyet ortalamaları (devam)

İL	Dr.-Hasta İlişkisi	Sağlık Hizmeti	Enformasyon ve Destek	Organizasyon	Ulaşılabilirlik	Genel Değerlendirme	EUROPEP Puanı
ÇANKIRI	4.32	4.32	4.24	4.20	4.11	4.20	4.24
ÇORUM	4.29	4.27	4.19	4.18	4.02	4.26	4.18
DENİZLİ	4.49	4.47	4.41	4.42	4.31	4.33	4.45
DİYARBAKIR	4.18	4.20	4.08	4.03	3.88	3.97	4.11
EDİRNE	4.64	4.67	4.59	4.58	4.54	4.55	4.65
ELAZIĞ	4.60	4.56	4.54	4.50	4.41	4.42	4.56
ERZİNCAN	4.22	4.17	4.09	4.05	3.93	4.12	4.12
ERZURUM	4.31	4.30	4.20	4.16	4.15	4.24	4.38
ESKİŞEHİR	4.48	4.42	4.33	4.31	4.25	4.26	4.37
GAZİANTEP	4.17	4.14	4.06	3.98	3.85	4.14	4.06
GİRESUN	4.33	4.32	4.22	4.13	3.91	4.23	4.14
GÜMÜŞHANE	4.19	4.20	4.13	4.07	4.03	4.13	4.14
HAKKARİ	4.01	4.04	3.96	3.85	3.67	3.89	3.93
HATAY	4.42	4.36	4.32	4.30	4.19	4.27	4.35
ISPARTA	4.42	4.45	4.29	4.30	4.42	4.38	4.50
İÇEL	4.31	4.30	4.21	4.20	4.14	4.24	4.23
İSTANBUL	4.35	4.32	4.23	4.16	4.04	4.17	4.25
İZMİR	4.36	4.35	4.28	4.24	4.08	4.12	4.25
KARS	4.36	4.34	4.31	4.26	4.22	4.22	4.25
KASTAMONU	4.60	4.44	4.43	4.41	4.37	4.38	4.56
KAYSERİ	4.29	4.24	4.16	4.09	3.81	4.05	4.14
KIRKLARELİ	4.41	4.34	4.29	4.21	4.15	4.32	4.31
KIRŞEHİR	4.15	4.09	4.02	4.01	3.97	3.98	4.04
KOCAELİ	4.40	4.40	4.30	4.16	4.10	4.22	4.28

Tablo 10. İllere göre çeşitli boyutlardaki memnuniyet ortalamaları (devam)

İL	Dr.-Hasta İlişkisi	Sağlık Hizmeti	Enformasyon ve Destek	Organizasyon	Ulaşılabilirlik	Genel Değerlendirme	EUROPEP Puanı
KONYA	4.41	4.38	4.33	4.30	4.32	4.27	4.41
KÜTAHYA	4.48	4.49	4.41	4.40	4.24	4.44	4.40
MALATYA	4.48	4.44	4.39	4.30	4.27	4.41	4.42
MANİSA	4.43	4.39	4.31	4.30	4.15	4.34	4.32
K. MARAŞ	4.29	4.27	4.21	4.14	3.85	4.19	4.19
MARDİN	4.05	4.08	3.93	3.89	3.92	3.91	4.06
MUĞLA	4.39	4.40	4.27	4.22	4.12	4.19	4.29
MUŞ	4.14	4.16	4.07	4.07	3.86	4.06	4.04
NEVŞEHİR	4.43	4.42	4.38	4.32	4.19	4.37	4.37
NİĞDE	4.29	4.30	4.24	4.17	3.96	4.20	4.19
ORDU	4.38	4.29	4.23	4.27	4.20	4.26	4.36
RİZE	4.49	4.49	4.44	4.36	4.33	4.39	4.51
SAKARYA	4.50	4.45	4.37	4.31	4.19	4.39	4.37
SAMSUN	4.56	4.54	4.47	4.49	4.29	4.43	4.46
SİİRT	3.95	4.00	3.89	3.82	3.29	3.88	3.79
SİNOP	4.45	4.43	4.32	4.37	4.31	4.32	4.43
SİVAS	4.37	4.34	4.24	4.18	4.23	4.28	4.32
TEKİRDAĞ	4.39	4.47	4.34	4.28	4.28	4.40	4.43
TOKAT	4.43	4.47	4.35	4.29	4.21	4.34	4.38
TRABZON	4.31	4.28	4.24	4.18	4.12	4.20	4.24
TUNCELİ	3.96	3.91	3.90	3.81	3.67	3.88	3.86
ŞANLIURFA	4.10	4.12	4.07	4.01	3.99	4.07	4.08
UŞAK	4.40	4.39	4.30	4.29	4.19	4.21	4.34
VAN	4.33	4.36	4.23	4.23	3.71	4.26	4.22

Tablo 10. İllere göre çeşitli boyutlardaki memnuniyet ortalamaları (devam)

İL	Dr.-Hasta İlişkisi	Sağlık Hizmeti	Enformasyon ve Destek	Organizasyon	Ulaşılabilirlik	Genel Değerlendirme	EUROPEP Puanı
YOZGAT	4.30	4.28	4.15	4.02	3.96	4.10	4.15
ZONGULDAK	4.40	4.41	4.37	4.32	4.30	4.35	4.38
AKSARAY	4.16	4.16	4.03	4.00	3.94	4.09	4.07
BAYBURT	4.16	4.15	4.07	4.08	3.85	4.01	4.00
KARAMAN	4.36	4.34	4.30	4.21	4.09	4.21	4.28
KIRIKKALE	4.71	4.68	4.67	4.65	4.75	4.59	4.82
BATMAN	4.00	4.07	3.90	3.90	3.85	3.85	4.12
ŞIRNAK	4.18	4.18	4.03	4.00	3.90	4.07	4.08
BARTIN	4.38	4.32	4.14	4.29	4.01	4.25	4.24
ARDAHAN	3.93	3.90	3.81	3.78	3.72	3.83	3.88
IĞDIR	4.44	4.45	4.41	4.41	4.22	4.35	4.38
YALOVA	4.49	4.47	4.45	4.43	4.46	4.18	4.52
KARABÜK	4.40	4.37	4.28	4.20	4.05	4.26	4.31
KİLİS	4.37	4.37	4.29	4.29	3.95	4.36	4.28
OSMANİYE	4.80	4.79	4.77	4.77	4.69	4.68	4.78
DÜZCE	4.42	4.40	4.39	4.33	4.06	4.27	4.39
TOPLAM	**4.36**	**4.35**	**4.27**	**4.23**	**4.12**	**4.23**	**4.29**

Türkiye genelinde yapılan bu araştırmada memnuniyet oranları incelendiğinde (Tablo 11);
Memnuniyeti en yüksek iller: Osmaniye (%99,49), Kilis (%99,23),Yalova (%99,05)
Memnuniyeti en düşük iller: Bayburt (%67,78), Tunceli (%76,79), Ankara (%77,93)

Tablo 11.İllerin genel memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları

İL	Memnuniyet (%)	Memnuniyetsizlik (%)
ADANA	82.78	3.28
ADIYAMAN	90.46	2.84
AFYON	90.91	0.72
AĞRI	93.71	0.52
AMASYA	96.05	0.28
ANKARA	77.93	1.80
ANTALYA	91.79	3.43
ARTVİN	91.46	2.22
AYDIN	92.14	0.69
BALIKESİR	94.06	0.82
BİLECİK	95.96	0.34
BİNGÖL	84.75	5.18
BİTLİS	89.66	1.22
BOLU	89.71	1.61
BURDUR	98.06	1.61
BURSA	89.50	3.27
ÇANAKKALE	92.09	1.20
ÇANKIRI	91.16	1.41
ÇORUM	93.39	1.78
DENİZLİ	93.75	0.00
DİYARBAKIR	81.41	4.96
EDİRNE	96.08	1.04
ELAZIĞ	91.58	3.16
ERZİNCAN	94.14	1.03
ERZURUM	89.47	2.63
ESKİŞEHİR	94.10	1.23
GAZİANTEP	92.29	1.62
GİRESUN	92.86	1.37
GÜMÜŞHANE	87.50	3.26
HAKKARİ	84.41	1.94
HATAY	91.52	1.18
ISPARTA	98.02	0.50
MERSİN	90.06	2.44
İSTANBUL	91.15	2.49

Tablo 11. İllerin genel memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları (devam)

İL	Memnuniyet (%)	Memnuniyetsizlik (%)
İZMİR	90.8	2.30
KARS	93.07	4.05
KASTAMONU	93.20	1.26
KAYSERİ	88.12	3.76
KIRKLARELİ	91.67	2.78
KIRŞEHİR	85.66	1.33
KOCAELİ	93.42	1.91
KONYA	93.62	1.42
KÜTAHYA	96.42	1.43
MALATYA	97.78	0.49
MANİSA	95.73	0.00
KAHRAMANMARAŞ	94.37	1.52
MARDİN	90.36	1.68
MUĞLA	89.05	2.10
MUŞ	94.37	0.00
NEVŞEHİR	90.20	1.96
NİĞDE	95.68	0.29
ORDU	95.85	0.38
RİZE	96.04	0.91
SAKARYA	93.29	1.39
SAMSUN	96.97	0.87
SİİRT	83.99	6.34
SİNOP	93.73	0.70
SİVAS	91.33	1.28
TEKİRDAĞ	97.40	0.60
TOKAT	94.28	1.04
TRABZON	89.57	1.70
TUNCELİ	76.79	6.70
ŞANLIURFA	92.75	2.59
UŞAK	92.71	0.87
VAN	88.89	1.97
YOZGAT	93.25	1.20
ZONGULDAK	97.51	0.75
AKSARAY	92.86	0.77
BAYBURT	67.78	9.21
KARAMAN	85.98	2.23
KIRIKKALE	95.16	1.21

Tablo 11. İllerin genel memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları (devam)

İL	Memnuniyet (%)	Memnuniyetsizlik (%)
BATMAN	91.21	1.43
ŞIRNAK	79.28	6.51
BARTIN	92.45	1.21
ARDAHAN	88.38	2.49
IĞDIR	95.41	2.30
YALOVA	99.05	0.00
KARABÜK	95.55	0.68
KİLİS	99.23	0.00
OSMANİYE	99.49	0.00
DÜZCE	87.19	5.66
GENEL	**91.50**	**1.90**

2012 yılında bir önceki yıla göre toplamda 55 ilin memnuniyet yüzdesinin arttığı, 26 ilin de memnuniyet yüzdesinin azaldığı görülmektedir (Tablo 12).
Memnuniyeti Artan İlk 5 İl: Yalova, Gaziantep, Sinop , Amasya, Bilecik
Memnuniyeti Azalan İlk 5 İl :Bayburt, Şırnak, Bingöl, Gümüşhane, Trabzon

Tablo 12. Yıllara göre il bazında memnuniyet oranları (%)

İL	2010		2011		2012
ADANA	AH+*	**88.48**	AHE***	**89.63**	**82.78**
ADIYAMAN	AH+	**83.92**	AHE	**90.33**	**90.46**
AFYON	AH-**	**94.16**	AHY****	**91.54**	**90.91**
AĞRI	AH-	**81.96**	AHY	**88.94**	**93.71**
AMASYA	AH+	**86.03**	AHE	**83.51**	**96.05**
ANKARA	AH-	**75.39**	AHE	**80.63**	**77.93**
ANTALYA	AH-	**82.68**	AHY	**90.17**	**91.79**
ARTVİN	AH-	**79.44**	AHE	**91.20**	**91.46**
AYDIN	AH-	**84.05**	AHY	**91.00**	**92.14**
BALIKESİR	AH-	**93.75**	AHY	**92.16**	**94.06**
BİLECİK	AH+	**93.53**	AHE	**83.83**	**95.96**
BİNGÖL	AH-	**56.55**	AHE	**94.80**	**84.75**
BİTLİS	AH-	**77.50**	AHY	**82.83**	**89.66**
BOLU	AH+	**84.56**	AHE	**92.90**	**89.71**
BURDUR	AH+	**90.96**	AHE	**95.54**	**98.06**
BURSA	AH+	**84.56**	AHE	**90.66**	**89.50**
ÇANAKKALE	AH-	**90.36**	AHE	**88.59**	**92.09**
ÇANKIRI	AH+	**86.33**	AHE	**85.96**	**91.16**
ÇORUM	AH+	**91.63**	AHE	**89.36**	**93.39**
DENİZLİ	AH+	**81.68**	AHE	**93.67**	**93.75**
DİYARBAKIR	AH-	**75.66**	AHY	**87.26**	**81.41**
EDİRNE	AH+	**91.58**	AHE	**95.81**	**96.08**
ELAZIĞ	AH+	**91.41**	AHE	**93.36**	**91.58**
ERZİNCAN	AH-	**68.37**	AHE	**90.55**	**94.14**
ERZURUM	AH+	**80.68**	AHE	**87.90**	**89.47**
ESKİŞEHİR	AH+	**75.87**	AHE	**91.90**	**94.10**
GAZİANTEP	AH-	**85.61**	AHY	**76.14**	**92.29**
GİRESUN	AH-	**78.35**	AHE	**84.47**	**92.86**
GÜMÜŞHANE	AH+	**70.61**	AHE	**97.52**	**87.50**
HAKKARİ	AH-	**66.77**	AHY	**80.47**	**84.41**
HATAY	AH-	**88.44**	AHY	**91.01**	**91.52**
ISPARTA	AH+	**71.91**	AHE	**98.18**	**98.02**
MERSİN	AH-	**92.72**	AHE	**91.78**	**90.06**
İSTANBUL	AH-	**82.73**	AHY	**88.96**	**91.15**
İZMİR	AH+	**76.44**	AHE	**88.79**	**90.80**
KARS	AH-	**65.06**	AHE	**92.70**	**93.07**

Tablo 12. Yıllara göre il bazında memnuniyet oranları (%) (devam)

İL	2010		2011		2012
KASTAMONU	AH+	**77.43**	AHE	**92.70**	**93.20**
KAYSERİ	AH+	**54.62**	AHE	**89.71**	**88.12**
KIRKLARELİ	AH-	**90.06**	AHE	**90.79**	**91.67**
KIRŞEHİR	AH+	**67.44**	AHE	**91.64**	**85.66**
KOCAELİ	AH-	**83.21**	AHY	**93.98**	**93.42**
KONYA	AH-	**74.32**	AHE	**91.94**	**93.62**
KÜTAHYA	AH-	**90.87**	AHE	**94.24**	**96.42**
MALATYA	AH-	**90.36**	AHE	**93.82**	**97.78**
MANİSA	AH+	**93.39**	AHE	**93.07**	**95.73**
KAHRAMANMARAŞ	AH-	**86.24**	AHY	**87.73**	**94.37**
MARDİN	AH-	**55.77**	AHY	**86.78**	**90.36**
MUĞLA	AH-	**92.34**	AHY	**89.34**	**89.05**
MUŞ	AH-	**80.44**	AHY	**83.98**	**94.37**
NEVŞEHİR	AH-	**84.09**	AHE	**97.51**	**90.20**
NİĞDE	AH-	**67.12**	AHE	**94.15**	**95.68**
ORDU	AH-	**78.40**	AHY	**87.28**	**95.85**
RİZE	AH+	**73.60**	AHE	**97.04**	**96.04**
SAKARYA	AH-	**90.12**	AHE	**94.75**	**93.29**
SAMSUN	AH+	**93.62**	AHE	**93.32**	**96.97**
SİİRT	AH-	**58.64**	AHY	**85.52**	**83.99**
SİNOP	AH+	**86.93**	AHE	**79.21**	**93.73**
SİVAS	AH-	**82.72**	AHY	**94.71**	**91.33**
TEKİRDAĞ	AH-	**89.39**	AHE	**94.54**	**97.40**
TOKAT	AH-	**89.57**	AHE	**92.80**	**94.28**
TRABZON	AH+	**66.25**	AHE	**97.22**	**89.57**
TUNCELİ	AH+	**65.78**	AHE	**76.68**	**76.79**
ŞANLIURFA	AH-	**77.38**	AHY	**87.13**	**92.75**
UŞAK	AH+	**83.89**	AHE	**88.44**	**92.71**
VAN	AH-	**88.80**	AHY	**81.91**	**88.89**
YOZGAT	AH-	**73.84**	AHE	**88.44**	**93.25**
ZONGULDAK	AH-	**91.02**	AHY	**89.46**	**97.51**
AKSARAY	AH-	**70.26**	AHE	**81.41**	**92.86**
BAYBURT	AH+	**79.17**	AHE	**84.13**	**67.78**
KARAMAN	AH+	**86.28**	AHE	**93.00**	**85.98**
KIRIKKALE	AH+	**98.84**	AHE	**97.50**	**95.16**
BATMAN	AH-	**48.45**	AHE	**89.21**	**91.21**
ŞIRNAK	AH-	**75.68**	AHY	**93.73**	**79.28**

Tablo 12. Yıllara göre il bazında memnuniyet oranları (%) (devam)

İL	2010		2011		2012
BARTIN	AH+	**92.67**	AHE	**84.40**	**92.45**
ARDAHAN	AH-	**61.29**	AHE	**83.68**	**88.38**
IĞDIR	AH-	**86.47**	AHE	**88.74**	**95.41**
YALOVA	AH+	**78.57**	AHE	**77.71**	**99.05**
KARABÜK	AH+	**85.80**	AHE	**90.76**	**95.55**
KİLİS	AH-	**62.02**	AHE	**94.23**	**99.23**
OSMANİYE	AH+	**96.27**	AHE	**94.52**	**99.49**
DÜZCE	AH+	**86.33**	AHE	**93.07**	**87.19**
GENEL	**81.2**		**89.84**		**91.50**

**AH+ : Aile Hekimliği uygulamasına geçilmiş iller*
***AH- : Aile Hekimliği uygulamasına geçilmemiş iller*
****AHE : Eskiden beri aile hekimliği olan iller 2010 Eylül ayından önce aile hekimliğine geçilen illerdir.*
*****AHY : Aile hekimliğine yeni geçilen iller 2010 Eylül ayı itibariyle aile hekimliğine geçilen illerdir.*

2010 yılından itibaren birinci basamak sağlık hizmetlerinden genel memnuniyet oranı artış göstermektedir. 2012 yılında memnuniyet oranı 2011 yılına göre %1,7 oranında artmıştır (Tablo 13).

Tablo 13. Yıllara göre genel memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları

YIL	Memnuniyet (%)	Memnuniyetsizlik (%)
2010	81.2	4.9
2011	89.8	2.8
2012	91.5	1.9

NUTS Bölge Sınıflamasına göre memnuniyet puan ortalamaları Tablo 14'de görülmektedir. Buna göre Europep ortalaması açısından en fazla memnuniyet sırasıyla 2, 6 ve 4. bölgelerde, en düşük memnuniyet ise sırasıyla 12, 11 ve 10. bölgelerdedir

Tablo 14: NUTS Bölge sınıflamasına göre çeşitli boyutların memnuniyet ortalamaları

NUTS	Doktor-Hasta İlişkisi	Sağlık Hizmeti Sunumu	Enformasyon	Hizmetin Organizasyonu	Ulaşılabilirlik	Genel Değerlendirme	EUROPEP
1	4.35	4.32	4.23	4.16	4.04	4.17	4.25
2	4.50	4.49	4.43	4.38	4.30	4.39	4.44
3	4.43	4.41	4.34	4.31	4.19	4.29	4.35
4	4.46	4.43	4.36	4.32	4.19	4.28	4.37
5	4.32	4.28	4.22	4.16	4.19	4.12	4.32
6	4.48	4.46	4.40	4.38	4.29	4.32	4.44
7	4.33	4.31	4.23	4.17	4.08	4.20	4.25
8	4.43	4.41	4.32	4.32	4.19	4.32	4.35
9	4.35	4.32	4.26	4.21	4.15	4.25	4.30
10	4.28	4.25	4.18	4.14	4.04	4.15	4.20
11	4.25	4.24	4.14	4.10	3.90	4.15	4.13
12	4.16	4.17	4.07	4.03	3.89	4.05	4.11
Toplam	**4.36**	**4.35**	**4.27**	**4.23**	**4.12**	**4.23**	**4.29**

İl Bazında Ayrıntılı Analizler

1-ADANA

Adana ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 15).

Tablo 15: Adana ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.39	1.16	3.08	38.15	57.23
s2	0.19	0.96	5.97	32.56	60.31
s3	0.19	1.16	3.47	30.06	65.13
s4	0.39	1.54	5.02	38.61	54.44
s5	0.39	0.96	3.08	27.17	68.40
s6	0.39	0.58	5.39	21.39	72.25
s7	0.39	0.96	6.94	37.57	54.14
s8	0.19	1.35	7.13	46.05	45.28
s9	0.19	1.73	4.82	28.52	64.74
s10	0.19	1.73	4.24	29.67	64.16
s11	0.19	0.77	7.53	36.49	55.02
s12	0.39	1.35	6.76	35.14	56.37
s13	0.19	1.54	5.97	32.37	59.92
s14	0.19	2.32	7.72	45.95	43.82
s15	0.19	2.50	6.17	35.65	55.49
s16	0.58	2.51	10.06	30.17	56.67
s17	0.00	1.74	8.69	31.47	58.11
s18	2.15	3.13	10.37	33.86	50.49
s19	0.97	2.13	18.60	37.21	41.09
s20	1.36	1.36	13.95	34.30	49.03
s21	2.78	2.28	14.18	22.03	58.73
s22	2.52	6.21	15.92	43.69	31.65
s23	2.32	1.74	18.15	40.54	37.26
s24	0.58	1.16	8.12	52.03	38.10
s25	0.19	3.09	13.93	47.58	35.20
s26	8.70	9.09	14.89	40.23	27.08

2-ADIYAMAN

Adıyaman ilinde en fazla memnuniyetin "Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 16).

Tablo 16: Adıyaman ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.78	2.58	4.91	41.09	50.65
s2	0.26	2.61	5.74	41.25	50.13
s3	0.00	1.05	3.66	43.98	51.31
s4	0.00	2.86	5.47	42.19	49.48
s5	0.52	1.83	2.61	38.90	56.14
s6	0.29	0.86	7.14	38.00	53.71
s7	0.26	1.58	7.37	38.42	52.37
s8	0.26	1.56	9.09	40.00	49.09
s9	0.26	1.82	5.71	33.77	58.44
s10	0.00	1.29	6.70	35.57	56.44
s11	0.78	1.82	8.05	34.81	54.55
s12	0.52	2.86	5.97	37.92	52.73
s13	0.00	0.78	5.96	39.12	54.15
s14	0.26	2.08	12.24	39.06	46.35
s15	0.00	1.31	8.12	40.05	50.52
s16	1.03	3.10	6.46	35.66	53.75
s17	0.00	1.04	8.85	40.10	50.00
s18	0.78	1.30	6.48	37.05	54.40
s19	0.26	1.57	7.85	39.79	50.52
s20	3.47	3.20	13.87	33.33	46.13
s21	2.40	5.07	18.40	31.47	42.67
s22	0.52	3.66	8.88	40.21	46.74
s23	0.26	2.63	5.79	40.26	51.05
s24	0.00	1.55	7.73	35.57	55.15
s25	0.26	2.58	6.70	38.66	51.80
s26	0.26	3.36	9.56	39.28	47.55

3-AFYON

Afyon ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 17).

Tablo 17: Afyon ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	1.19	0.95	5.01	40.33	52.51
s2	1.94	1.46	7.52	41.02	48.06
s3	0.96	1.44	4.09	43.51	50.00
s4	2.24	0.75	5.97	44.03	47.01
s5	0.72	0.24	3.11	36.60	59.33
s6	0.52	0.00	3.13	35.25	61.10
s7	0.72	0.48	11.35	37.92	49.52
s8	0.49	0.49	7.06	45.50	46.47
s9	0.95	0.24	5.71	36.43	56.67
s10	0.72	0.72	5.77	38.22	54.57
s11	1.51	2.77	8.56	42.32	44.84
s12	1.53	1.28	8.67	44.13	44.39
s13	0.00	1.46	3.64	46.36	48.54
s14	1.03	1.80	9.51	42.16	45.50
s15	0.48	0.97	5.56	47.10	45.89
s16	2.02	2.77	10.33	35.52	49.37
s17	0.56	1.40	8.94	39.11	50.00
s18	1.20	1.44	4.78	43.06	49.52
s19	1.36	1.09	7.90	42.78	46.87
s20	0.90	2.69	21.19	37.91	37.31
s21	2.27	5.18	24.60	30.10	37.86
s22	2.17	2.65	18.80	42.41	33.98
s23	0.82	1.90	10.60	43.75	42.93
s24	0.00	1.21	5.80	47.58	45.41
s25	0.00	0.72	8.37	51.44	39.47
s26	0.00	1.66	6.64	43.84	47.87

4-AĞRI

Ağrı ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 18).

Tablo 18: Ağrı ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.26	1.02	6.39	40.66	51.66
s2	0.77	1.29	5.67	38.40	53.87
s3	0.00	1.54	4.62	41.28	52.56
s4	0.00	1.03	5.38	41.54	52.05
s5	0.00	0.77	5.38	38.21	55.64
s6	0.27	1.37	5.46	39.07	53.83
s7	0.26	1.80	6.70	34.79	56.44
s8	0.00	2.05	7.18	38.97	51.79
s9	0.00	1.79	4.62	37.95	55.64
s10	0.00	1.29	7.99	37.37	53.35
s11	0.79	3.14	6.54	35.60	53.93
s12	1.31	3.15	6.82	37.80	50.92
s13	0.00	0.52	6.96	38.66	53.87
s14	0.52	2.62	9.95	38.74	48.17
s15	0.51	1.03	6.17	42.16	50.13
s16	1.03	3.08	7.20	37.02	51.67
s17	2.13	2.93	7.98	41.22	45.74
s18	1.83	2.61	4.96	40.73	49.87
s19	3.41	3.69	5.68	37.78	49.43
s20	3.18	5.20	8.38	35.84	47.40
s21	5.69	6.89	10.18	32.04	45.21
s22	1.29	2.83	7.71	34.45	53.73
s23	1.03	1.03	7.49	35.14	55.30
s24	0.52	0.79	3.94	44.36	50.39
s25	0.00	0.52	5.76	37.17	56.54
s26	3.16	5.00	17.89	38.42	35.53

5-AMASYA

Amasya ilinde en fazla memnuniyetin "Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi " sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 19).

Tablo 19: Amasya ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.57	0.86	2.29	11.14	85.14
s2	0.57	1.71	3.70	14.53	79.49
s3	0.58	0.00	1.73	9.83	87.86
s4	0.57	0.00	2.59	9.77	87.07
s5	0.57	0.28	1.42	7.69	90.03
s6	0.86	0.29	1.43	14.61	82.81
s7	0.87	0.00	1.75	11.95	85.42
s8	0.59	0.29	0.88	9.97	88.27
s9	0.28	0.28	1.42	8.22	89.80
s10	0.29	0.29	1.43	8.60	89.40
s11	0.29	1.17	2.05	12.87	83.63
s12	0.57	0.57	1.99	13.11	83.76
s13	0.57	0.29	1.44	10.63	87.07
s14	0.88	0.29	2.93	14.96	80.94
s15	0.58	0.00	1.44	10.95	87.03
s16	1.43	0.57	3.15	12.03	82.81
s17	0.86	0.57	2.29	14.33	81.95
s18	0.57	0.86	2.01	11.49	85.06
s19	0.30	0.90	2.40	11.98	84.43
s20	0.58	1.73	3.18	15.32	79.19
s21	0.58	2.62	4.96	14.87	76.97
s22	0.85	1.70	13.92	23.58	59.94
s23	0.29	0.58	4.08	12.24	82.80
s24	0.00	0.00	2.26	16.95	80.79
s25	0.28	0.00	3.67	20.06	75.99
s26	1.98	0.85	5.93	20.06	71.19

6-ANKARA

Ankara ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 20).

Tablo 20: Ankara ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.30	0.60	2.39	47.38	49.33
s2	0.30	0.75	2.99	62.78	33.18
s3	0.15	0.90	4.19	61.73	33.03
s4	0.15	1.64	5.68	59.79	32.74
s5	0.15	1.05	9.31	55.41	34.08
s6	0.15	0.90	7.06	57.96	33.93
s7	0.30	0.90	9.16	57.96	31.68
s8	0.00	1.50	7.06	57.21	34.23
s9	0.15	1.20	7.80	51.72	39.13
s10	0.15	2.55	7.05	55.17	35.08
s11	0.30	2.26	8.12	58.50	30.83
s12	0.15	4.06	7.07	57.89	30.83
s13	0.15	2.56	6.17	59.04	32.08
s14	0.15	3.75	6.01	59.01	31.08
s15	0.30	2.11	6.34	58.31	32.93
s16	0.15	3.33	7.26	55.98	33.28
s17	0.30	3.91	8.72	57.59	29.47
s18	0.15	2.41	7.23	56.63	33.58
s19	0.30	2.71	8.60	59.28	29.11
s20	0.30	2.86	9.19	60.69	26.96
s21	0.91	3.51	9.30	59.45	26.83
s22	0.60	1.80	6.00	64.17	27.44
s23	0.30	1.21	3.19	64.95	30.35
s24	0.30	10.21	10.06	44.74	34.68
s25	0.30	1.50	20.27	46.10	31.83
s26	0.45	1.80	13.81	49.40	34.53

7-ANTALYA

Antalya ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 21).

Tablo 21: Antalya ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	2.10	1.53	4.39	12.40	79.58
s2	2.67	0.95	4.39	16.03	75.95
s3	2.10	1.15	3.63	13.77	79.35
s4	2.31	1.15	4.23	12.88	79.42
s5	1.91	1.15	3.24	11.64	82.06
s6	1.53	0.76	3.06	16.25	78.39
s7	2.10	0.76	3.06	18.16	75.91
s8	2.48	1.15	3.63	16.22	76.53
s9	2.48	0.95	2.29	15.65	78.63
s10	1.53	1.53	3.24	16.22	77.48
s11	2.29	0.76	4.96	22.71	69.27
s12	2.68	0.76	4.21	20.08	72.28
s13	1.92	1.34	3.26	19.92	73.56
s14	2.10	1.72	4.59	20.65	70.94
s15	1.72	1.34	4.40	20.08	72.47
s16	2.29	0.76	4.02	18.16	74.76
s17	2.29	1.15	6.11	21.56	68.89
s18	1.91	1.15	5.35	22.18	69.41
s19	2.11	1.53	4.02	20.11	72.22
s20	2.51	3.86	8.69	18.53	66.41
s21	2.67	5.15	10.50	18.51	63.17
s22	2.87	2.30	8.24	22.22	64.37
s23	2.69	0.58	6.33	21.50	68.91
s24	1.15	2.67	9.73	19.08	67.37
s25	2.67	0.76	4.77	23.09	68.70
s26	2.29	2.10	5.92	24.05	65.65

8-ARTVİN

Artvin ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 22).

Tablo 22: Artvin ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.32	7.28	31.01	61.39
s2	0.64	0.32	6.69	33.44	58.92
s3	0.31	1.57	3.46	25.79	68.87
s4	0.00	2.88	7.67	30.03	59.42
s5	0.00	0.95	4.10	20.50	74.45
s6	0.32	0.32	7.28	23.42	68.67
s7	0.32	2.54	10.16	30.16	56.83
s8	0.00	0.63	6.98	28.57	63.81
s9	0.32	2.21	6.31	21.77	69.40
s10	0.32	1.58	5.99	20.82	71.29
s11	0.94	1.57	8.15	27.27	62.07
s12	0.31	1.88	10.34	23.51	63.95
s13	0.32	1.27	7.28	27.53	63.61
s14	0.95	1.89	11.36	29.97	55.84
s15	0.00	1.59	8.28	28.34	61.78
s16	1.27	2.54	13.65	26.35	56.19
s17	1.91	1.59	10.19	26.43	59.87
s18	1.57	2.51	6.27	25.39	64.26
s19	0.00	1.92	11.22	25.32	61.54
s20	1.93	1.29	11.90	22.19	62.70
s21	3.54	2.57	14.15	22.83	56.91
s22	2.53	4.11	8.54	27.85	56.96
s23	2.22	2.86	8.25	17.78	68.89
s24	0.32	1.27	6.67	36.51	55.24
s25	0.32	1.90	6.33	34.81	56.65
s26	0.63	1.90	6.96	25.63	64.87

9-AYDIN

Aydın ilinde en fazla memnuniyetin "Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 23).

Tablo 23: Aydın ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.23	1.16	4.17	53.01	41.44
s2	0.23	1.16	4.64	49.42	44.55
s3	0.23	0.47	3.26	45.45	50.58
s4	0.70	1.17	5.83	44.06	48.25
s5	0.23	0.23	4.87	40.14	54.52
s6	0.00	0.47	4.47	36.47	58.59
s7	0.23	0.93	4.87	43.39	50.58
s8	0.00	0.93	4.43	44.99	49.65
s9	0.23	0.00	4.90	36.83	58.04
s10	0.23	0.00	5.54	43.42	50.81
s11	0.00	1.16	6.96	40.37	51.51
s12	0.23	1.39	6.50	41.53	50.35
s13	0.23	0.93	5.12	42.56	51.16
s14	0.47	2.82	7.28	44.13	45.31
s15	0.47	0.94	6.12	42.82	49.65
s16	0.94	3.05	5.40	40.38	50.23
s17	0.47	1.18	5.65	43.53	49.18
s18	0.70	1.41	8.43	44.50	44.96
s19	0.93	0.70	7.01	46.50	44.86
s20	0.93	1.87	9.35	40.42	47.43
s21	2.37	4.27	13.03	43.60	36.73
s22	3.25	4.41	15.55	42.46	34.34
s23	0.95	2.14	6.41	45.61	44.89
s24	0.00	0.92	5.54	46.19	47.34
s25	0.00	0.69	7.16	47.11	45.03
s26	2.31	3.00	7.39	43.42	43.88

10-BALIKESİR

Balıkesir ilinde en fazla memnuniyetin "Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 24).

Tablo 24: Balıkesir ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.20	3.48	31.76	64.55
s2	0.00	0.21	2.92	29.58	67.29
s3	0.21	0.41	1.24	30.99	67.15
s4	0.21	0.41	5.15	27.42	66.80
s5	0.00	0.21	1.85	26.08	71.87
s6	0.00	0.63	3.33	28.96	67.08
s7	0.41	0.41	4.73	30.66	63.79
s8	0.21	0.21	1.46	29.29	68.83
s9	0.21	0.21	2.05	23.82	73.72
s10	0.00	0.21	1.85	25.31	72.63
s11	0.21	0.62	4.73	32.30	62.14
s12	0.21	0.41	3.29	31.69	64.40
s13	0.20	0.00	2.46	28.07	69.26
s14	0.21	0.41	3.71	31.34	64.33
s15	0.00	0.41	1.45	28.10	70.04
s16	0.41	0.62	3.09	29.22	66.67
s17	0.21	0.21	4.72	28.95	65.91
s18	0.41	0.82	3.90	36.14	58.73
s19	0.00	0.42	3.74	33.06	62.79
s20	12.53	3.29	16.22	19.71	48.25
s21	15.84	3.50	18.11	17.08	45.47
s22	0.61	1.23	12.88	38.24	47.03
s23	0.21	0.21	3.71	32.16	63.71
s24	0.20	0.41	4.92	39.75	54.71
s25	0.41	0.41	5.11	38.85	55.21
s26	0.62	2.88	9.47	36.42	50.62

11-BİLECİK

Bilecik ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 25).

Tablo 25: Bilecik ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.67	0.00	1.68	42.42	55.22
s2	0.68	0.00	2.71	44.07	52.54
s3	0.68	0.00	2.36	49.32	47.64
s4	0.67	0.00	4.36	47.99	46.98
s5	0.67	0.00	4.04	49.49	45.79
s6	0.67	0.00	4.03	49.33	45.97
s7	0.68	0.00	2.37	51.53	45.42
s8	0.68	0.00	3.05	49.49	46.78
s9	0.68	0.00	4.05	46.96	48.31
s10	0.68	0.34	2.36	51.01	45.61
s11	0.67	0.00	4.36	51.01	43.96
s12	0.68	0.00	3.38	49.66	46.28
s13	0.68	0.00	4.75	42.03	52.54
s14	0.67	0.00	4.70	42.95	51.68
s15	0.67	0.00	4.04	42.09	53.20
s16	0.67	0.00	4.03	44.30	51.01
s17	0.67	0.00	4.03	40.60	54.70
s18	0.67	0.67	4.36	39.60	54.70
s19	0.68	0.00	4.41	42.71	52.20
s20	1.02	0.34	8.84	40.14	49.66
s21	1.01	1.01	9.12	41.55	47.30
s22	0.68	0.68	5.10	42.18	51.36
s23	0.69	0.00	1.72	43.10	54.48
s24	0.34	0.00	2.36	30.30	67.00
s25	0.34	0.00	3.70	30.30	65.66
s26	0.00	0.00	3.34	33.44	63.21

12-BİNGÖL

Bingöl ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 26).

Tablo 26: Bingöl ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.30	1.21	2.73	49.09	46.67
s2	0.61	1.82	3.04	48.94	45.59
s3	0.30	1.52	2.43	44.38	51.37
s4	0.00	3.68	5.52	49.69	41.10
s5	0.61	1.22	0.61	43.43	54.13
s6	0.82	1.23	1.65	27.57	68.72
s7	0.31	2.80	16.20	42.99	37.69
s8	0.62	2.17	13.00	55.11	29.10
s9	0.61	0.91	5.49	48.17	44.82
s10	0.00	1.54	3.08	46.46	48.92
s11	0.95	2.21	5.05	41.96	49.84
s12	0.63	4.39	5.64	50.16	39.18
s13	0.62	3.08	8.31	50.77	37.23
s14	0.99	2.65	16.89	50.00	29.47
s15	0.63	2.53	7.59	49.37	39.87
s16	1.28	4.81	11.86	43.27	38.78
s17	1.10	2.57	12.13	48.90	35.29
s18	1.55	1.86	6.81	53.25	36.53
s19	2.15	4.30	7.53	53.41	32.62
s20	6.30	5.56	9.63	37.41	41.11
s21	16.18	9.56	8.82	25.00	40.44
s22	1.22	1.83	9.79	60.86	26.30
s23	0.62	1.56	4.05	41.43	52.34
s24	0.92	1.22	3.98	51.07	42.81
s25	2.44	2.74	10.06	57.62	27.13
s26	2.45	7.67	16.26	46.63	26.99

13-BİTLİS

Bitlis ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 27).

Tablo 27: Bitlis ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.61	0.61	4.88	74.39	19.51
s2	0.31	0.31	6.75	77.61	15.03
s3	0.00	0.91	5.17	75.08	18.84
s4	0.00	0.61	4.28	80.43	14.68
s5	0.00	0.30	3.34	73.86	22.49
s6	0.00	0.00	4.02	78.64	17.34
s7	0.00	0.62	7.10	74.69	17.59
s8	0.00	0.31	6.21	77.64	15.84
s9	0.00	0.00	5.20	71.56	23.24
s10	0.00	0.00	3.72	77.71	18.58
s11	0.00	1.23	5.52	76.38	16.87
s12	0.00	0.65	8.06	75.48	15.81
s13	0.62	0.62	6.15	74.77	17.85
s14	0.63	0.94	7.23	78.30	12.89
s15	0.00	0.31	6.42	76.15	17.13
s16	0.00	1.58	7.89	74.45	16.09
s17	0.00	0.63	5.96	79.62	13.79
s18	0.31	0.61	7.65	71.56	19.88
s19	0.00	0.98	3.91	75.90	19.22
s20	1.51	3.77	5.66	69.06	20.00
s21	2.32	6.56	11.58	62.16	17.37
s22	0.61	0.91	8.79	71.82	17.88
s23	0.00	0.32	4.78	76.75	18.15
s24	0.00	0.30	6.69	62.31	30.70
s25	0.00	1.22	9.12	65.65	24.01
s26	3.65	5.47	13.68	62.01	15.20

14-BOLU

Bolu ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 28).

Tablo 28: Bolu ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.65	0.65	7.79	40.26	50.65
s2	0.00	1.95	6.17	47.08	44.81
s3	0.32	1.30	4.87	44.16	49.35
s4	0.00	2.27	6.82	41.23	49.68
s5	0.00	1.29	3.23	34.52	60.97
s6	0.32	0.32	4.21	30.10	65.05
s7	0.33	0.98	13.03	39.74	45.93
s8	0.00	0.65	8.41	43.37	47.57
s9	0.32	1.61	4.50	34.41	59.16
s10	0.32	1.29	6.47	33.33	58.58
s11	1.29	2.90	9.03	36.77	50.00
s12	0.32	3.56	9.71	39.81	46.60
s13	0.33	0.98	6.84	41.04	50.81
s14	0.97	1.94	10.03	45.95	41.10
s15	0.00	1.62	10.36	43.37	44.66
s16	1.30	4.89	11.40	37.79	44.63
s17	0.32	2.27	9.42	38.31	49.68
s18	1.62	2.92	8.77	38.64	48.05
s19	0.33	2.29	14.38	38.24	44.77
s20	0.97	5.16	20.65	30.32	42.90
s21	2.28	7.49	23.13	34.85	32.25
s22	2.91	3.56	16.50	39.81	37.22
s23	0.97	1.62	11.04	36.69	49.68
s24	0.00	1.29	9.97	49.52	39.23
s25	0.32	1.29	8.68	54.02	35.69
s26	0.65	3.24	16.18	37.54	42.39

15-BURDUR

Burdur ilinde en fazla memnuniyetin "Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 29).

Tablo 29: Burdur ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.65	0.97	11.04	87.34
s2	0.00	0.65	0.65	11.97	86.73
s3	0.00	0.32	0.97	12.90	85.81
s4	0.00	0.65	0.97	14.19	84.19
s5	0.00	0.97	1.30	12.66	85.06
s6	0.00	0.65	0.97	16.45	81.94
s7	0.00	0.65	0.65	16.67	82.03
s8	0.00	0.65	0.97	20.00	78.39
s9	0.00	0.97	0.00	20.06	78.96
s10	0.00	0.65	0.97	17.74	80.65
s11	0.00	0.65	0.32	19.03	80.00
s12	0.00	0.97	1.61	17.42	80.00
s13	0.00	0.97	1.29	18.06	79.68
s14	0.00	0.65	1.29	19.68	78.39
s15	0.32	0.32	0.97	19.68	78.71
s16	0.00	0.97	1.29	24.52	73.23
s17	0.00	0.32	1.62	19.42	78.64
s18	0.00	0.65	0.65	17.74	80.97
s19	0.00	0.97	0.32	20.65	78.06
s20	0.00	0.97	2.26	18.39	78.39
s21	0.32	1.29	9.68	13.55	75.16
s22	0.32	1.61	5.48	19.68	72.90
s23	0.00	0.97	3.24	20.71	75.08
s24	0.00	0.32	1.61	12.90	85.16
s25	0.32	1.29	0.32	11.61	86.45
s26	0.32	0.97	0.97	14.52	83.23

16-BURSA

Bursa ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 30).

Tablo 30: Bursa ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.17	1.20	3.26	51.55	43.81
s2	0.17	0.86	3.28	52.33	43.35
s3	0.17	0.87	2.25	51.04	45.67
s4	0.17	1.03	3.61	50.09	45.09
s5	0.17	0.86	2.23	45.63	51.11
s6	0.17	0.35	6.06	49.48	43.94
s7	0.34	0.34	4.99	48.02	46.30
s8	0.18	0.53	4.04	48.86	46.40
s9	0.34	1.03	3.60	37.39	57.63
s10	0.17	0.69	5.50	37.29	56.36
s11	0.52	0.69	5.53	51.12	42.14
s12	0.69	0.69	7.89	38.94	51.80
s13	0.52	1.03	2.93	44.66	50.86
s14	0.17	0.86	6.01	50.00	42.96
s15	0.17	0.86	3.96	48.36	46.64
s16	0.52	0.86	6.88	48.19	43.55
s17	0.17	0.69	5.34	51.55	42.24
s18	0.51	0.51	6.17	45.28	47.51
s19	0.87	1.56	3.99	46.10	47.49
s20	0.51	0.51	39.28	36.19	23.50
s21	1.03	1.37	39.69	36.08	21.82
s22	3.83	7.48	13.57	49.74	25.39
s23	1.56	1.39	5.73	52.26	39.06
s24	0.69	0.69	2.76	39.72	56.13
s25	0.86	2.41	7.23	47.85	41.65
s26	1.20	2.92	11.86	45.36	38.66

17-ÇANAKKALE

Çanakkale ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 31).

Tablo 31: Çanakkale ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.72	0.72	6.22	50.00	42.34
s2	0.49	0.49	6.08	44.53	48.42
s3	0.00	0.24	6.49	40.14	53.13
s4	0.73	0.97	6.80	41.99	49.51
s5	0.00	1.22	4.62	42.58	51.58
s6	0.51	0.26	8.42	42.86	47.96
s7	0.24	1.45	8.45	38.65	51.21
s8	0.24	0.48	6.78	45.76	46.73
s9	0.00	1.21	5.80	39.86	53.14
s10	0.00	0.97	6.28	42.03	50.72
s11	0.24	2.18	11.38	39.23	46.97
s12	0.24	1.21	10.39	38.65	49.52
s13	0.49	0.74	6.86	45.59	46.32
s14	0.49	1.47	10.02	40.83	47.19
s15	0.50	0.99	9.41	38.86	50.25
s16	0.50	0.99	10.67	37.22	50.62
s17	0.25	0.75	11.00	37.00	51.00
s18	0.24	1.46	8.27	35.77	54.26
s19	0.00	2.21	8.35	41.52	47.91
s20	0.75	1.99	10.45	40.80	46.02
s21	1.02	3.05	11.20	37.40	47.33
s22	1.46	4.13	8.01	40.53	45.87
s23	0.75	1.51	6.03	40.70	51.01
s24	0.72	0.72	3.85	47.60	47.12
s25	0.72	0.48	6.71	49.64	42.45
s26	0.96	1.44	7.93	50.00	39.66

18-ÇANKIRI

Çankırı ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 32).

Tablo 32: Çankırı ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	1.75	7.02	71.23	20.00
s2	0.00	0.70	3.52	75.70	20.07
s3	0.00	0.00	4.61	73.05	22.34
s4	0.00	0.35	5.32	69.86	24.47
s5	0.00	0.70	2.82	66.90	29.58
s6	0.00	0.00	12.86	66.43	20.71
s7	0.00	0.00	5.67	70.57	23.76
s8	0.00	0.37	6.59	79.85	13.19
s9	0.00	0.00	4.58	56.34	39.08
s10	0.00	0.00	4.66	62.01	33.33
s11	0.00	0.00	6.50	69.31	24.19
s12	0.00	0.35	5.30	72.79	21.55
s13	0.00	0.71	4.61	69.15	25.53
s14	0.00	0.00	7.83	77.58	14.59
s15	0.00	0.00	3.53	68.55	27.92
s16	0.36	1.42	8.90	64.41	24.91
s17	0.00	0.00	9.32	74.19	16.49
s18	0.70	0.70	8.77	65.61	24.21
s19	0.38	0.38	8.30	75.85	15.09
s20	1.07	1.42	24.20	58.72	14.59
s21	2.14	2.49	29.89	53.02	12.46
s22	3.53	1.41	8.48	74.56	12.01
s23	0.71	1.06	6.71	49.12	42.40
s24	0.35	0.71	3.18	65.37	30.39
s25	0.00	1.41	7.42	61.48	29.68
s26	2.12	3.53	15.90	53.00	25.44

19-ÇORUM

Çorum ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 33).

Tablo 33: Çorum ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	2.29	3.31	73.79	20.61
s2	0.00	1.78	2.29	74.30	21.63
s3	0.00	0.51	2.80	75.57	21.12
s4	0.26	2.04	5.61	72.70	19.39
s5	0.25	0.76	2.04	76.34	20.61
s6	0.00	0.00	1.32	77.63	21.05
s7	0.00	2.05	3.07	74.68	20.20
s8	0.00	1.28	2.82	75.64	20.26
s9	0.00	2.30	4.08	72.19	21.43
s10	0.26	2.04	3.57	72.70	21.43
s11	0.00	2.55	4.34	72.96	20.15
s12	1.03	4.62	2.56	72.05	19.74
s13	0.77	2.55	3.32	72.96	20.41
s14	0.78	3.88	4.39	71.58	19.38
s15	0.25	0.76	4.07	75.57	19.34
s16	0.52	4.40	4.40	71.50	19.17
s17	0.26	1.06	3.43	74.67	20.58
s18	0.51	1.80	2.57	73.26	21.85
s19	0.78	1.30	1.82	76.10	20.00
s20	0.53	2.93	1.60	75.00	19.95
s21	1.87	4.55	2.41	71.39	19.79
s22	1.02	2.80	4.33	72.77	19.08
s23	0.52	1.83	2.09	74.93	20.63
s24	0.51	0.51	3.82	64.89	30.28
s25	0.00	1.78	4.83	66.16	27.23
s26	0.25	3.05	5.09	67.18	24.43

20-DENİZLİ

Denizli ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 34).

Tablo 34: Denizli ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.44	3.98	72.35	23.23
s2	0.00	0.67	4.48	65.02	29.82
s3	0.00	0.67	3.11	65.56	30.67
s4	0.00	0.71	4.28	69.36	25.65
s5	0.00	0.44	2.64	46.92	50.00
s6	0.00	0.33	1.33	58.47	39.87
s7	0.00	0.74	5.17	64.29	29.80
s8	0.00	0.27	5.59	68.88	25.27
s9	0.00	0.22	4.66	40.13	54.99
s10	0.00	0.44	2.66	45.23	51.66
s11	0.00	1.15	4.30	57.88	36.68
s12	0.72	0.48	7.40	62.29	29.12
s13	0.68	0.68	3.62	62.90	32.13
s14	0.40	2.00	6.00	61.60	30.00
s15	0.29	1.74	4.93	60.87	32.17
s16	0.75	2.25	7.75	52.50	36.75
s17	0.00	0.48	4.29	66.19	29.05
s18	0.00	1.88	6.10	63.15	28.87
s19	0.00	1.18	2.35	65.88	30.59
s20	0.00	1.63	3.26	58.15	36.96
s21	0.00	4.00	5.33	50.00	40.67
s22	0.68	2.48	18.74	61.40	16.70
s23	0.41	1.24	7.05	56.43	34.85
s24	0.00	0.66	5.29	55.29	38.77
s25	0.00	0.00	6.25	65.18	28.57
s26	0.22	2.66	12.42	61.42	23.28

21-DİYARBAKIR

Diyarbakır ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 35).

Tablo 35: Diyarbakır ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	1.24	2.07	4.76	61.28	30.64
s2	1.44	1.24	8.66	58.14	30.52
s3	0.21	1.46	6.47	57.83	34.03
s4	0.42	2.30	8.14	57.62	31.52
s5	0.62	0.42	4.16	43.24	51.56
s6	0.41	1.04	7.25	48.24	43.06
s7	0.42	1.88	12.29	54.17	31.25
s8	0.42	2.50	10.42	56.67	30.00
s9	0.62	0.41	6.60	47.84	44.54
s10	1.46	0.83	6.46	50.00	41.25
s11	0.62	3.52	10.14	51.76	33.95
s12	0.83	2.89	12.40	52.89	30.99
s13	0.21	1.66	10.77	53.21	34.16
s14	0.83	2.69	19.42	51.65	25.41
s15	0.21	2.89	14.26	53.10	29.55
s16	1.46	4.18	15.90	50.21	28.24
s17	0.21	3.31	16.36	50.52	29.61
s18	1.03	6.82	13.02	50.62	28.51
s19	1.26	7.35	16.60	50.42	24.37
s20	8.32	10.81	27.03	32.64	21.21
s21	8.68	13.22	24.38	32.02	21.69
s22	2.89	8.26	25.00	39.26	24.59
s23	1.04	1.46	12.08	53.75	31.67
s24	1.03	1.44	9.47	50.41	37.65
s25	0.83	4.13	13.64	52.07	29.34
s26	13.99	13.37	12.76	40.74	19.14

22-EDİRNE

Edirne ilinde en fazla memnuniyetin "Size uygun zamanlara randevu verilmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 36).

Tablo 36: Edirne ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	1.24	2.07	4.76	61.28	30.64
s2	1.44	1.24	8.66	58.14	30.52
s3	0.21	1.46	6.47	57.83	34.03
s4	0.42	2.30	8.14	57.62	31.52
s5	0.62	0.42	4.16	43.24	51.56
s6	0.41	1.04	7.25	48.24	43.06
s7	0.42	1.88	12.29	54.17	31.25
s8	0.42	2.50	10.42	56.67	30.00
s9	0.62	0.41	6.60	47.84	44.54
s10	1.46	0.83	6.46	50.00	41.25
s11	0.62	3.52	10.14	51.76	33.95
s12	0.83	2.89	12.40	52.89	30.99
s13	0.21	1.66	10.77	53.21	34.16
s14	0.83	2.69	19.42	51.65	25.41
s15	0.21	2.89	14.26	53.10	29.55
s16	1.46	4.18	15.90	50.21	28.24
s17	0.21	3.31	16.36	50.52	29.61
s18	0.53	0.53	2.13	22.07	74.73
s19	0.27	0.27	1.08	21.51	76.88
s20	0.00	0.00	4.57	20.16	75.27
s21	0.00	0.54	4.63	22.62	72.21
s22	0.00	1.08	3.51	24.05	71.35
s23	0.26	0.00	1.85	23.02	74.87
s24	0.26	0.26	1.30	22.92	75.26
s25	0.26	0.78	2.87	19.84	76.24
s26	0.52	0.78	5.19	21.30	72.21

23-ELAZIĞ

Elazığ ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 37).

Tablo 37: Elazığ ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.26	2.11	20.26	77.37
s2	0.27	0.00	1.86	19.68	78.19
s3	0.27	0.00	2.13	19.41	78.19
s4	0.00	0.54	1.88	20.43	77.15
s5	0.00	0.00	0.79	17.02	82.20
s6	0.00	0.00	1.33	20.27	78.40
s7	0.26	0.00	1.58	19.79	78.36
s8	0.00	0.53	2.11	24.01	73.35
s9	0.00	0.26	1.58	18.42	79.74
s10	0.00	0.26	0.79	21.20	77.75
s11	0.26	0.26	1.58	21.37	76.52
s12	0.26	0.00	1.83	21.47	76.44
s13	0.00	0.53	1.05	22.37	76.05
s14	0.00	0.53	2.13	23.14	52.53
s15	0.00	0.79	5.56	42.33	51.32
s16	0.27	2.14	6.70	38.07	52.82
s17	0.27	0.27	6.15	40.64	52.67
s18	0.80	2.39	7.16	37.67	51.99
s19	0.00	0.57	7.74	39.83	51.86
s20	0.00	1.47	12.50	32.35	53.68
s21	0.39	1.17	16.80	28.52	53.13
s22	0.00	1.62	7.84	36.76	53.78
s23	0.27	1.07	5.63	43.16	49.87
s24	0.26	0.79	4.49	43.27	51.19
s25	0.53	2.63	5.26	39.74	51.84
s26	0.79	4.50	9.26	41.53	43.92

24-ERZİNCAN

Erzincan ilinde en fazla memnuniyetin "Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 38).

Tablo 38: Erzincan ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	1.03	3.45	45.52	50.00
s2	0.00	1.03	3.79	45.17	50.00
s3	0.34	0.34	3.10	43.79	52.41
s4	0.34	0.69	5.52	42.41	51.03
s5	0.00	0.34	3.10	45.86	50.69
s6	0.00	0.00	3.10	51.03	45.86
s7	1.03	0.69	3.45	45.86	48.97
s8	0.34	0.00	4.83	46.90	47.93
s9	0.34	2.07	2.76	39.66	55.17
s10	0.00	0.34	5.52	40.69	53.45
s11	0.00	0.00	3.81	44.98	51.21
s12	0.34	1.03	2.76	44.83	51.03
s13	0.00	0.69	2.08	47.40	49.83
s14	0.34	0.34	5.52	48.62	45.17
s15	0.00	0.35	3.11	49.13	47.40
s16	0.34	1.03	5.52	45.86	47.24
s17	0.00	0.00	7.64	45.49	46.88
s18	0.69	0.34	2.41	39.66	56.90
s19	0.00	0.35	4.50	48.10	47.06
s20	0.00	1.38	7.59	46.21	44.83
s21	0.34	1.38	8.28	48.62	41.38
s22	1.38	1.04	2.08	47.75	47.75
s23	0.35	0.00	4.84	47.75	47.06
s24	0.34	0.34	3.79	46.21	49.31
s25	0.34	0.69	4.83	50.00	44.14
s26	1.72	6.55	10.69	45.17	35.86

25-ERZURUM

Erzurum ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 39).

Tablo 39: Erzurum ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.22	2.63	5.69	27.35	64.11
s2	0.66	2.63	5.47	27.79	63.46
s3	0.44	1.97	4.82	26.10	66.67
s4	0.44	2.19	4.38	25.16	67.83
s5	0.44	2.63	3.94	28.23	64.77
s6	0.22	1.31	4.81	26.48	67.18
s7	0.66	2.20	5.05	26.81	65.27
s8	0.66	2.19	6.35	29.54	61.27
s9	1.10	2.20	5.27	24.84	66.59
s10	0.66	1.31	5.69	27.57	64.77
s11	0.88	1.09	8.53	28.67	60.83
s12	0.66	0.88	6.56	29.54	62.36
s13	0.22	1.76	6.81	26.81	64.40
s14	0.22	1.98	7.69	28.35	61.76
s15	0.44	1.76	5.51	27.97	64.32
s16	0.88	2.43	4.19	28.26	64.24
s17	1.10	1.54	6.80	26.54	64.04
s18	1.54	2.19	8.11	26.10	62.06
s19	1.54	1.97	10.31	23.25	62.94
s20	11.67	6.39	4.41	21.37	56.17
s21	14.10	8.37	5.29	17.40	54.85
s22	2.63	3.94	7.44	21.88	64.11
s23	1.54	1.75	5.92	24.78	66.01
s24	0.22	2.41	7.24	35.75	54.39
s25	0.66	1.97	7.89	33.33	56.14
s26	4.62	4.84	8.13	25.71	56.70

26-ESKİŞEHİR

Eskişehir ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 40).

Tablo 40: Eskişehir ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.25	0.25	6.63	22.85	70.02
s2	0.25	0.49	4.42	31.20	63.64
s3	0.25	0.25	5.41	31.94	62.16
s4	0.00	1.97	3.69	35.96	58.37
s5	0.00	0.74	3.19	32.19	63.88
s6	0.25	0.00	1.23	30.71	67.81
s7	0.00	0.49	4.91	40.29	54.30
s8	0.00	0.74	4.43	36.21	58.62
s9	0.00	0.49	2.70	38.57	58.23
s10	0.00	0.00	5.16	31.94	62.90
s11	0.25	0.74	6.90	42.86	49.26
s12	0.25	2.46	5.65	40.29	51.35
s13	0.74	1.48	4.69	42.96	50.12
s14	0.99	2.72	5.93	40.99	49.38
s15	0.49	1.23	5.19	45.19	47.90
s16	1.23	1.72	6.90	40.15	50.00
s17	0.25	1.23	4.93	46.31	47.29
s18	0.49	0.99	3.94	38.42	56.16
s19	0.50	0.50	7.18	47.03	44.80
s20	0.25	0.99	9.88	47.90	40.99
s21	0.74	0.99	11.14	44.55	42.57
s22	1.23	1.98	12.10	42.96	41.73
s23	0.49	0.74	4.94	21.48	72.35
s24	0.49	1.47	5.16	22.60	70.27
s25	0.00	1.23	4.67	30.71	63.39
s26	0.49	0.98	8.11	36.86	53.56

27-GAZİANTEP

Gaziantep ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 41).

Tablo 41: Gaziantep ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	1.01	0.81	4.03	40.32	53.83
s2	1.01	1.41	5.44	37.30	54.84
s3	0.60	1.41	3.83	34.68	59.48
s4	0.61	1.82	3.43	37.98	56.16
s5	0.60	0.81	3.63	28.83	66.13
s6	0.40	0.61	3.23	35.96	59.80
s7	0.81	2.02	4.05	36.84	56.28
s8	0.41	2.23	3.25	39.96	54.16
s9	0.60	1.01	4.64	30.65	63.10
s10	0.60	0.81	4.03	30.04	64.52
s11	0.61	2.22	3.43	33.94	59.80
s12	0.40	1.01	5.26	37.25	56.07
s13	0.61	1.41	4.85	36.36	56.77
s14	0.40	2.02	6.88	36.84	53.85
s15	0.40	1.62	4.65	36.97	56.36
s16	0.61	1.62	6.88	34.82	56.07
s17	0.61	1.82	5.87	33.40	58.30
s18	0.61	1.62	5.25	30.30	62.22
s19	0.61	3.24	7.89	31.98	56.28
s20	1.21	7.29	9.31	33.60	48.58
s21	1.21	7.69	9.51	31.78	49.80
s22	1.41	2.42	4.44	37.58	54.14
s23	0.61	1.82	6.26	34.14	57.17
s24	0.61	1.01	3.85	32.59	61.94
s25	0.81	0.81	6.09	34.48	57.81
s26	3.04	1.62	4.66	35.43	55.26

28-GİRESUN

Giresun ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi " sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 42).

Tablo 42: Giresun ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.82	2.20	49.45	47.53
s2	0.00	1.38	1.93	48.21	48.48
s3	0.00	0.83	3.04	49.72	46.41
s4	0.00	1.65	4.13	47.11	47.11
s5	0.00	1.66	2.49	41.99	53.87
s6	0.00	1.10	4.95	46.43	47.53
s7	0.00	1.65	4.13	42.15	52.07
s8	0.00	0.83	3.88	49.86	45.43
s9	0.00	1.37	2.47	34.89	61.26
s10	0.00	1.38	3.86	36.09	58.68
s11	0.00	1.93	5.79	43.25	49.04
s12	0.00	1.37	4.67	53.02	40.93
s13	0.00	1.38	2.21	54.97	41.44
s14	0.00	1.10	4.13	57.58	37.19
s15	0.00	1.37	4.40	55.49	38.74
s16	0.00	2.75	4.13	50.41	42.70
s17	0.28	2.49	8.84	52.76	35.64
s18	0.83	2.48	4.96	38.29	53.44
s19	0.55	1.11	10.53	52.63	35.18
s20	0.56	1.67	13.37	51.25	33.15
s21	0.83	1.94	16.94	48.33	31.94
s22	0.55	2.49	8.84	53.04	35.08
s23	0.28	1.39	9.72	50.83	37.78
s24	0.00	1.37	3.85	39.01	55.77
s25	0.00	1.37	5.77	40.66	52.20
s26	0.83	0.55	5.51	41.60	51.52

29-GÜMÜŞHANE

Gümüşhane ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 43).

Tablo 43: Gümüşhane ili ayrıtnılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	2.20	9.34	40.93	47.53
s2	0.00	3.25	8.13	40.11	48.51
s3	0.00	1.65	9.92	41.87	46.56
s4	0.00	2.19	14.52	39.73	43.56
s5	0.27	0.54	8.72	42.51	47.96
s6	0.28	1.38	10.74	42.15	45.45
s7	0.27	1.64	11.20	45.90	40.98
s8	0.28	1.93	12.67	43.80	41.32
s9	0.00	2.44	12.20	37.40	47.97
s10	0.55	1.64	10.11	43.72	43.99
s11	0.82	2.45	11.99	44.41	40.33
s12	0.55	2.19	12.33	44.38	40.55
s13	0.55	1.38	9.64	47.93	40.50
s14	1.09	3.26	15.22	40.22	40.22
s15	0.54	0.82	14.17	43.05	41.42
s16	0.55	3.56	15.89	42.47	37.53
s17	0.27	2.74	18.36	40.82	37.81
s18	0.82	2.17	10.33	42.93	43.75
s19	0.28	3.05	12.74	41.83	42.11
s20	0.27	4.38	16.99	36.44	41.92
s21	1.64	9.04	17.26	36.99	35.07
s22	1.09	9.02	20.77	33.33	35.79
s23	0.28	6.93	19.94	31.58	41.27
s24	0.54	1.36	7.88	38.04	52.17
s25	0.00	3.26	9.24	42.66	44.84
s26	4.07	6.78	14.91	38.21	36.04

30-HAKKARİ

Hakkari ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 44).

Tablo 44: Hakkari ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.97	1.61	10.65	51.94	34.84
s2	0.32	1.93	11.25	45.66	40.84
s3	0.65	0.98	12.70	45.28	40.39
s4	0.65	1.63	15.69	43.79	38.24
s5	0.32	0.97	15.21	44.01	39.48
s6	0.00	1.93	14.79	42.77	40.51
s7	0.66	1.64	11.48	43.61	42.62
s8	0.65	1.94	14.56	42.07	40.78
s9	0.00	1.29	13.83	46.30	38.59
s10	0.00	1.30	11.04	43.18	44.48
s11	0.00	0.97	15.53	44.01	39.48
s12	0.32	2.26	13.55	39.03	44.84
s13	0.00	1.94	13.92	43.04	41.10
s14	0.00	1.30	15.64	42.67	40.39
s15	0.00	1.63	11.40	52.12	34.85
s16	0.00	1.98	12.21	47.85	37.95
s17	0.00	1.94	19.03	42.90	36.13
s18	0.00	1.94	17.80	48.22	32.04
s19	0.33	2.61	17.97	46.41	32.68
s20	0.00	6.54	20.92	42.48	30.07
s21	0.97	10.00	32.26	29.03	27.74
s22	0.32	3.56	14.89	50.81	30.42
s23	0.64	3.86	12.54	46.62	36.33
s24	0.32	0.32	9.42	67.53	22.40
s25	0.32	1.62	13.64	57.14	27.27
s26	0.00	3.57	12.01	57.47	26.95

31-HATAY

Hatay ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 45).

Tablo 45: Hatay ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.59	0.79	3.94	14.17	80.51
s2	0.20	1.18	2.95	16.73	78.94
s3	0.20	1.18	2.56	11.22	84.84
s4	0.00	1.57	2.76	15.16	80.51
s5	0.20	0.79	3.35	11.61	84.06
s6	0.00	1.18	1.77	9.06	87.99
s7	0.79	1.38	8.88	25.05	63.91
s8	0.59	1.38	5.52	29.98	62.52
s9	0.79	1.19	6.52	23.72	67.79
s10	0.59	1.38	4.94	15.61	77.47
s11	0.20	0.99	3.75	23.67	71.40
s12	0.39	0.79	4.93	19.33	74.56
s13	0.20	0.39	3.35	18.90	77.17
s14	0.20	0.20	4.72	24.41	70.47
s15	0.00	0.39	5.33	23.08	71.20
s16	0.59	1.58	14.23	18.58	65.02
s17	0.00	0.79	6.51	28.01	64.69
s18	0.79	2.37	6.31	23.08	67.46
s19	0.00	0.59	7.50	33.73	58.19
s20	0.00	0.59	7.30	32.74	59.37
s21	0.20	1.78	19.33	29.19	49.51
s22	0.59	1.58	13.61	35.50	48.72
s23	0.20	0.00	6.32	52.57	40.91
s24	0.59	0.98	3.15	15.94	79.33
s25	0.39	0.79	7.30	20.91	70.61
s26	0.99	6.31	14.60	31.36	46.75

32-ISPARTA

Isparta ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 46).

Tablo 46: Isparta ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.25	0.50	1.24	15.92	82.09
s2	0.74	0.50	1.24	20.60	76.92
s3	0.50	0.25	0.50	22.19	76.56
s4	0.25	0.50	1.50	22.94	74.81
s5	0.50	0.00	1.24	20.15	78.11
s6	0.25	0.25	0.75	22.89	75.87
s7	0.74	0.25	1.49	23.57	73.95
s8	0.50	0.50	2.73	25.81	70.47
s9	0.75	0.50	2.24	23.63	72.89
s10	0.50	0.25	1.99	26.12	71.14
s11	0.50	0.50	3.23	28.29	67.49
s12	0.50	0.50	4.98	27.36	66.67
s13	0.74	0.74	1.99	26.55	69.98
s14	1.24	0.25	3.23	26.30	68.98
s15	0.75	0.75	2.99	28.86	66.67
s16	0.74	0.25	2.73	27.05	69.23
s17	0.74	0.74	2.98	28.54	67.00
s18	0.50	0.50	1.49	25.81	71.71
s19	0.74	0.25	1.24	28.54	69.23
s20	1.49	0.74	3.23	22.83	71.71
s21	1.74	2.23	4.22	26.05	65.76
s22	1.24	1.00	2.74	28.11	66.92
s23	1.49	0.25	2.98	25.31	69.98
s24	0.25	0.25	0.00	16.63	82.88
s25	0.25	0.25	1.49	20.10	77.92
s26	0.00	0.50	1.49	19.60	78.41

33-İÇEL

İçel ilinde en fazla memnuniyetin "Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 47).

Tablo 47: İçel ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.20	2.65	5.10	70.41	21.63
s2	0.21	2.67	4.32	72.63	20.16
s3	0.21	2.47	6.17	69.14	22.02
s4	0.21	1.85	7.00	70.37	20.58
s5	0.41	2.43	5.48	70.79	20.89
s6	0.00	1.02	13.65	62.93	22.40
s7	0.41	2.66	17.38	58.69	20.86
s8	0.20	1.22	17.35	60.00	21.22
s9	0.61	3.05	7.54	64.36	24.44
s10	0.61	2.02	7.89	69.64	19.84
s11	0.40	2.43	12.35	64.37	20.45
s12	0.20	1.02	8.78	67.96	22.04
s13	0.00	1.01	10.75	68.36	19.88
s14	0.00	0.81	23.28	59.11	16.80
s15	0.20	1.43	16.12	62.04	20.20
s16	0.20	1.43	16.50	65.78	16.09
s17	0.20	1.43	9.78	69.45	19.14
s18	0.61	2.03	8.74	66.67	21.95
s19	0.83	2.49	9.75	67.22	19.71
s20	0.41	2.87	13.96	64.68	18.07
s21	2.04	2.65	13.67	66.12	15.51
s22	1.23	3.90	12.94	67.35	14.58
s23	2.27	1.44	9.07	68.66	18.56
s24	0.40	3.24	5.26	57.09	34.01
s25	0.61	1.83	7.51	66.94	23.12
s26	0.20	1.63	9.16	63.75	25.25

34-İSTANBUL

İstanbul ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 48).

Tablo 48: İstanbul ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.16	2.18	3.27	38.88	55.52
s2	0.31	2.33	4.66	34.78	57.92
s3	0.16	1.24	4.50	32.92	61.18
s4	0.62	1.87	7.15	34.53	55.83
s5	0.16	0.47	3.42	30.43	65.53
s6	0.00	0.16	2.93	33.66	63.25
s7	0.16	2.18	5.14	35.67	56.85
s8	0.16	1.86	5.75	34.32	57.92
s9	0.62	1.86	4.97	27.95	64.60
s10	0.31	1.71	4.05	30.53	63.40
s11	0.66	1.97	5.90	32.62	58.85
s12	0.63	2.19	6.57	32.71	57.90
s13	0.78	1.56	5.60	30.02	62.05
s14	1.10	2.05	9.29	32.28	55.28
s15	0.47	1.71	6.07	33.44	58.32
s16	1.41	2.50	7.66	30.16	58.28
s17	1.13	1.78	8.43	29.82	58.83
s18	2.05	2.68	7.26	31.39	56.62
s19	2.25	2.25	4.65	35.15	55.70
s20	1.70	2.55	11.22	28.06	56.46
s21	2.28	2.28	15.11	26.01	54.31
s22	3.13	5.63	9.53	34.38	47.34
s23	2.75	2.75	9.37	29.24	55.90
s24	0.47	1.86	5.90	34.78	56.99
s25	0.16	2.33	6.37	34.01	57.14
s26	2.64	5.75	6.83	33.70	51.09

35-İZMİR

İzmir ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 49).

Tablo 49: İzmir ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.49	1.64	4.26	59.90	33.72
s2	0.33	1.32	5.43	57.57	35.36
s3	0.49	0.82	5.75	58.78	34.15
s4	0.33	1.65	5.60	58.15	34.27
s5	0.16	0.98	4.26	53.36	41.24
s6	0.00	0.66	3.47	48.60	47.27
s7	0.00	1.16	6.60	58.75	33.50
s8	0.16	0.99	5.26	59.87	33.72
s9	0.98	1.47	4.09	43.21	50.25
s10	0.33	1.31	5.41	46.07	46.89
s11	0.16	0.65	5.24	52.05	41.90
s12	0.17	1.32	8.26	55.70	34.55
s13	0.50	1.65	5.45	56.11	36.30
s14	0.82	1.98	6.92	57.50	32.78
s15	0.66	1.32	6.09	58.39	33.55
s16	0.83	2.48	7.27	51.24	38.18
s17	0.50	1.49	5.45	60.56	32.01
s18	0.49	1.48	5.90	48.52	43.61
s19	0.99	1.82	9.74	54.62	32.84
s20	0.83	1.65	8.76	51.74	37.02
s21	0.83	2.48	9.26	53.72	33.72
s22	1.47	1.80	17.51	52.54	26.68
s23	0.66	1.48	7.24	58.22	32.40
s24	0.49	0.82	6.90	49.26	42.53
s25	0.49	1.81	6.90	54.35	36.45
s26	1.32	3.95	11.35	51.97	31.41

36-KARS

Kars ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 50).

Tablo 50: Kars ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.29	2.87	0.86	20.98	75.00
s2	0.29	2.87	2.01	16.09	78.74
s3	0.57	2.01	2.59	19.54	75.29
s4	0.29	2.88	2.59	18.44	75.79
s5	0.29	2.31	2.59	18.16	76.66
s6	0.29	2.59	3.45	24.14	69.54
s7	0.86	2.30	3.45	20.40	72.99
s8	0.58	2.32	5.22	17.68	74.20
s9	0.29	2.91	4.36	13.95	78.49
s10	0.29	2.89	4.05	20.52	72.25
s11	0.29	2.30	6.61	18.10	72.70
s12	0.58	3.18	3.76	17.92	74.57
s13	0.58	2.59	3.75	18.16	74.93
s14	0.29	2.88	6.05	16.71	74.06
s15	0.29	3.17	2.59	17.00	76.95
s16	0.58	2.60	3.18	19.36	74.28
s17	0.58	3.21	3.50	16.62	76.09
s18	0.29	2.60	3.18	16.76	77.17
s19	0.29	3.48	4.06	14.78	77.39
s20	0.58	4.34	3.76	13.29	78.03
s21	0.58	5.19	2.31	13.83	78.10
s22	0.86	3.46	4.61	11.24	79.83
s23	0.58	4.03	3.46	13.26	78.67
s24	0.87	2.31	2.31	17.34	77.17
s25	1.45	2.60	2.89	21.68	71.39
s26	4.05	6.94	10.69	16.76	61.56

37-KASTAMONU

Kastamonu ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" ve "Sizi dinlemesi" sorularında olduğu görülmektedir (Tablo 51).

Tablo 51: Kastamonu ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.76	0.25	0.25	23.43	75.31
s2	0.25	0.25	1.26	22.67	75.57
s3	0.00	0.76	1.76	21.66	75.82
s4	0.00	0.51	2.02	23.23	74.24
s5	0.00	0.50	0.76	20.15	78.59
s6	0.00	0.25	1.77	26.01	71.97
s7	0.25	0.50	2.52	22.67	74.06
s8	0.00	1.01	2.02	27.02	69.95
s9	0.25	0.00	1.51	15.62	82.62
s10	0.50	0.76	1.26	21.66	75.82
s11	0.00	1.01	3.27	26.20	69.52
s12	0.25	0.50	3.78	21.41	74.06
s13	0.25	0.25	1.01	20.76	77.72
s14	0.51	0.76	4.55	24.49	69.70
s15	0.00	0.51	2.27	22.47	74.75
s16	0.25	1.77	3.03	23.23	71.72
s17	0.00	0.76	2.02	25.00	72.22
s18	0.00	1.76	5.54	31.23	61.46
s19	0.25	0.76	5.05	32.83	61.11
s20	0.50	1.01	6.05	33.75	58.69
s21	1.26	1.51	7.81	34.01	55.42
s22	1.01	0.76	6.55	33.50	58.19
s23	0.51	0.76	4.80	30.30	63.64
s24	0.25	0.50	4.03	19.65	75.57
s25	0.25	1.01	5.54	28.72	64.48
s26	0.76	1.77	6.31	46.46	44.70

38-KAYSERİ

Kayseri ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 52).

Tablo 52: Kayseri ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.83	1.88	4.17	50.00	43.13
s2	0.62	2.08	6.44	47.19	43.66
s3	0.42	0.63	4.60	45.19	49.16
s4	0.21	1.87	6.03	45.11	46.78
s5	0.21	0.21	4.17	37.71	57.71
s6	0.21	0.42	5.82	43.45	50.10
s7	0.42	1.67	8.75	43.75	45.42
s8	0.21	1.89	6.71	46.12	45.07
s9	0.42	2.92	4.38	35.49	56.78
s10	0.21	2.08	3.53	40.54	53.64
s11	0.83	1.67	5.21	46.25	46.04
s12	0.21	2.71	4.38	47.29	45.42
s13	0.21	0.83	7.48	43.04	48.44
s14	1.25	2.29	6.88	46.67	42.92
s15	0.21	1.25	6.47	47.81	44.26
s16	0.62	3.53	8.52	42.41	44.91
s17	0.42	1.04	7.93	47.81	42.80
s18	1.46	4.38	7.92	45.83	40.42
s19	2.52	2.94	28.36	38.45	27.73
s20	2.93	0.63	26.78	42.47	27.20
s21	4.86	1.69	27.06	42.28	24.10
s22	2.74	5.49	19.62	42.19	29.96
s23	1.05	2.53	8.21	40.00	48.21
s24	0.42	1.25	5.01	40.71	52.61
s25	0.63	3.13	8.13	42.29	45.83
s26	2.92	8.77	19.42	37.37	31.52

39-KIRKLARELİ

Kırklareli ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 53).

Tablo 53: Kırklareli ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	1.70	4.26	44.32	49.72
s2	0.00	1.11	6.69	50.70	41.50
s3	0.28	0.28	7.04	47.04	45.35
s4	0.00	1.95	8.36	42.06	47.63
s5	0.28	1.66	5.82	53.46	38.78
s6	0.55	1.39	8.03	47.92	42.11
s7	0.56	1.68	10.64	41.74	45.38
s8	0.84	1.68	9.80	40.90	46.78
s9	0.84	2.51	7.80	46.52	42.34
s10	0.84	1.39	7.80	52.65	37.33
s11	0.28	2.23	10.58	47.08	39.83
s12	0.28	1.94	9.14	49.03	39.61
s13	0.28	0.84	11.45	42.18	45.25
s14	0.00	2.50	11.67	44.17	41.67
s15	0.56	1.39	12.26	44.57	41.23
s16	0.28	3.35	9.22	48.04	39.11
s17	0.85	1.41	12.39	42.82	42.54
s18	1.65	1.93	5.23	45.18	46.01
s19	0.28	3.07	8.94	45.53	42.18
s20	0.56	2.80	12.32	43.14	41.18
s21	1.10	3.85	15.38	43.13	36.54
s22	1.39	1.94	11.36	44.32	41.00
s23	1.39	1.39	10.28	35.56	51.39
s24	1.40	0.84	6.15	33.52	58.10
s25	1.11	1.67	5.56	50.00	41.67
s26	0.56	1.67	7.52	47.35	42.90

40-KIRŞEHİR

Kırşehir ilinde en fazla memnuniyetin "Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 54).

Tablo 54: Kırşehir ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.33	1.33	11.00	62.33	25.00
s2	0.33	1.67	10.00	65.67	22.33
s3	0.33	1.00	11.33	63.67	23.67
s4	0.33	1.33	11.67	65.33	21.33
s5	0.33	1.34	10.70	63.88	23.75
s6	0.33	1.33	11.00	65.33	22.00
s7	0.00	2.00	11.33	67.00	19.67
s8	0.00	2.01	11.71	67.56	18.73
s9	0.00	1.67	12.00	65.33	21.00
s10	0.33	2.00	11.33	64.67	21.67
s11	0.33	2.00	11.33	65.00	21.33
s12	0.33	1.67	13.00	64.67	20.33
s13	0.34	1.34	13.09	66.11	19.13
s14	0.33	1.67	14.67	64.00	19.33
s15	0.33	2.00	13.00	64.00	20.67
s16	0.33	2.00	13.67	65.33	18.67
s17	0.33	1.33	15.00	63.33	20.00
s18	0.33	1.00	14.33	63.33	21.00
s19	0.67	1.00	14.67	62.67	21.00
s20	0.67	1.33	13.67	64.33	20.00
s21	0.33	1.67	14.00	63.00	21.00
s22	0.33	1.67	15.05	62.88	20.07
s23	0.67	1.00	14.05	62.88	21.40
s24	0.67	0.67	12.67	64.67	21.33
s25	0.33	1.00	13.00	63.33	22.33
s26	0.33	1.00	13.00	64.67	21.00

41-KOCAELİ

Kocaeli ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 55).

Tablo 55: Kocaeli ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.21	1.06	3.18	44.92	50.64
s2	0.64	0.64	4.04	44.26	50.43
s3	0.21	1.07	2.77	42.00	53.94
s4	0.43	1.71	4.48	41.79	51.60
s5	0.00	0.64	2.13	34.26	62.98
s6	0.00	0.42	1.70	40.76	57.11
s7	0.21	0.85	5.32	40.21	53.40
s8	0.21	0.85	4.06	43.59	51.28
s9	0.21	1.07	1.28	33.05	64.39
s10	0.21	0.85	2.77	32.55	63.62
s11	0.64	1.91	5.32	40.21	51.91
s12	0.42	2.97	3.82	41.40	51.38
s13	0.00	2.13	3.62	43.40	50.85
s14	0.64	1.70	12.31	39.70	45.65
s15	0.64	2.56	5.76	46.06	44.99
s16	1.06	3.19	5.53	39.15	51.06
s17	0.43	2.35	7.68	42.22	47.33
s18	0.43	1.28	3.40	41.06	53.83
s19	0.64	0.64	3.40	48.94	46.38
s20	0.64	3.00	7.07	42.83	46.47
s21	1.50	5.56	9.19	36.32	47.44
s22	1.06	3.82	12.10	42.25	40.76
s23	1.91	2.12	6.58	38.85	50.53
s24	0.43	1.49	4.47	41.28	52.34
s25	0.85	1.06	4.67	39.92	53.50
s26	0.85	2.34	8.72	38.09	50.00

42-KONYA

Konya ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 56).

Tablo 56: Konya ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.18	0.71	3.01	12.06	84.04
s2	0.53	1.24	4.61	8.69	84.93
s3	0.35	0.89	3.90	10.11	84.75
s4	0.53	0.89	3.72	10.46	84.40
s5	0.53	0.35	1.24	5.85	92.02
s6	0.18	0.71	4.11	9.29	85.71
s7	0.89	0.18	5.54	14.82	78.57
s8	0.53	0.18	3.20	9.77	86.32
s9	0.53	0.18	3.02	7.46	88.81
s10	0.89	0.89	2.67	8.73	86.81
s11	1.29	0.92	6.45	12.52	78.82
s12	0.72	1.25	4.83	9.48	83.72
s13	0.71	0.53	3.55	9.22	85.99
s14	0.53	1.06	2.84	9.22	86.35
s15	0.89	0.71	3.55	8.35	86.50
s16	1.08	0.90	2.88	7.73	87.41
s17	1.07	0.89	3.58	7.16	87.30
s18	1.25	1.25	5.38	11.11	81.00
s19	0.89	0.53	3.20	6.76	88.61
s20	1.62	1.08	3.77	7.36	86.18
s21	2.15	1.26	4.13	7.18	85.28
s22	0.53	1.60	6.91	10.82	80.14
s23	1.08	0.90	4.13	8.80	85.10
s24	0.35	0.35	2.13	8.87	88.30
s25	0.53	0.89	4.96	11.35	82.27
s26	1.06	1.95	7.45	17.73	71.81

43-KÜTAHYA

Kütahya ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 57).

Tablo 57: Kütahya ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.71	1.66	38.00	59.62
s2	0.00	0.48	3.13	43.99	52.40
s3	0.00	0.48	2.89	45.06	51.57
s4	0.00	0.96	4.57	43.75	50.72
s5	0.00	1.19	1.67	40.81	56.32
s6	0.00	0.24	2.88	42.31	54.57
s7	0.00	0.72	3.14	41.79	54.35
s8	0.00	0.49	2.91	44.17	52.43
s9	0.24	0.72	1.20	39.00	58.85
s10	0.24	0.72	2.86	40.33	55.85
s11	0.00	0.24	4.33	48.08	47.36
s12	0.48	1.19	8.10	42.14	48.10
s13	0.00	0.49	4.13	45.39	50.00
s14	0.00	0.24	5.28	47.96	46.52
s15	0.00	0.00	4.81	47.84	47.36
s16	0.00	0.00	4.34	47.23	48.43
s17	0.00	0.00	4.32	45.08	50.60
s18	0.72	0.72	4.53	38.66	55.37
s19	0.00	0.24	4.09	40.38	55.29
s20	0.00	0.24	31.97	35.58	32.21
s21	0.00	0.48	34.86	32.93	31.73
s22	0.48	2.38	8.33	45.71	43.10
s23	0.24	0.72	12.26	43.03	43.75
s24	0.24	0.24	0.96	29.19	69.38
s25	0.00	1.43	2.15	32.46	63.96
s26	0.24	1.19	6.41	41.09	51.07

44-MALATYA

Malatya ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 58).

Tablo 58: Malatya ili için ayrıntılı analizler

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.49	2.93	29.51	67.07
s2	0.00	0.73	3.66	33.66	61.95
s3	0.00	0.00	3.41	30.49	66.10
s4	0.00	0.00	2.94	34.31	62.75
s5	0.00	0.49	2.45	28.68	68.38
s6	0.00	0.00	3.46	33.58	62.96
s7	0.00	0.00	4.18	35.87	59.95
s8	0.00	0.00	4.18	38.08	57.74
s9	0.25	0.00	2.45	34.31	62.99
s10	0.00	0.00	3.43	35.54	61.03
s11	0.00	0.00	6.37	35.29	58.33
s12	0.00	0.49	5.39	35.54	58.58
s13	0.00	0.00	2.94	38.73	58.33
s14	0.00	0.00	6.16	35.96	57.88
s15	0.00	0.00	2.44	36.67	60.88
s16	0.00	0.49	6.63	35.87	57.00
s17	0.00	0.00	5.65	39.56	54.79
s18	0.00	0.25	3.69	40.15	55.91
s19	0.00	0.00	10.32	34.15	55.53
s20	0.26	0.00	25.51	28.83	45.41
s21	0.26	0.26	27.88	27.62	43.99
s22	0.25	0.25	8.58	37.01	53.92
s23	0.00	0.00	4.93	37.44	57.64
s24	0.00	0.50	1.49	38.86	59.16
s25	0.00	0.49	1.73	38.27	59.51
s26	0.00	0.74	3.21	33.33	62.72

45-MANİSA

Manisa ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 59).

Tablo 59: Manisa ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.43	4.07	45.40	50.11
s2	0.00	0.22	2.38	53.13	44.28
s3	0.00	0.22	3.02	50.43	46.34
s4	0.00	1.08	7.11	47.41	44.40
s5	0.21	0.85	1.92	38.46	58.55
s6	0.00	0.00	2.56	36.54	60.90
s7	0.21	0.43	5.56	48.72	45.09
s8	0.43	0.86	9.27	50.65	38.79
s9	0.21	0.43	2.79	40.99	55.58
s10	0.00	0.43	4.69	44.56	50.32
s11	0.21	1.71	7.48	50.85	39.74
s12	0.00	0.85	11.32	51.92	35.90
s13	0.00	1.07	8.33	46.79	43.80
s14	0.21	1.28	16.70	48.39	33.40
s15	0.00	1.07	9.38	50.32	39.23
s16	0.43	0.64	7.30	49.36	42.27
s17	0.21	1.07	8.14	52.03	38.54
s18	0.21	1.07	7.71	46.04	44.97
s19	0.00	1.08	11.66	51.19	36.07
s20	0.22	0.86	19.83	41.81	37.28
s21	1.50	1.72	28.54	33.69	34.55
s22	0.43	2.37	16.77	42.80	37.63
s23	0.22	0.86	13.39	45.36	40.17
s24	0.00	0.64	5.13	33.12	61.11
s25	0.00	0.00	4.27	44.66	51.07
s26	0.00	0.86	6.00	33.83	59.31

46-KAHRAMANMARAŞ

Kahramanmaraş ilinde en fazla memnuniyetin "Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 60).

Tablo 60: Kahramanmaraş ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.22	0.87	3.03	30.74	65.15
s2	0.22	0.87	1.73	35.93	61.26
s3	0.00	0.65	3.04	32.83	63.48
s4	0.22	1.31	1.53	34.42	62.53
s5	0.00	0.65	2.38	29.44	67.53
s6	0.00	0.44	2.63	33.92	63.02
s7	0.22	0.22	4.36	36.60	58.61
s8	0.00	0.44	3.74	37.89	57.93
s9	0.22	1.09	4.13	30.87	63.70
s10	0.43	1.52	2.82	32.32	62.91
s11	0.22	0.44	6.77	36.46	56.11
s12	1.08	1.30	3.47	35.57	58.57
s13	0.44	1.09	4.37	35.15	58.95
s14	0.00	1.97	5.24	35.81	56.99
s15	0.22	0.66	5.03	36.32	57.77
s16	0.44	1.31	4.58	33.55	60.13
s17	0.44	0.65	5.23	34.20	59.48
s18	1.30	1.74	3.70	31.52	61.74
s19	4.58	2.61	6.32	35.51	50.98
s20	6.97	10.24	4.58	30.72	47.49
s21	6.71	12.77	7.36	28.14	45.02
s22	2.38	4.10	7.13	34.34	52.05
s23	0.65	2.39	5.86	33.41	57.70
s24	0.00	1.52	2.38	32.68	63.42
s25	0.22	1.30	4.11	36.58	57.79
s26	1.95	8.01	19.91	27.92	42.21

47-MARDİN

Mardin ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 61).

Tablo 61: Mardin ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	1.44	7.42	45.45	45.69
s2	0.24	1.67	10.53	39.00	48.56
s3	0.24	0.72	8.61	38.04	52.39
s4	0.48	0.48	9.35	38.37	51.32
s5	0.00	0.96	5.74	34.93	58.37
s6	0.96	1.20	6.95	32.37	58.51
s7	0.00	1.45	12.53	40.00	46.02
s8	0.00	2.16	10.55	41.97	45.32
s9	0.00	1.20	7.19	36.21	55.40
s10	0.00	0.48	7.66	33.73	58.13
s11	0.24	1.91	10.77	34.45	52.63
s12	0.00	0.72	10.07	36.21	53.00
s13	0.00	0.24	9.64	35.90	54.22
s14	2.17	3.37	9.88	34.94	49.64
s15	0.24	0.48	9.83	39.09	50.36
s16	0.48	1.68	9.11	34.53	54.20
s17	0.72	1.20	11.78	34.62	51.68
s18	0.72	3.60	10.55	32.85	52.28
s19	0.24	2.65	10.84	37.11	49.16
s20	0.48	5.31	14.98	35.99	43.24
s21	2.91	8.47	14.29	33.17	41.16
s22	1.20	2.17	12.05	34.22	50.36
s23	1.20	1.20	10.36	32.53	54.70
s24	0.00	0.72	5.78	37.59	55.90
s25	0.48	1.20	7.95	40.96	49.40
s26	1.93	5.06	25.78	35.42	31.81

48-MUĞLA

Muğla ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 62).

Tablo 62: Muğla ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	1.66	1.45	3.93	37.47	55.49
s2	1.66	1.66	4.16	31.81	60.71
s3	0.84	1.25	3.55	28.18	66.18
s4	1.26	1.26	3.97	31.38	62.13
s5	1.04	1.04	1.87	27.80	68.26
s6	0.63	0.84	3.77	30.96	63.81
s7	1.88	1.46	6.69	30.75	59.21
s8	1.46	1.04	4.59	32.15	60.75
s9	1.25	1.46	5.21	23.33	68.75
s10	1.05	0.63	2.52	29.35	66.46
s11	1.05	1.27	6.33	35.65	55.70
s12	1.46	2.09	5.23	34.10	57.11
s13	1.25	1.87	4.99	30.15	61.75
s14	1.90	2.33	8.46	37.84	49.47
s15	1.04	2.09	4.38	36.12	56.37
s16	2.11	2.74	7.58	30.11	57.47
s17	1.28	1.71	7.26	38.03	51.71
s18	2.07	2.70	4.77	30.50	59.96
s19	2.12	2.55	5.94	35.67	53.72
s20	3.17	2.27	9.07	34.01	51.47
s21	4.55	4.55	9.32	30.45	51.14
s22	3.98	4.82	10.90	37.95	42.35
s23	1.68	2.53	8.00	35.79	52.00
s24	0.84	1.88	5.65	34.31	57.32
s25	0.84	1.26	8.84	39.58	49.47
s26	1.89	3.77	11.95	37.32	45.07

49-MUŞ

Muş ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 63).

Tablo 63: Muş ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.56	2.82	83.38	13.24
s2	0.00	0.85	3.66	81.69	13.80
s3	0.00	0.28	7.08	79.89	12.75
s4	0.00	0.57	7.93	77.90	13.60
s5	0.00	0.56	5.07	70.14	24.23
s6	0.00	1.14	10.83	72.08	15.95
s7	0.00	1.13	12.96	70.70	15.21
s8	0.00	0.85	16.95	67.23	14.97
s9	0.00	0.85	8.73	56.62	33.80
s10	0.28	0.56	7.06	59.32	32.77
s11	0.28	0.85	15.82	65.54	17.51
s12	0.28	0.00	18.03	65.35	16.34
s13	0.28	0.56	16.34	65.92	16.90
s14	0.28	0.56	15.77	67.61	15.77
s15	0.00	0.28	15.21	70.70	13.80
s16	0.00	0.56	16.06	70.14	13.24
s17	0.28	0.85	16.67	69.21	12.99
s18	0.00	0.85	12.22	73.01	13.92
s19	0.28	1.13	15.30	67.99	15.30
s20	0.57	1.42	24.65	58.92	14.45
s21	0.85	1.97	27.04	56.34	13.80
s22	0.28	2.25	17.75	67.32	12.39
s23	0.00	1.13	14.37	69.30	15.21
s24	0.00	0.00	4.79	80.00	15.21
s25	0.00	0.00	5.63	81.41	12.96
s26	0.00	2.54	9.01	73.52	14.93

50-NEVŞEHİR

Nevşehir ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 64).

Tablo 64: Nevşehir ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.56	0.84	4.47	37.43	56.70
s2	0.28	2.25	5.06	36.24	56.18
s3	0.85	1.13	4.80	34.46	58.76
s4	0.56	1.98	8.19	33.90	55.37
s5	0.28	0.00	3.64	33.89	62.18
s6	0.57	1.43	5.73	28.65	63.61
s7	0.56	2.54	8.19	31.07	57.63
s8	0.29	2.03	7.85	36.92	52.91
s9	0.56	1.11	4.18	29.25	64.90
s10	0.28	0.85	3.12	30.59	65.16
s11	1.13	3.38	8.45	30.99	56.06
s12	0.85	2.27	8.78	34.56	53.54
s13	1.14	1.42	5.40	33.52	58.52
s14	0.85	3.98	9.66	34.66	50.85
s15	0.56	1.69	6.48	36.62	54.65
s16	1.44	4.31	8.33	30.17	55.75
s17	0.87	2.31	8.67	38.15	50.00
s18	1.13	2.27	6.23	36.26	54.11
s19	1.15	4.02	7.47	35.63	51.72
s20	0.59	4.75	9.79	32.94	51.93
s21	2.42	6.65	14.80	29.91	46.22
s22	1.71	3.13	16.52	36.18	42.45
s23	1.14	2.86	6.00	31.14	58.86
s24	0.00	1.12	5.60	36.97	56.30
s25	0.28	1.68	7.84	42.02	48.18
s26	0.84	3.08	10.08	38.94	47.06

51-NİĞDE

Niğde ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 65).

Tablo 65: Niğde ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.29	3.16	13.51	83.05
s2	0.29	1.72	4.02	9.20	84.77
s3	0.00	0.57	1.15	8.05	90.23
s4	0.29	0.29	4.32	11.82	83.29
s5	0.00	0.29	1.44	6.61	91.67
s6	0.00	0.00	1.15	4.61	94.24
s7	0.00	1.15	3.74	18.68	76.44
s8	0.00	0.86	2.02	14.41	82.71
s9	0.00	0.57	2.01	5.75	91.67
s10	0.00	0.86	1.44	10.06	87.64
s11	0.00	1.44	4.61	13.54	80.40
s12	0.00	1.44	4.03	11.24	83.29
s13	0.00	0.00	2.88	9.51	87.61
s14	0.29	2.62	5.81	15.12	76.16
s15	0.00	0.58	2.31	12.14	84.97
s16	0.29	4.91	2.89	13.29	78.61
s17	0.00	3.49	3.78	15.12	77.62
s18	1.16	2.03	3.48	11.59	81.74
s19	0.58	3.18	3.76	11.27	81.21
s20	2.09	14.63	6.57	14.03	62.69
s21	2.66	24.56	8.58	14.20	50.00
s22	1.45	4.91	14.74	36.71	42.20
s23	0.87	2.03	5.51	15.94	75.65
s24	0.00	0.29	3.46	28.24	68.01
s25	0.00	0.29	4.03	23.92	71.76
s26	0.29	1.73	6.05	28.24	63.69

52-ORDU

Ordu ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" ve "İşini tam yapması" sorularında olduğu görülmektedir (Tablo 66).

Tablo 66: Ordu ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.00	1.52	40.91	57.58
s2	0.00	0.19	2.27	39.32	58.22
s3	0.00	0.19	1.70	38.87	59.25
s4	0.19	0.00	3.23	36.62	59.96
s5	0.00	0.00	2.27	31.19	66.54
s6	0.00	0.00	2.69	38.08	59.23
s7	0.00	0.38	3.59	38.37	57.66
s8	0.00	0.19	3.02	39.06	57.74
s9	0.00	0.19	1.32	33.77	64.72
s10	0.19	0.00	1.51	35.78	62.52
s11	0.19	0.38	3.04	37.38	59.01
s12	0.38	0.19	2.46	37.88	59.09
s13	0.38	0.38	1.88	35.53	61.84
s14	0.19	0.38	4.02	35.82	59.58
s15	0.19	0.19	2.64	35.03	61.96
s16	0.00	0.57	3.42	35.10	60.91
s17	0.38	0.19	2.50	35.77	61.15
s18	0.19	0.57	3.40	39.25	56.60
s19	0.00	0.57	6.50	33.65	59.27
s20	0.00	0.58	9.67	34.04	55.71
s21	0.39	0.39	9.94	34.89	54.39
s22	0.38	0.95	3.98	36.36	58.33
s23	0.19	0.38	2.86	30.34	66.22
s24	0.00	0.19	2.82	25.80	71.19
s25	0.00	0.38	3.77	31.70	64.15
s26	0.94	0.56	6.03	30.89	61.58

53-RİZE

Rize ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" ve "İşini tam yapması" sorularında olduğu görülmektedir (Tablo 67).

Tablo 67: Rize ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.00	1.52	40.91	57.58
s2	0.00	0.19	2.27	39.32	58.22
s3	0.00	0.19	1.70	38.87	59.25
s4	0.19	0.00	3.23	36.62	59.96
s5	0.00	0.00	2.27	31.19	66.54
s6	0.00	0.00	2.69	38.08	59.23
s7	0.00	0.38	3.59	38.37	57.66
s8	0.00	0.19	3.02	39.06	57.74
s9	0.00	0.19	1.32	33.77	64.72
s10	0.31	1.55	3.10	13.31	81.73
s11	0.63	1.57	5.33	19.75	72.73
s12	0.00	2.46	6.15	20.31	71.08
s13	0.31	1.24	2.80	18.63	77.02
s14	0.31	2.80	5.59	24.53	66.77
s15	0.00	1.53	2.45	23.01	73.01
s16	0.00	3.35	4.88	27.13	64.63
s17	0.00	1.55	7.43	20.43	70.59
s18	1.52	3.66	7.32	22.87	64.63
s19	0.00	1.87	9.03	30.53	58.57
s20	0.92	1.53	16.51	24.46	56.57
s21	6.13	9.20	16.87	23.01	44.79
s22	1.82	3.95	11.55	32.52	50.15
s23	0.61	0.92	3.37	22.09	73.01
s24	0.31	0.61	2.75	26.91	69.42
s25	0.30	0.61	3.05	30.49	65.55
s26	0.61	1.52	7.62	36.59	53.66

54-SAKARYA

Sakarya ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 68).

Tablo 68: Sakarya ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.23	0.93	4.18	53.36	41.30
s2	0.24	1.18	4.73	54.61	39.24
s3	0.24	0.49	3.65	53.77	41.85
s4	0.00	0.99	7.64	51.72	39.66
s5	0.23	0.47	2.34	42.15	54.80
s6	0.00	0.61	8.90	36.20	54.29
s7	0.72	0.96	7.47	46.99	43.86
s8	0.00	1.46	7.28	52.43	38.83
s9	0.24	0.71	4.50	40.28	54.27
s10	0.24	0.48	5.00	43.57	50.71
s11	0.53	1.86	20.42	39.26	37.93
s12	0.74	2.97	9.90	45.30	41.09
s13	0.25	1.48	6.91	47.16	44.20
s14	0.79	1.57	21.20	46.60	29.84
s15	0.25	0.50	7.25	52.75	39.25
s16	0.73	4.62	11.44	40.88	42.34
s17	0.00	1.83	11.52	47.91	38.74
s18	0.93	2.10	7.46	45.92	43.59
s19	0.00	1.52	13.64	42.68	42.17
s20	0.31	1.57	34.91	31.76	31.45
s21	1.30	1.95	38.76	27.36	30.62
s22	0.93	2.09	12.99	51.97	32.02
s23	0.71	1.43	23.33	43.57	30.95
s24	0.00	1.16	6.28	33.26	59.30
s25	0.46	0.93	5.32	41.44	51.85
s26	0.47	1.87	9.37	43.33	44.96

55-SAMSUN

Samsun ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 69).

Tablo 69: Samsun ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.23	0.93	4.18	53.36	41.30
s2	0.24	1.18	4.73	54.61	39.24
s3	0.24	0.49	3.65	53.77	41.85
s4	0.00	0.99	7.64	51.72	39.66
s5	0.23	0.47	2.34	42.15	54.80
s6	0.00	0.66	0,66	32,31	66.37
s7	0.22	0.65	3.05	34.42	61.66
s8	0.00	0.65	3.04	35.14	61.17
s9	0.00	0.86	2.38	29.16	67.60
s10	0.00	1.30	2.60	30.09	66.02
s11	0.00	0.67	4.00	36.44	58.89
s12	0.00	0.43	5.19	36.58	57.79
s13	0.00	0.65	3.66	34.91	60.78
s14	0.00	1.31	3.49	37.99	57.21
s15	0.00	0.43	4.74	37.93	56.90
s16	0.00	0.86	4.09	37.63	57.42
s17	0.00	0.66	4.42	38.63	56.29
s18	0.43	0.22	3.69	42.95	52.71
s19	0.26	0.26	3.14	34.29	62.04
s20	0.27	1.06	2.93	32.98	62.77
s21	0.27	1.36	4.09	32.97	61.31
s22	0.43	1.96	7.39	46.30	43.91
s23	0.47	0.47	4.20	39.63	55.24
s24	0.00	1.08	2.16	33.33	63.42
s25	0.00	0.87	2.16	25.76	71.21
s26	2.39	5.65	13.04	38.26	40.65

56-SİİRT

Siirt ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 70).

Tablo 70: Siirt ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.30	3.27	5.36	55.36	35.71
s2	1.48	2.67	6.82	56.08	32.94
s3	0.60	1.49	6.87	49.85	41.19
s4	0.60	2.69	9.58	52.99	34.13
s5	0.00	1.79	4.46	50.00	43.75
s6	0.00	0.30	7.46	48.06	44.18
s7	0.30	3.01	7.83	50.30	38.55
s8	0.60	3.00	8.41	51.65	36.34
s9	0.30	3.57	8.33	42.56	45.24
s10	0.30	2.42	6.04	48.64	42.60
s11	0.89	3.87	7.44	45.24	42.56
s12	1.19	1.79	10.42	52.68	33.93
s13	0.60	1.81	6.65	47.73	43.20
s14	1.49	3.57	9.23	49.40	36.31
s15	0.60	1.49	9.23	52.68	36.01
s16	0.90	3.59	9.28	49.70	36.53
s17	0.60	3.57	10.42	48.51	36.90
s18	1.50	2.99	6.29	48.50	40.72
s19	1.52	4.56	9.73	53.80	30.40
s20	3.28	8.66	12.24	44.78	31.04
s21	3.89	10.18	17.07	37.43	31.44
s22	1.79	6.25	9.52	39.29	43.15
s23	0.60	2.70	8.11	41.44	47.15
s24	0.60	1.81	6.04	54.98	36.56
s25	1.51	4.83	9.67	33.84	50.15
s26	2.11	4.83	11.48	46.83	34.74

57-SİNOP

Sinop ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 71).

Tablo 71: Sinop ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.70	4.18	29.62	65.51
s2	0.00	0.70	5.57	25.44	68.29
s3	0.00	0.35	2.79	17.42	79.44
s4	0.00	1.39	4.53	23.34	70.73
s5	0.00	0.70	1.39	9.41	88.50
s6	0.00	0.00	4.88	20.56	74.56
s7	0.00	1.05	2.79	22.65	73.52
s8	0.00	0.35	5.61	24.21	69.82
s9	0.00	0.35	2.10	13.99	83.57
s10	0.00	0.00	2.44	15.68	81.88
s11	0.35	2.10	5.94	27.27	64.34
s12	1.05	0.70	5.92	18.82	73.52
s13	0.00	1.05	2.09	19.51	77.35
s14	0.70	1.39	10.45	28.57	58.89
s15	0.00	0.70	4.90	21.68	72.73
s16	0.35	0.70	5.57	17.42	75.96
s17	0.00	1.05	5.61	22.11	71.23
s18	0.35	1.05	3.15	26.22	69.23
s19	0.00	1.40	7.34	19.93	71.33
s20	0.70	2.80	9.79	22.03	64.69
s21	1.40	4.56	12.98	22.11	58.95
s22	0.35	2.79	8.36	27.87	60.63
s23	0.00	1.05	4.20	24.83	69.93
s24	0.00	0.70	2.79	17.77	78.75
s25	0.00	0.70	5.57	21.95	71.78
s26	0.35	1.75	8.74	27.27	61.89

58-SİVAS

Sivas ilinde en fazla memnuniyetin "Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 72).

Tablo 72: Sivas ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	1.28	3.32	27.62	67.77
s2	0.00	1.28	4.09	32.23	62.40
s3	0.00	0.52	2.34	33.51	63.64
s4	0.00	0.78	4.39	34.63	60.21
s5	0.26	0.51	2.56	25.32	71.36
s6	0.00	0.00	3.11	24.87	72.02
s7	0.26	1.53	5.36	24.49	68.37
s8	0.00	0.79	6.04	30.71	62.47
s9	0.51	2.30	3.32	18.11	75.77
s10	0.51	0.51	3.32	21.48	74.17
s11	0.51	2.04	6.63	35.46	55.36
s12	0.00	2.58	4.13	22.22	71.06
s13	0.26	0.78	4.40	21.50	73.06
s14	0.26	1.55	18.30	43.56	36.34
s15	0.26	0.77	6.44	38.92	53.61
s16	0.00	3.83	13.01	22.19	60.97
s17	0.00	1.29	8.53	37.47	52.71
s18	1.79	1.79	4.35	27.88	64.19
s19	0.00	1.53	3.83	24.23	70.41
s20	1.02	1.02	20.72	27.11	50.13
s21	2.08	2.08	22.86	28.57	44.42
s22	0.26	2.31	7.69	29.74	60.00
s23	0.52	0.26	4.13	24.81	70.28
s24	0.00	1.53	6.38	36.48	55.61
s25	0.51	0.77	7.40	28.83	62.50
s26	4.08	3.06	13.27	25.26	54.34

59-TEKİRDAĞ

Tekirdağ ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 73).

Tablo 73: Tekirdağ ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.00	1.83	31.64	66.53
s2	0.20	0.40	3.17	28.17	68.06
s3	0.00	0.40	1.60	31.26	66.73
s4	0.20	0.40	3.79	27.54	68.06
s5	0.00	0.20	1.79	25.05	72.96
s6	0.00	0.00	1.60	27.54	70.86
s7	0.00	0.00	1.82	28.14	70.04
s8	0.00	0.00	1.21	26.67	72.12
s9	0.20	0.00	1.41	24.10	74.30
s10	0.00	0.00	1.79	22.71	75.50
s11	0.20	0.00	1.80	27.45	70.54
s12	0.20	0.00	1.80	28.46	69.54
s13	0.20	0.20	2.00	27.45	70.14
s14	0.00	0.00	4.02	27.97	68.01
s15	0.00	0.00	2.63	25.71	71.66
s16	0.60	0.60	3.01	24.85	70.94
s17	0.20	0.00	3.41	28.31	68.07
s18	0.20	0.20	3.01	26.25	70.34
s19	3.45	1.42	3.85	26.98	64.30
s20	8.10	0.20	3.24	21.26	67.21
s21	8.92	0.41	5.27	22.92	62.47
s22	0.80	1.61	6.63	26.10	64.86
s23	0.20	0.00	3.06	26.73	70.00
s24	0.00	0.40	0.60	24.35	74.65
s25	0.20	0.40	2.00	34.73	62.67
s26	1.60	0.60	6.79	33.53	57.49

60-TOKAT

Tokat ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi muayene etmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 74).

Tablo 74: Tokat ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.52	0.26	4.68	44.42	50.13
s2	0.00	0.52	2.59	40.93	55.96
s3	0.00	0.26	2.85	39.90	56.99
s4	0.00	0.52	5.45	47.53	46.49
s5	0.26	0.26	1.55	33.68	64.25
s6	0.00	0.26	2.11	35.88	61.74
s7	0.00	0.52	5.96	44.30	49.22
s8	0.00	0.52	4.94	45.97	48.57
s9	0.26	0.00	2.07	31.61	66.06
s10	0.00	0.00	1.81	37.05	61.14
s11	1.31	1.04	6.01	32.38	59.27
s12	0.52	1.56	4.16	36.62	57.14
s13	0.00	0.78	3.11	39.12	56.99
s14	0.52	0.79	6.02	41.62	51.05
s15	0.00	0.26	2.07	42.23	55.44
s16	0.26	1.05	7.59	32.98	58.12
s17	0.53	1.06	3.97	39.68	54.76
s18	0.26	2.34	3.91	35.42	58.07
s19	0.27	0.82	4.08	45.38	49.46
s20	0.88	2.63	7.60	38.60	50.29
s21	1.48	4.44	9.76	39.05	45.27
s22	0.00	2.60	20.26	38.44	38.70
s23	0.80	0.53	7.18	38.56	52.93
s24	0.00	0.80	5.04	36.60	57.56
s25	0.00	1.04	4.68	45.19	49.09
s26	2.59	3.89	9.07	46.89	37.56

61-TRABZON

Trabzon ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 75).

Tablo 75: Trabzon ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	1.22	2.92	51.58	44.28
s2	0.00	0.73	6.57	45.99	46.72
s3	0.24	0.49	4.14	47.69	47.45
s4	0.24	1.22	7.33	43.77	47.43
s5	0.24	0.24	5.85	40.98	52.68
s6	0.00	1.47	10.07	40.54	47.91
s7	0.00	1.22	5.37	47.56	45.85
s8	0.00	1.23	4.90	48.53	45.34
s9	0.00	0.73	7.30	37.96	54.01
s10	0.24	0.73	6.81	38.20	54.01
s11	0.24	2.20	7.80	44.63	45.12
s12	0.49	1.46	7.80	43.41	46.83
s13	0.25	0.49	7.62	43.49	48.16
s14	0.73	0.73	13.20	43.28	42.05
s15	0.49	0.73	6.36	46.70	45.72
s16	0.49	2.20	10.00	41.22	46.10
s17	0.49	1.72	9.58	46.68	41.52
s18	1.96	3.43	12.25	39.71	42.65
s19	1.96	1.47	9.78	44.99	41.81
s20	2.45	2.45	15.69	41.42	37.99
s21	2.96	3.45	15.02	36.95	41.63
s22	2.69	3.42	12.96	40.59	40.34
s23	1.97	2.22	6.65	41.87	47.29
s24	0.49	0.24	6.80	44.17	48.30
s25	0.24	1.46	8.74	43.45	46.12
s26	1.21	3.16	7.77	48.79	39.08

62-TUNCELİ

Tunceli ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 76).

Tablo 76: Tunceli ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	4.00	9.33	45.33	41.33
s2	0.00	2.69	12.56	45.29	39.46
s3	0.44	3.11	8.89	50.67	36.89
s4	0.45	4.95	9.91	48.20	36.49
s5	0.00	1.35	10.76	49.78	38.12
s6	0.00	2.79	8.37	52.56	36.28
s7	0.89	4.91	11.61	48.21	34.38
s8	0.45	5.38	12.56	43.95	37.67
s9	0.89	4.44	11.56	46.22	36.89
s10	0.45	4.91	9.38	48.66	36.61
s11	0.00	6.57	15.02	44.13	34.27
s12	0.00	6.76	12.56	45.89	34.78
s13	0.00	5.88	12.67	47.06	34.39
s14	0.93	6.07	12.62	48.60	31.78
s15	0.00	3.20	15.98	50.68	30.14
s16	0.00	6.16	15.17	46.92	31.75
s17	0.00	4.85	16.02	48.54	30.58
s18	0.90	4.48	12.56	49.78	32.29
s19	1.09	3.28	16.39	44.26	34.97
s20	0.00	5.93	28.15	40.00	25.93
s21	1.82	6.36	30.00	40.00	21.82
s22	1.38	5.05	15.60	43.12	34.86
s23	0.94	4.69	14.55	46.48	33.33
s24	0.00	3.60	13.96	41.44	40.99
s25	0.00	6.70	16.52	41.52	35.27
s26	1.34	7.59	17.86	41.07	32.14

63-ŞANLIURFA

Şanlıurfa ilinde en fazla memnuniyetin "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 77).

Tablo 77: Şanlıurfa ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	3.07	5.80	57.00	34.13
s2	0.00	3.58	4.61	48.12	43.69
s3	0.00	3.09	5.32	44.43	47.17
s4	0.17	2.74	5.48	44.35	47.26
s5	0.00	2.40	6.16	44.35	47.09
s6	0.00	2.56	5.47	45.13	46.84
s7	0.00	2.74	5.30	46.67	45.30
s8	0.00	2.40	6.16	47.26	44.18
s9	0.34	2.74	7.03	46.14	43.74
s10	0.17	2.56	5.98	48.21	43.08
s11	0.00	2.74	5.47	51.28	40.51
s12	0.00	2.05	6.83	48.63	42.49
s13	0.00	2.05	6.67	47.86	43.42
s14	0.00	2.05	6.67	46.84	44.44
s15	0.00	2.05	7.01	45.47	45.47
s16	0.00	2.06	5.84	47.59	44.50
s17	0.00	2.57	5.82	47.09	44.52
s18	0.17	2.22	4.95	47.95	44.71
s19	0.00	2.39	5.13	46.67	45.81
s20	0.00	2.91	3.77	46.40	46.92
s21	0.00	2.40	4.97	48.29	44.35
s22	0.00	2.39	3.93	48.38	45.30
s23	0.00	2.39	4.10	47.61	45.90
s24	0.00	2.25	6.04	50.78	40.93
s25	0.00	2.59	4.66	43.87	48.88
s26	0.00	2.42	5.71	39.27	52.60

64-UŞAK

Uşak ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 78).

Tablo 78: Uşak ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.29	0.58	3.79	52.48	42.86
s2	0.00	1.19	2.99	51.34	44.48
s3	0.29	1.17	2.64	46.63	49.27
s4	0.29	1.47	3.24	50.59	44.41
s5	0.87	0.00	0.87	39.07	59.18
s6	0.00	0.37	1.47	41.91	56.25
s7	0.30	0.89	8.01	45.99	44.81
s8	0.60	0.30	3.59	55.99	39.52
s9	0.29	0.88	1.76	33.53	63.53
s10	0.58	0.29	1.46	38.60	59.06
s11	0.71	2.14	9.29	38.93	48.93
s12	0.29	1.18	5.01	53.10	40.41
s13	0.90	0.60	5.07	47.16	46.27
s14	0.65	1.61	8.71	49.68	39.35
s15	0.30	0.59	5.03	53.85	40.24
s16	0.90	1.51	8.73	47.89	40.96
s17	0.72	0.36	6.45	56.99	35.48
s18	1.52	3.64	9.70	52.42	32.73
s19	0.79	1.58	3.56	41.11	52.96
s20	1.54	1.03	4.10	47.18	46.15
s21	2.08	5.73	3.65	35.94	52.60
s22	2.35	4.40	19.35	32.55	41.35
s23	0.68	1.02	5.12	50.17	43.00
s24	0.59	2.07	7.40	55.92	34.02
s25	0.29	0.58	6.41	52.19	40.52
s26	1.18	4.41	9.71	49.12	35.59

65-VAN

Van ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 79).

Tablo 79: Van ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	1.30	1.96	7.83	38.91	50.00
s2	0.66	2.62	8.30	34.72	53.71
s3	0.66	2.18	7.42	32.97	56.77
s4	1.74	2.40	8.71	32.90	54.25
s5	1.32	1.32	7.02	30.70	59.65
s6	0.44	1.09	7.00	25.60	65.86
s7	2.18	1.53	13.73	28.10	54.47
s8	1.31	1.31	10.72	30.85	55.80
s9	0.44	1.75	8.10	30.63	59.08
s10	0.22	1.97	8.75	30.85	58.21
s11	0.87	2.18	9.39	33.62	53.93
s12	3.28	3.06	6.56	31.51	55.58
s13	2.41	3.06	8.97	30.42	55.14
s14	3.71	3.28	14.63	32.31	46.07
s15	2.40	1.97	10.04	31.88	53.71
s16	3.97	2.65	12.14	26.71	54.53
s17	1.32	1.98	7.03	34.95	54.73
s18	2.19	2.63	9.43	30.70	55.04
s19	3.30	3.30	14.29	30.99	48.13
s20	47.82	2.62	7.64	21.40	20.52
s21	54.37	2.84	6.33	21.18	15.28
s22	3.06	5.69	18.38	31.95	40.92
s23	4.39	2.85	14.47	30.48	47.81
s24	0.65	1.96	5.01	43.57	48.80
s25	0.44	1.53	9.15	42.70	46.19
s26	7.63	10.02	11.55	34.20	36.60

66-YOZGAT

Yozgat ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 80).

Tablo 80: Yozgat ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.72	1.20	34.70	63.37
s2	0.24	0.97	2.90	36.96	58.94
s3	0.24	0.97	2.42	34.30	62.08
s4	0.00	1.94	3.87	37.05	57.14
s5	0.00	1.20	0.48	38.55	59.76
s6	0.00	0.52	5.99	40.63	52.86
s7	0.00	0.73	7.33	48.41	43.52
s8	0.00	1.24	9.90	43.07	45.79
s9	0.24	0.97	1.94	24.21	72.64
s10	0.00	1.21	2.42	30.43	65.94
s11	0.51	3.80	7.85	41.77	46.08
s12	0.49	5.17	2.71	42.61	49.01
s13	0.24	4.35	2.90	45.89	46.62
s14	0.49	1.73	11.36	47.65	38.77
s15	0.00	3.89	3.16	46.72	46.23
s16	0.51	13.13	11.87	35.10	39.39
s17	0.27	3.30	23.35	42.58	30.49
s18	1.03	2.58	5.15	46.91	44.33
s19	1.46	4.15	4.63	52.68	37.07
s20	0.73	5.11	8.39	51.09	34.67
s21	0.74	4.07	10.00	51.11	34.07
s22	1.22	4.89	6.11	57.21	30.56
s23	0.78	1.30	11.17	60.00	26.75
s24	0.24	0.48	1.93	37.11	60.24
s25	0.00	1.20	5.54	45.54	47.71
s26	4.82	15.90	12.53	39.28	27.47

67-ZONGULDAK

Zonguldak ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 81).

Tablo 81: Zonguldak ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.72	1.20	34.70	63.37
s2	0.24	0.97	2.90	36.96	58.94
s3	0.24	0.97	2.42	34.30	62.08
s4	0.00	1.94	3.87	37.05	57.14
s5	0.00	1.20	0.48	38.55	59.76
s6	0.00	0.52	5.99	40.63	52.86
s7	0.00	0.73	7.33	48.41	43.52
s8	0.00	1.24	9.90	43.07	45.79
s9	0.24	0.97	1.94	24.21	72.64
s10	0.00	1.21	2.42	30.43	65.94
s11	0.51	3.80	7.85	33.67	63.04
s12	0.00	0.25	3.51	33.58	62.66
s13	0.00	0.25	3.52	32.41	63.82
s14	0.00	0.25	5.53	35.68	58.54
s15	0.00	0.50	2.26	31.58	65.66
s16	0.00	1.01	3.04	33.16	62.78
s17	0.00	1.28	3.59	34.62	60.51
s18	0.75	1.25	2.51	34.34	61.15
s19	0.00	1.02	3.30	38.32	57.36
s20	0.77	2.30	4.35	41.18	51.41
s21	1.03	2.31	5.66	41.90	49.10
s22	1.01	1.77	4.81	37.22	55.19
s23	0.00	1.53	3.06	30.36	65.05
s24	0.00	0.25	2.01	33.33	64.41
s25	0.00	0.75	1.75	36.91	60.60
s26	0.00	2.00	6.50	35.25	56.25

68-AKSARAY

Aksaray ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 82).

Tablo 82: Aksaray ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.26	1.28	6.12	53.32	39.03
s2	0.00	0.25	4.83	53.18	41.73
s3	0.00	1.02	4.58	43.77	50.64
s4	0.00	1.78	4.83	52.67	40.71
s5	0.00	0.25	3.56	30.28	65.90
s6	0.00	0.26	2.04	30.61	67.09
s7	0.26	1.02	6.12	53.06	39.54
s8	0.25	0.25	4.83	58.78	35.88
s9	0.00	0.25	4.33	26.97	68.45
s10	0.00	0.51	3.32	29.67	66.50
s11	0.51	0.51	6.63	52.04	40.31
s12	0.26	1.02	4.60	52.43	41.69
s13	0.00	0.77	4.86	41.18	53.20
s14	0.00	1.53	7.65	54.85	35.97
s15	0.00	0.51	4.83	53.69	40.97
s16	0.51	2.31	7.95	41.54	47.69
s17	0.00	1.02	8.16	54.85	35.97
s18	1.28	2.55	6.89	50.00	39.29
s19	0.00	1.02	5.10	60.20	33.67
s20	0.00	0.51	4.10	55.90	39.49
s21	1.29	1.80	12.11	48.97	35.82
s22	0.77	2.81	8.70	51.15	36.57
s23	0.51	1.29	5.66	49.36	43.19
s24	0.00	1.02	6.38	40.82	51.79
s25	0.00	0.77	6.38	42.60	50.26
s26	0.26	4.08	7.91	45.15	42.60

69-BAYBURT

Bayburt ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 83).

Tablo 83: Bayburt ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	2.95	8.02	16.88	53.59	18.57
s2	0.42	10.04	21.34	48.54	19.67
s3	0.00	5.86	21.34	52.30	20.50
s4	0.84	10.46	19.25	51.05	18.41
s5	0.00	7.53	16.74	48.12	27.62
s6	0.42	4.64	10.55	49.79	34.60
s7	2.54	5.51	20.34	46.61	25.00
s8	0.42	6.28	19.67	49.79	23.85
s9	0.43	8.55	17.52	45.30	28.21
s10	1.69	8.02	17.30	45.15	27.85
s11	1.72	8.15	17.17	47.21	25.75
s12	1.27	10.97	20.25	45.99	21.52
s13	0.84	11.81	16.46	50.21	20.68
s14	0.84	8.02	22.78	46.84	21.52
s15	0.84	6.75	18.14	53.59	20.68
s16	1.26	7.11	19.25	49.37	23.01
s17	1.67	6.28	20.50	48.54	23.01
s18	3.36	6.30	15.55	49.58	25.21
s19	2.97	8.90	20.76	44.07	23.31
s20	4.74	9.05	23.71	40.52	21.98
s21	8.58	10.73	23.18	35.62	21.89
s22	3.80	11.39	19.41	43.46	21.94
s23	2.12	8.47	18.64	43.22	27.54
s24	4.18	5.02	21.76	44.35	24.69
s25	3.77	5.44	23.01	42.68	25.10
s26	5.02	4.18	15.90	48.95	25.94

70-KARAMAN

Karaman ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 84).

Tablo 84: Karaman ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.95	1.90	8.57	68.57	20.00
s2	0.00	2.22	7.30	68.89	21.59
s3	0.00	2.23	8.92	62.74	26.11
s4	0.63	1.58	14.56	56.96	26.27
s5	0.32	0.32	6.62	47.95	44.79
s6	0.00	2.55	9.87	46.18	41.40
s7	0.32	2.87	13.69	55.41	27.71
s8	0.00	3.18	15.92	57.32	23.57
s9	0.63	2.54	5.71	53.33	37.78
s10	0.32	1.59	10.19	41.08	46.82
s11	0.63	2.22	15.19	50.00	31.96
s12	0.64	2.88	10.86	56.87	28.75
s13	0.63	2.22	5.71	62.22	29.21
s14	0.96	2.56	15.38	60.26	20.83
s15	0.96	3.18	7.32	64.01	24.52
s16	1.59	5.08	14.60	50.48	28.25
s17	2.22	3.16	16.77	53.48	24.37
s18	1.58	1.90	10.13	52.22	34.18
s19	0.64	3.51	12.14	54.31	29.39
s20	5.10	7.01	17.20	42.99	27.71
s21	12.38	9.52	18.10	35.24	24.76
s22	2.54	5.08	29.52	38.41	24.44
s23	1.27	1.27	11.75	50.79	34.92
s24	0.32	2.22	12.06	56.19	29.21
s25	0.32	1.91	11.78	61.78	24.20
s26	1.90	3.17	12.06	55.56	27.30

71-KIRIKKALE

Kırıkkale ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 85).

Tablo 85: Kırıkkale ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.30	0.00	0.91	24.17	74.62
s2	0.31	0.31	1.83	27.22	70.34
s3	0.60	0.91	1.81	23.87	72.81
s4	0.30	1.52	2.13	27.05	69.00
s5	0.00	0.30	0.30	25.38	74.02
s6	0.00	0.62	1.23	25.62	72.53
s7	0.30	0.30	2.44	28.96	67.99
s8	0.00	0.31	3.67	28.44	67.58
s9	0.30	0.00	1.21	23.64	74.85
s10	0.30	0.00	1.82	20.97	76.90
s11	0.61	2.75	4.59	26.30	65.75
s12	0.61	2.13	3.04	25.23	69.00
s13	0.30	0.91	2.42	28.48	67.88
s14	0.61	1.22	3.98	32.11	62.08
s15	0.00	0.91	1.82	31.91	65.35
s16	0.61	2.74	1.22	27.96	67.48
s17	0.94	0.63	5.31	29.38	63.75
s18	1.24	1.24	5.57	31.27	60.68
s19	0.63	0.31	5.03	35.22	58.81
s20	0.00	1.00	5.02	28.43	65.55
s21	1.69	2.36	4.73	27.36	63.85
s22	1.82	3.65	4.86	31.31	58.36
s23	0.00	0.93	5.57	27.55	65.94
s24	0.00	0.30	1.51	20.85	77.34
s25	0.00	1.21	3.64	23.64	71.52
s26	0.30	3.03	6.97	25.45	64.24

72-BATMAN

Batman ilinde en fazla memnuniyetin "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 86).

Tablo 86: Batman ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.47	0.71	1.89	55.56	41.37
s2	0.72	1.44	4.32	56.59	36.93
s3	0.48	0.72	2.88	56.01	39.90
s4	0.48	1.66	3.80	54.39	39.67
s5	0.24	1.19	2.61	51.31	44.66
s6	0.48	0.72	2.40	54.68	41.73
s7	0.48	0.95	4.77	51.55	42.24
s8	0.24	0.96	6.95	49.64	42.21
s9	0.24	0.71	4.27	41.71	53.08
s10	0.24	0.95	4.52	43.10	51.19
s11	0.95	1.43	5.00	47.14	45.48
s12	0.48	1.92	5.29	51.68	40.63
s13	0.24	2.14	2.85	52.49	42.28
s14	0.48	2.41	7.23	50.12	39.76
s15	0.48	1.90	4.75	52.49	40.38
s16	0.72	2.63	7.42	45.93	43.30
s17	0.24	2.15	5.97	51.31	40.33
s18	2.16	2.40	7.67	47.96	39.81
s19	2.64	5.05	11.54	45.19	35.58
s20	3.60	7.91	22.78	39.33	26.38
s21	3.88	11.65	24.27	37.62	22.57
s22	1.92	3.36	13.19	52.04	29.50
s23	1.67	1.67	9.79	44.87	42.00
s24	0.24	0.95	4.77	49.64	44.39
s25	0.48	0.95	7.36	55.82	35.39
s26	11.67	5.00	13.81	46.67	22.86

73-ŞIRNAK

Şırnak ilinde en fazla memnuniyetin "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 87).

Tablo 87: Şırnak ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	1.93	3.62	11.11	41.30	42.03
s2	2.18	4.13	11.17	40.05	42.48
s3	1.21	2.91	13.11	37.14	45.63
s4	2.96	4.44	11.36	38.27	42.96
s5	2.67	4.13	8.74	30.58	53.88
s6	0.74	2.94	9.07	36.52	50.74
s7	1.47	3.91	12.71	40.10	41.81
s8	1.21	2.18	17.96	39.81	38.83
s9	1.69	2.18	12.35	30.99	52.78
s10	0.97	1.70	11.17	33.74	52.43
s11	2.42	2.42	11.14	38.26	45.76
s12	2.42	5.57	11.14	38.26	42.62
s13	2.43	6.33	10.71	37.71	42.82
s14	3.15	6.30	17.19	34.38	38.98
s15	2.42	5.33	15.50	37.53	39.23
s16	3.69	5.90	13.51	35.87	41.03
s17	2.44	5.62	15.16	38.63	38.14
s18	7.54	4.02	7.54	35.43	45.48
s19	7.07	3.90	7.07	37.07	44.88
s20	10.02	4.65	12.22	28.36	44.74
s21	11.46	7.07	18.29	22.93	40.24
s22	5.08	5.33	16.46	31.23	41.89
s23	6.86	4.17	11.03	34.80	43.14
s24	1.69	5.06	10.60	40.00	42.65
s25	1.69	4.82	14.22	36.63	42.65
s26	9.16	7.23	16.39	33.49	33.73

74-BARTIN

Bartın ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 88).

Tablo 88: Bartın ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.31	0.62	11.08	54.15	33.85
s2	0.00	1.21	6.34	59.52	32.93
s3	0.00	0.30	6.06	48.48	45.15
s4	0.00	1.52	9.42	49.24	39.82
s5	0.00	0.30	3.32	48.34	48.04
s6	0.00	0.61	10.33	49.54	39.51
s7	0.00	0.30	10.30	50.61	38.79
s8	0.00	1.22	10.37	52.74	35.67
s9	0.00	0.91	4.55	43.33	51.21
s10	0.00	0.91	4.83	42.30	51.96
s11	0.00	1.82	12.77	48.02	37.39
s12	0.30	1.52	8.79	54.55	34.85
s13	0.61	0.61	6.38	55.02	37.39
s14	0.30	5.18	10.37	49.70	34.45
s15	0.30	1.52	8.79	55.15	34.24
s16	0.61	4.55	11.82	42.73	40.30
s17	0.00	1.22	15.24	52.74	30.79
s18	0.30	2.43	9.12	48.94	39.21
s19	0.00	2.43	15.20	52.28	30.09
s20	0.31	2.45	10.70	49.85	36.70
s21	3.03	5.45	17.27	43.03	31.21
s22	1.21	1.82	19.39	51.21	26.36
s23	0.30	3.04	9.42	49.54	37.69
s24	0.00	0.91	7.55	46.53	45.02
s25	0.30	0.91	6.34	54.08	38.37
s26	0.30	1.21	12.69	52.57	33.23

75-ARDAHAN

Ardahan ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 89).

Tablo 89: Ardahan ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.83	1.66	8.71	56.43	32.37
s2	0.00	2.07	8.71	56.43	32.78
s3	0.00	2.50	5.83	55.83	35.83
s4	0.00	2.53	7.59	55.27	34.60
s5	0.00	1.67	4.60	58.58	35.15
s6	0.00	1.27	8.05	48.73	41.95
s7	0.84	2.11	10.97	50.63	35.44
s8	0.85	2.98	10.21	51.49	34.47
s9	0.85	0.85	12.29	44.92	41.10
s10	0.83	2.08	8.33	52.92	35.83
s11	1.26	2.94	7.98	51.26	36.55
s12	0.00	4.60	10.46	45.19	39.75
s13	0.84	2.51	8.79	49.37	38.49
s14	0.42	5.06	11.81	49.37	33.33
s15	0.00	3.75	7.50	52.08	36.67
s16	0.85	3.83	10.64	48.51	36.17
s17	0.85	2.97	7.63	54.66	33.90
s18	0.42	3.33	8.75	51.67	35.83
s19	0.43	3.85	8.55	52.56	34.62
s20	0.42	8.33	10.00	48.33	32.92
s21	1.25	10.42	13.75	44.58	30.00
s22	1.68	7.98	8.82	50.84	30.67
s23	0.84	1.27	9.28	53.16	35.44
s24	0.83	0.83	7.05	52.28	39.00
s25	0.83	1.66	9.13	53.53	34.85
s26	3.32	8.30	19.50	48.13	20.75

76-IĞDIR

Iğdır ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 90).

Tablo 90: Iğdır ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.33	0.66	1.31	25.25	72.46
s2	0.33	0.00	1.64	25.90	72.13
s3	0.33	0.33	1.97	23.03	74.34
s4	0.33	1.31	1.64	26.89	69.84
s5	0.00	0.66	0.33	22.70	76.32
s6	0.00	0.66	1.64	23.03	74.67
s7	0.00	0.66	2.30	22.04	75.00
s8	0.00	0.99	1.65	24.75	72.61
s9	0.00	0.00	1.64	23.03	75.33
s10	0.33	0.66	1.32	22.44	75.25
s11	0.33	0.66	2.63	23.03	73.36
s12	0.33	0.99	1.32	24.09	73.27
s13	0.66	0.33	1.98	23.10	73.93
s14	0.66	0.98	1.31	28.20	68.85
s15	0.00	0.99	1.97	26.64	70.39
s16	0.33	0.99	2.65	25.17	70.86
s17	0.00	0.98	3.61	23.93	71.48
s18	0.98	0.98	0.98	26.47	70.59
s19	0.66	1.66	1.00	24.92	71.76
s20	2.02	1.35	3.37	24.92	68.35
s21	2.36	2.70	4.05	23.99	66.89
s22	0.66	0.66	3.63	25.74	69.31
s23	0.66	0.66	2.98	24.83	70.86
s24	0.00	1.31	2.29	27.12	69.28
s25	0.66	1.64	2.30	28.85	66.56
s26	4.59	3.28	6.89	26.89	58.36

77-YALOVA

Yalova ilinde en fazla memnuniyetin "Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 91).

Tablo 91: Yalova ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.32	0.32	40.06	59.31
s2	0.00	0.32	0.63	36.28	62.78
s3	0.00	0.32	0.63	41.96	57.10
s4	0.00	0.32	0.63	41.64	57.41
s5	0.00	0.32	0.63	42.72	56.33
s6	0.00	0.32	0.32	42.59	56.78
s7	0.00	0.32	0.95	39.75	58.99
s8	0.00	0.00	1.26	41.01	57.73
s9	0.00	0.00	1.26	39.43	59.31
s10	0.00	0.00	0.95	43.22	55.84
s11	0.00	0.00	0.95	39.75	59.31
s12	0.00	0.32	0.63	39.12	59.94
s13	0.00	0.32	0.95	40.69	58.04
s14	0.00	0.00	1.26	41.64	57.10
s15	0.00	0.00	0.95	39.43	59.62
s16	0.00	0.00	0.32	42.59	57.10
s17	0.00	0.00	1.26	39.75	58.99
s18	0.00	0.00	0.63	36.51	62.86
s19	0.00	0.32	0.63	37.66	61.39
s20	0.00	0.00	2.52	36.59	60.88
s21	0.00	0.00	8.52	32.49	58.99
s22	0.00	0.00	1.27	35.13	63.61
s23	0.00	0.00	0.63	34.70	64.67
s24	0.00	0.32	0.32	27.53	71.84
s25	0.00	0.00	0.95	33.54	65.51
s26	0.00	0.32	6.33	51.27	42.09

78-KARABÜK

Karabük ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 92).

Tablo 92: Karabük ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	1.03	3.10	22.07	73.79
s2	0.34	1.03	2.06	21.65	74.91
s3	0.00	1.03	3.79	16.55	78.62
s4	0.00	0.34	5.14	16.44	78.08
s5	0.00	0.69	1.03	13.75	84.54
s6	0.00	0.68	2.74	10.62	85.96
s7	1.03	1.37	5.14	18.49	73.97
s8	0.34	1.72	4.47	28.87	64.60
s9	0.34	1.03	3.78	13.40	81.44
s10	0.00	1.37	2.05	16.44	80.14
s11	0.00	1.71	10.96	26.03	61.30
s12	0.34	2.06	7.90	24.05	65.64
s13	0.68	1.03	4.79	25.68	67.81
s14	0.68	1.71	13.36	28.08	56.16
s15	0.35	1.73	6.57	29.41	61.94
s16	0.35	1.38	10.38	29.07	58.82
s17	0.00	1.75	7.72	29.47	61.05
s18	1.37	3.44	9.97	23.37	61.86
s19	0.69	3.10	17.59	26.90	51.72
s20	1.03	2.74	24.66	27.74	43.84
s21	1.03	4.12	27.15	25.09	42.61
s22	1.37	7.90	17.87	24.74	48.11
s23	0.34	1.37	6.87	19.24	72.16
s24	0.34	2.05	4.45	19.86	73.29
s25	0.34	0.34	3.77	23.63	71.92
s26	0.34	2.05	7.88	15.75	73.97

79-KİLİS

Kilis ilinde en fazla memnuniyetin "Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması", "Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması", "Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması" ve "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorularında olduğu görülmektedir (Tablo 93).

Tablo 93: Kilis ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.00	0.38	3.04	96.58
s2	0.00	0.00	0.38	3.80	95.82
s3	0.00	0.00	0.38	3.04	96.58
s4	0.00	0.00	0.38	4.58	95.04
s5	0.00	0.00	0.38	4.94	94.68
s6	0.00	0.00	0.38	2.66	96.96
s7	0.00	0.00	0.38	6.08	93.54
s8	0.00	0.00	0.76	7.63	91.60
s9	0.00	0.00	0.38	4.58	95.04
s10	0.00	0.00	0.38	6.11	93.51
s11	0.00	0.00	0.38	5.75	93.87
s12	0.00	0.38	1.53	8.78	89.31
s13	0.00	0.00	0.38	7.25	92.37
s14	0.00	0.00	0.38	6.90	92.72
s15	0.00	0.00	0.38	6.11	93.51
s16	0.00	0.00	0.38	4.58	95.04
s17	0.00	0.00	0.00	4.96	95.04
s18	0.00	0.00	0.00	4.58	95.42
s19	0.00	0.77	0.00	7.28	91.95
s20	0.00	19.39	2.66	12.17	65.78
s21	0.76	24.43	6.49	9.92	58.40
s22	0.00	0.00	1.15	9.92	88.93
s23	0.00	0.00	0.00	8.78	91.22
s24	0.00	0.00	0.00	4.20	95.80
s25	0.00	0.00	0.76	2.67	96.56
s26	0.00	0.00	0.76	2.67	96.56

80-OSMANİYE

Osmaniye ilinde en fazla memnuniyetin "Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 94).

Tablo 94: Osmaniye ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.00	0.26	0.26	7.95	91.54
s2	0.00	0.26	0.77	13.85	85.13
s3	0.00	0.00	1.03	11.54	87.44
s4	0.00	0.00	1.54	14.62	83.85
s5	0.00	0.00	1.03	13.33	85.64
s6	0.00	0.00	1.03	13.62	85.35
s7	0.00	0.00	2.05	14.10	83.85
s8	0.00	0.26	1.29	15.68	82.78
s9	0.00	0.26	0.77	11.79	87.18
s10	0.00	0.26	0.77	13.62	85.35
s11	0.00	0.00	2.05	15.13	82.82
s12	0.00	0.00	1.03	14.65	84.32
s13	0.00	0.00	1.54	14.14	84.32
s14	0.00	0.26	1.80	15.94	82.01
s15	0.00	0.26	1.03	15.38	83.33
s16	0.00	0.26	1.28	15.64	82.82
s17	0.00	0.26	1.80	14.95	82.99
s18	0.00	0.00	2.56	14.62	82.82
s19	0.00	0.51	0.77	11.28	87.44
s20	0.00	0.00	1.54	14.40	84.06
s21	0.00	0.77	3.59	35.13	60.51
s22	0.00	0.00	2.56	43.33	54.10
s23	0.00	0.00	1.54	38.21	60.26
s24	0.00	0.00	0.26	9.54	90.21
s25	0.00	0.00	0.52	16.24	83.25
s26	0.00	0.26	1.03	14.43	84.28

81-DÜZCE

Düzce ilinde en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi" sorusunda olduğu görülmektedir (Tablo 95).

Tablo 95: Düzce ili ayrıntılı analizleri

Soru No	Çok kötü (%)	Kötü (%)	Orta (%)	İyi (%)	Çok iyi (%)
s1	0.73	1.96	6.85	68.70	21.76
s2	0.49	1.72	9.09	64.37	24.32
s3	0.25	1.23	3.68	63.97	30.88
s4	0.50	1.75	7.77	62.16	27.82
s5	0.49	0.98	3.19	63.39	31.94
s6	0.27	1.36	7.59	59.62	31.17
s7	0.49	0.74	9.36	61.82	27.59
s8	0.25	1.49	8.46	62.19	27.61
s9	0.49	1.23	6.39	57.74	34.15
s10	0.74	0.99	4.68	59.61	33.99
s11	0.76	4.29	5.56	57.58	31.82
s12	0.50	2.01	3.52	62.31	31.66
s13	0.25	1.97	4.42	64.86	28.50
s14	1.60	2.66	11.44	53.99	30.32
s15	0.00	1.49	4.73	63.18	30.60
s16	1.03	1.80	7.99	59.54	29.64
s17	0.53	1.32	8.20	56.08	33.86
s18	0.75	1.26	8.54	59.05	30.40
s19	0.29	2.87	9.77	59.48	27.59
s20	0.78	3.65	9.11	60.16	26.30
s21	0.79	3.97	9.52	57.67	28.04
s22	3.23	7.21	19.40	50.00	20.15
s23	0.53	1.87	6.93	61.60	29.07
s24	0.25	1.96	7.11	49.75	40.93
s25	1.72	3.94	7.14	54.68	32.51
s26	1.23	1.98	11.60	58.02	27.16

İllere Göre Memnuniyetsizlik Sebepleri (Pareto Analizi)

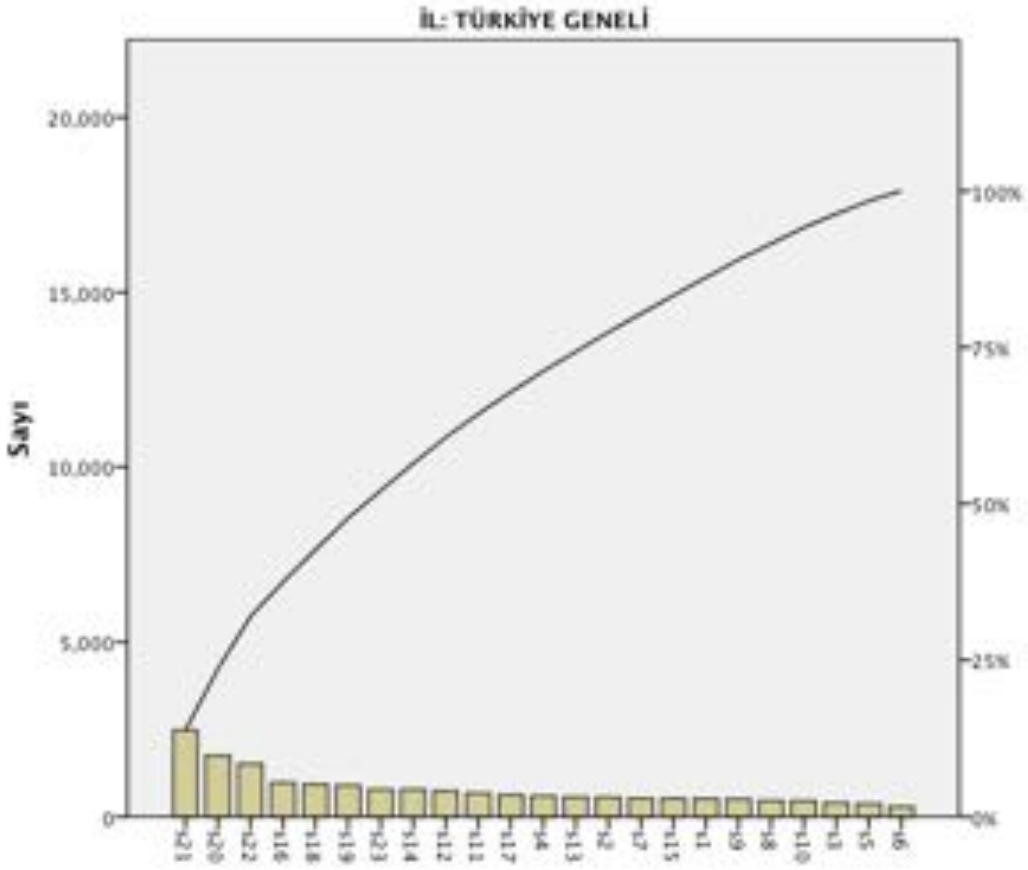
Pareto analizleri EUROPEP ölçeğindeki 23 soru dikkate alınarak yapılmıştır. 81 il için soru bazlı memnuniyetsizlik düzeyleri Pareto grafikleri yardımı ile önceliklendirilerek, memnuniyetsizlik düzeylerinin önemli bir kısmını açıklayan sorular tespit edilmiştir. Pareto grafiklerinde verilen birikimli (kümülatif) değerler, memnuniyetsizlik düzeyinde önceliklendirilmiş sorulara ilişkindir.

TÜRKİYE GENELİ

Türkiye genelinde memnuniyetsizliğe yol açan ilk altı sebebin doktora telefonla ulaşabilme, aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilme , bekleme süreleri, doktorun önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması, hekim dışındaki diğer personelin yardımcı olması ve uygun zamanlara randevu verilmesi olduğu saptanmıştır. Bunlar tüm memnuniyetsizlik sebepleri içerisinde %47,7'lik bir oran teşkil etmektedir (Tablo 96, Şekil 10).

Tablo 96: Türkiye genelinde öncelikli memnuniyetsizlik sebeplerinin dağılımı

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,8	13,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	9,7	23,6
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,4	32,0
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,5	37,5
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	5,2	42,7
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	5,0	47,7



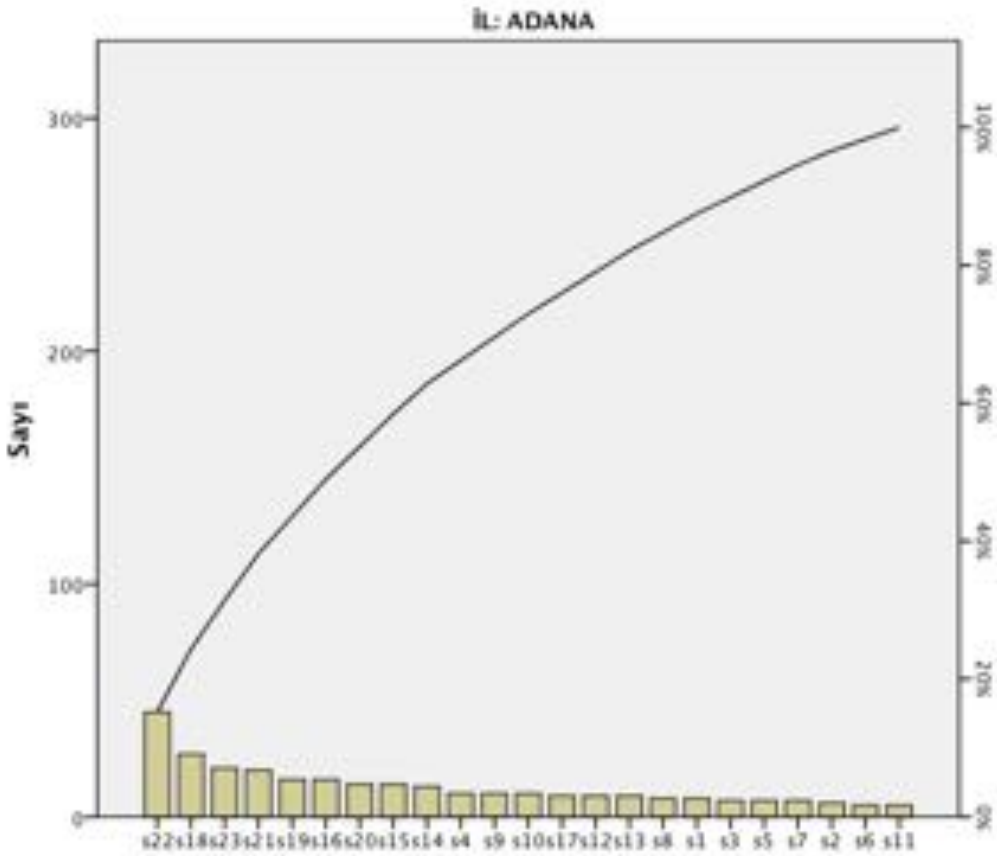
Şekil 10: Türkiye genelinde öncelikli memnuniyetsizlik sebeplerinin dağılımı

ADANA

Adana ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 97, Şekil 11).

Tablo 97: Adana ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	15,2	15,2
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	9,1	24,3
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	7,1	31,4
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,8	38,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,4	43,6
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,4	49,0



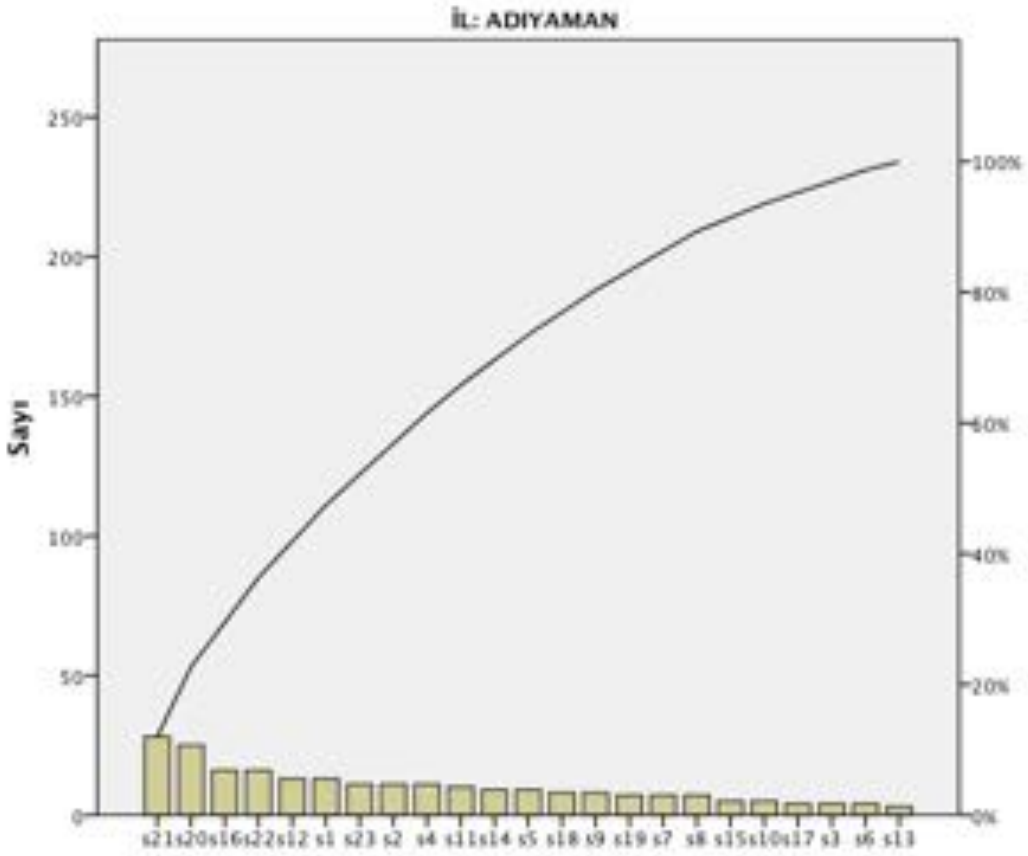
Şekil 11: Adana ili için birikimli memnuniyetsizlik

ADIYAMAN

Adıyaman ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 98, Şekil 12).

Tablo 98: Adıyaman ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,0	12,0
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,7	22,6
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,8	29,5
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,8	36,3
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	5,6	41,9
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,6	47,4



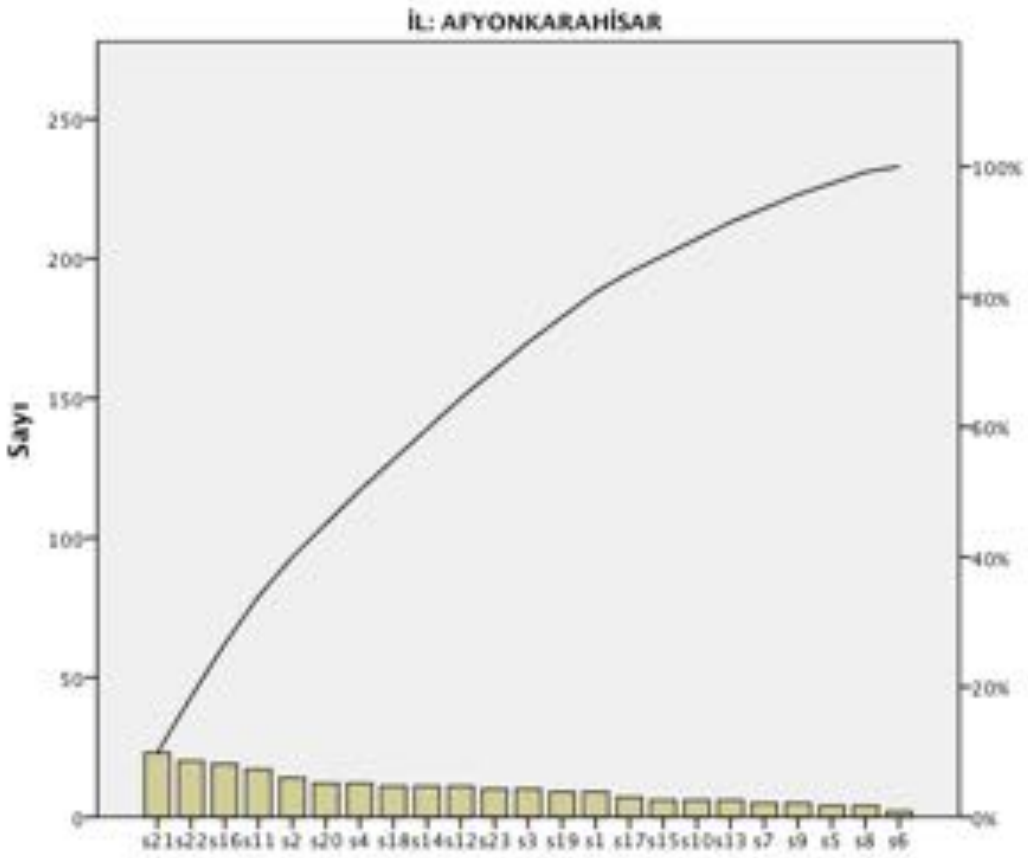
Şekil 12: Adıyaman ili için birikimli memnuniyetsizlik

AFYONKARAHİSAR

Afyonkarahisar ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 99, Şekil 13).

Tablo 99: Afyonkarahisar ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,9	9,9
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,6	18,5
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	8,2	26,6
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	7,3	33,9
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	6,0	39,9
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,2	45,1



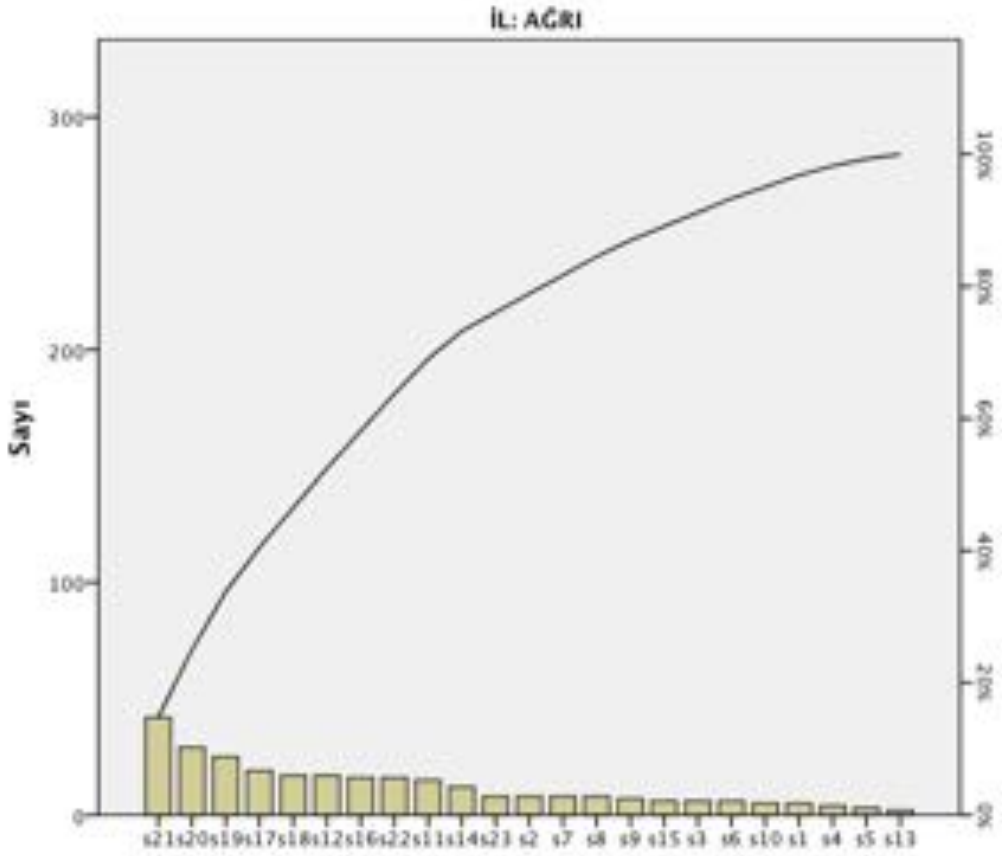
Şekil 13: Afyonkarahisar ili için birikimli memnuniyetsizlik

AĞRI

Ağrı ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 100, Şekil 14).

Tablo 100: Ağrı ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	14,8	14,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,2	25,0
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	8,8	33,8
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	6,7	40,5
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	6,0	46,5
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,0	52,5



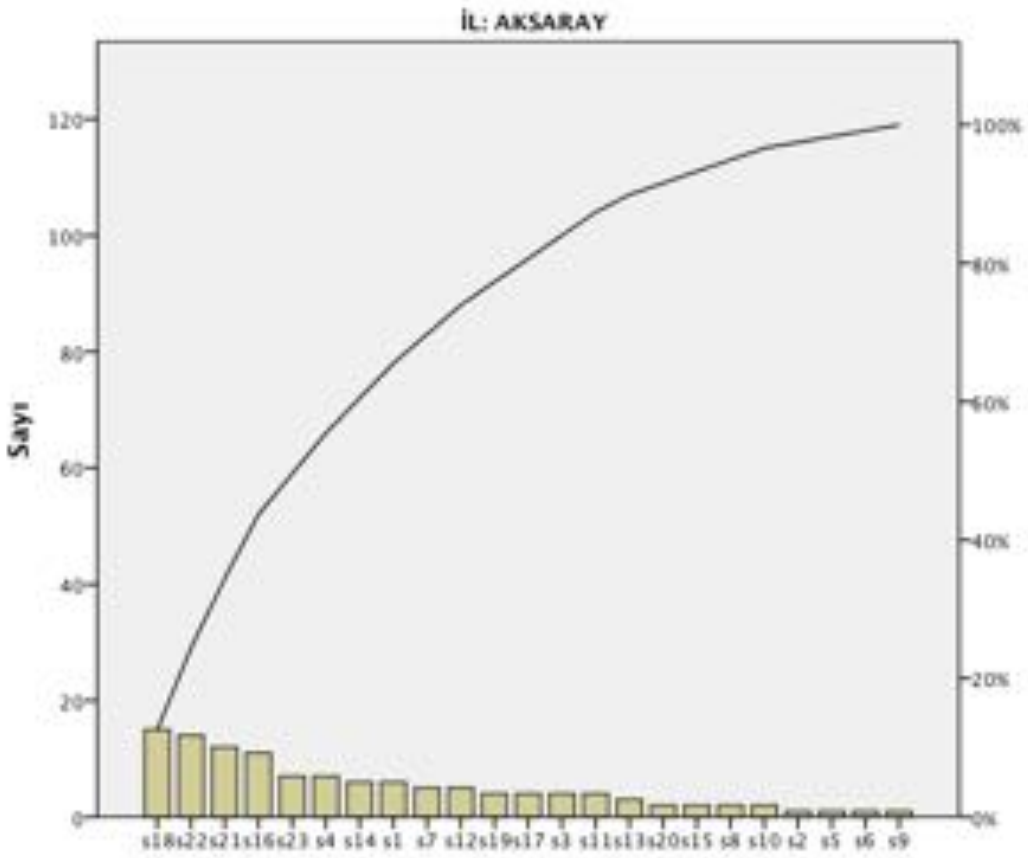
Şekil 14: Ağrı ili için birikimli memnuniyetsizlik

AKSARAY

Aksaray ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 101, Şekil 15).

Tablo 101: Aksaray ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	12,6	12,6
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,8	24,4
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,1	34,5
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	9,2	43,7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	5,9	49,6
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	5,9	55,5



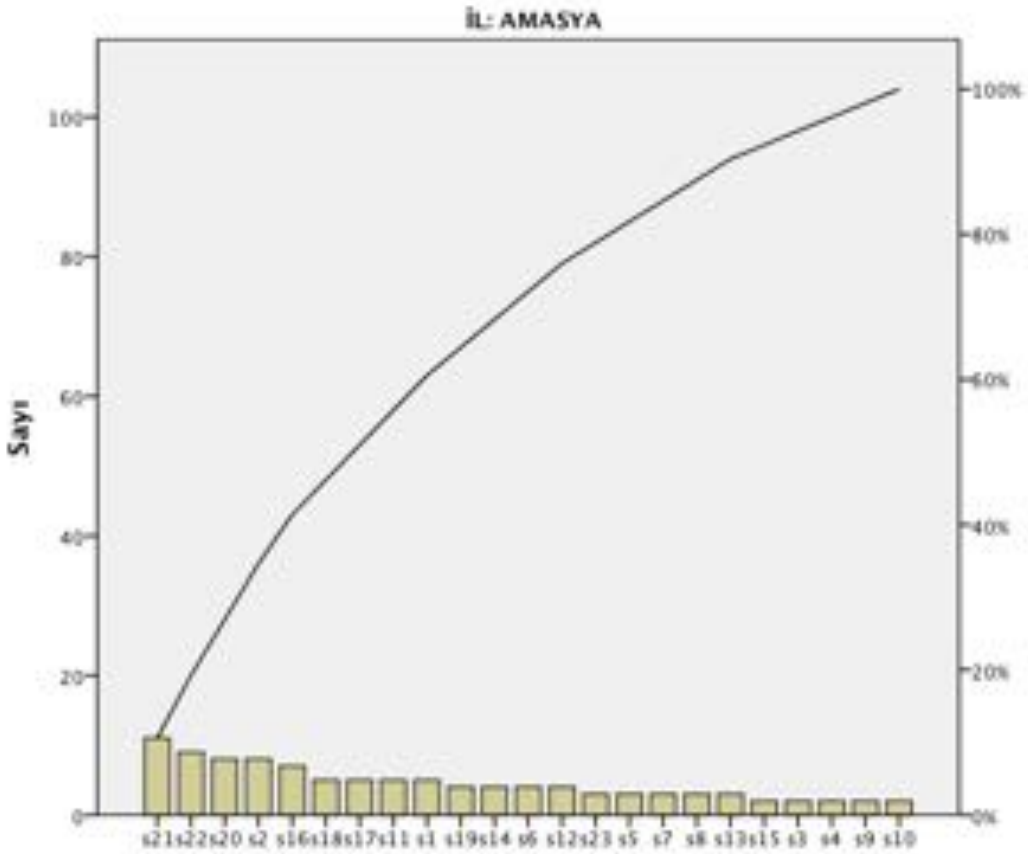
Şekil 15: Aksaray ili için birikimli memnuniyetsizlik

AMASYA

Amasya ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 102, Şekil 16).

Tablo 102: Amasya ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,6	10,6
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,7	19,2
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	7,7	26,9
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	7,7	34,6
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,7	41,3
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	4,8	46,2



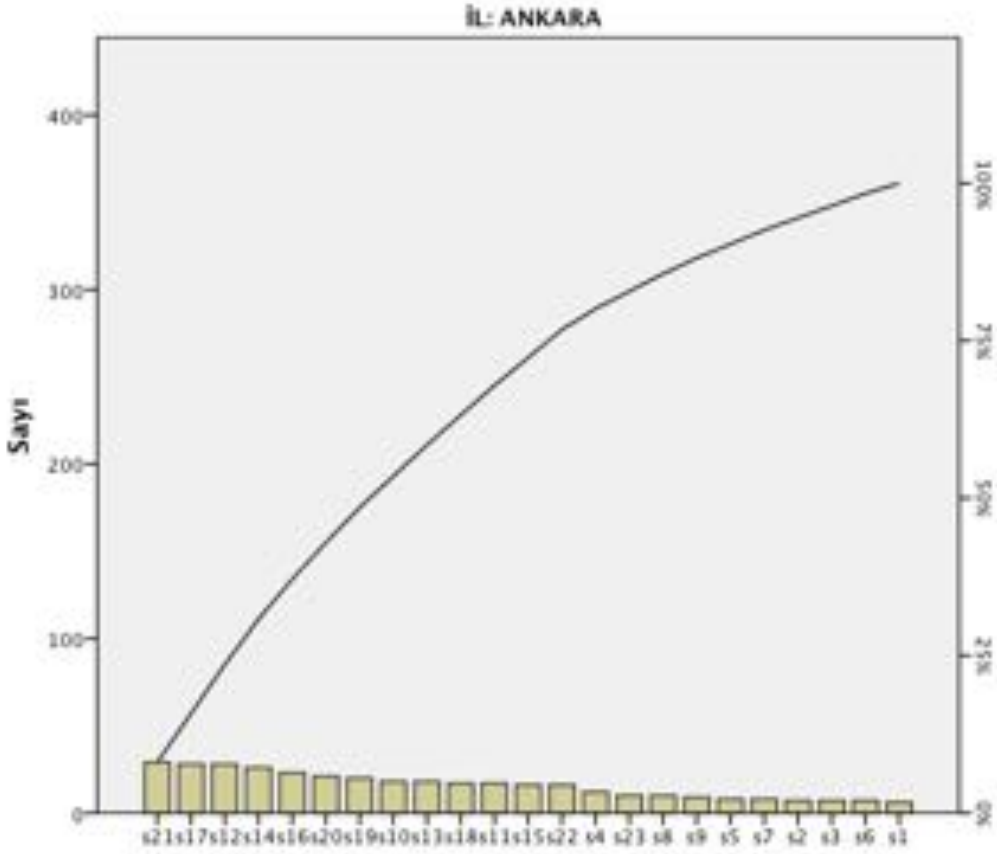
Şekil 16: Amasya ili için birikimli memnuniyetsizlik

ANKARA

Ankara ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 103, Şekil 17).

Tablo 103: Ankara ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,0	8,0
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	7,8	15,8
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	7,8	23,5
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,2	30,7
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,4	37,1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,8	42,9



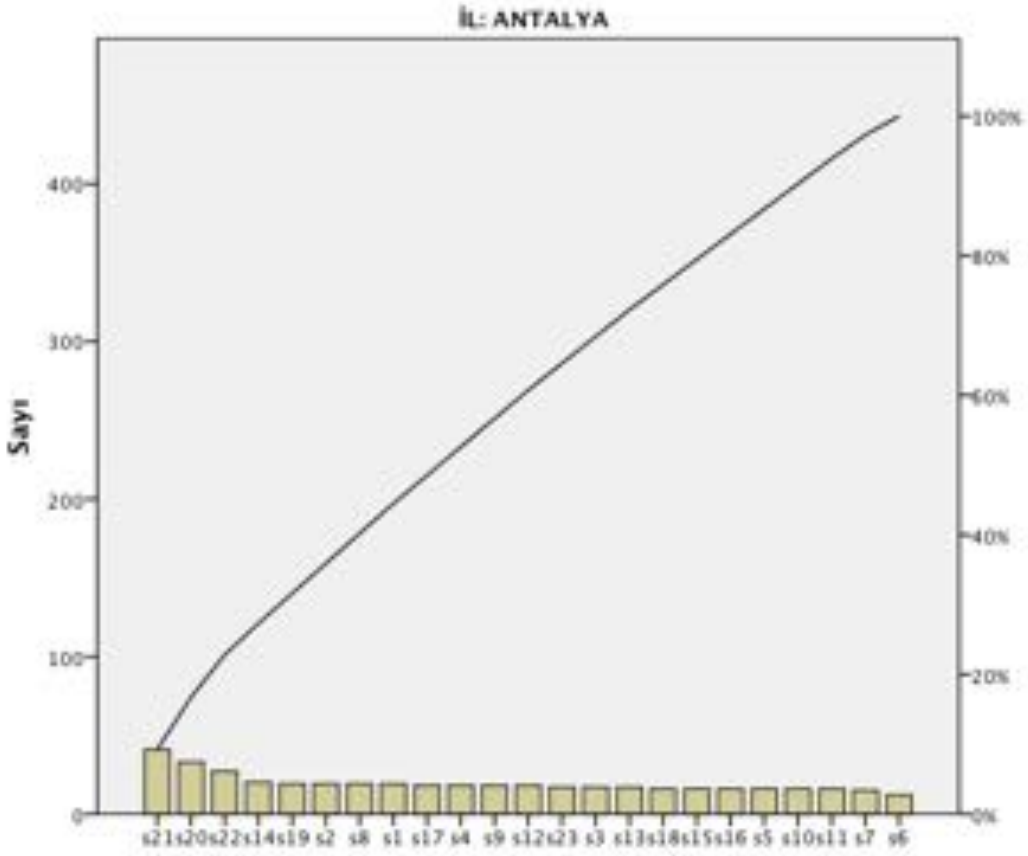
Şekil 17: Ankara ili için birikimli memnuniyetsizlik

ANTALYA

Antalya ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 104, Şekil 18).

Tablo 104: Antalya ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,3	9,3
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	7,4	16,7
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,1	22,8
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,5	27,3
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	4,3	31,6
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	4,3	35,9



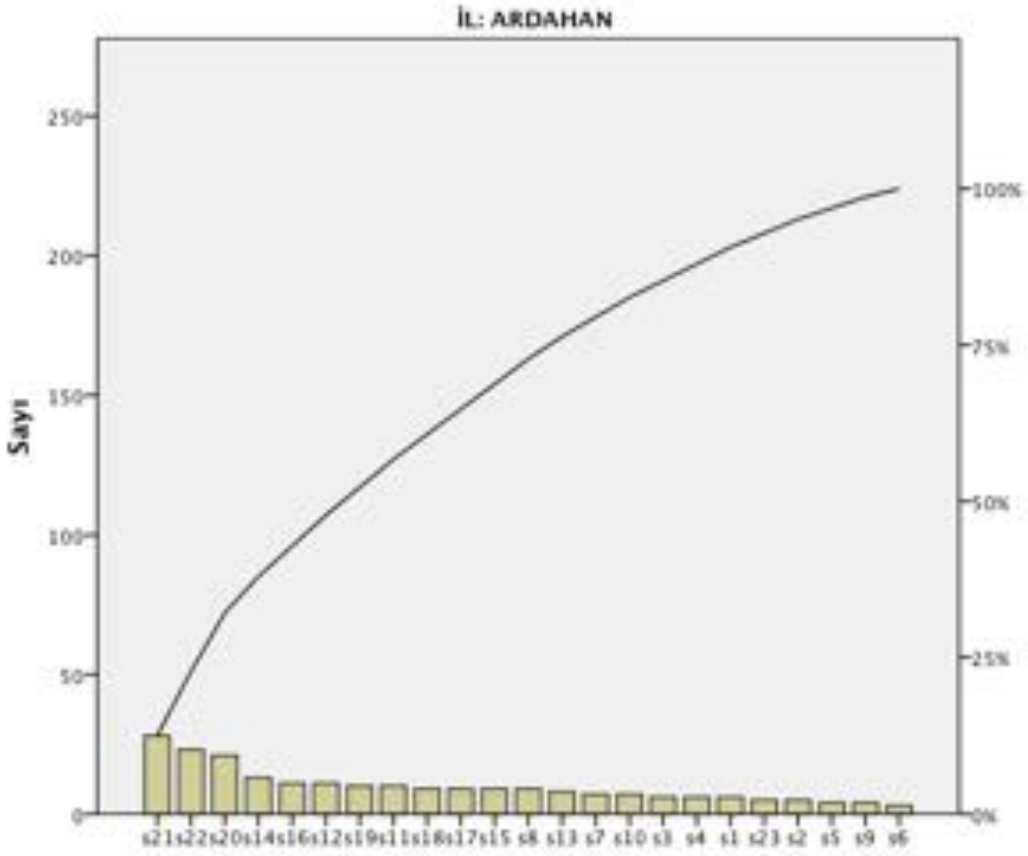
Şekil 18: Antalya ili için birikimli memnuniyetsizlik

ARDAHAN

Ardahan ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 105, Şekil 19).

Tablo 105: Ardahan ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,5	12,5
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,3	22,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	9,4	32,1
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,8	37,9
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	4,9	42,9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	4,9	47,8



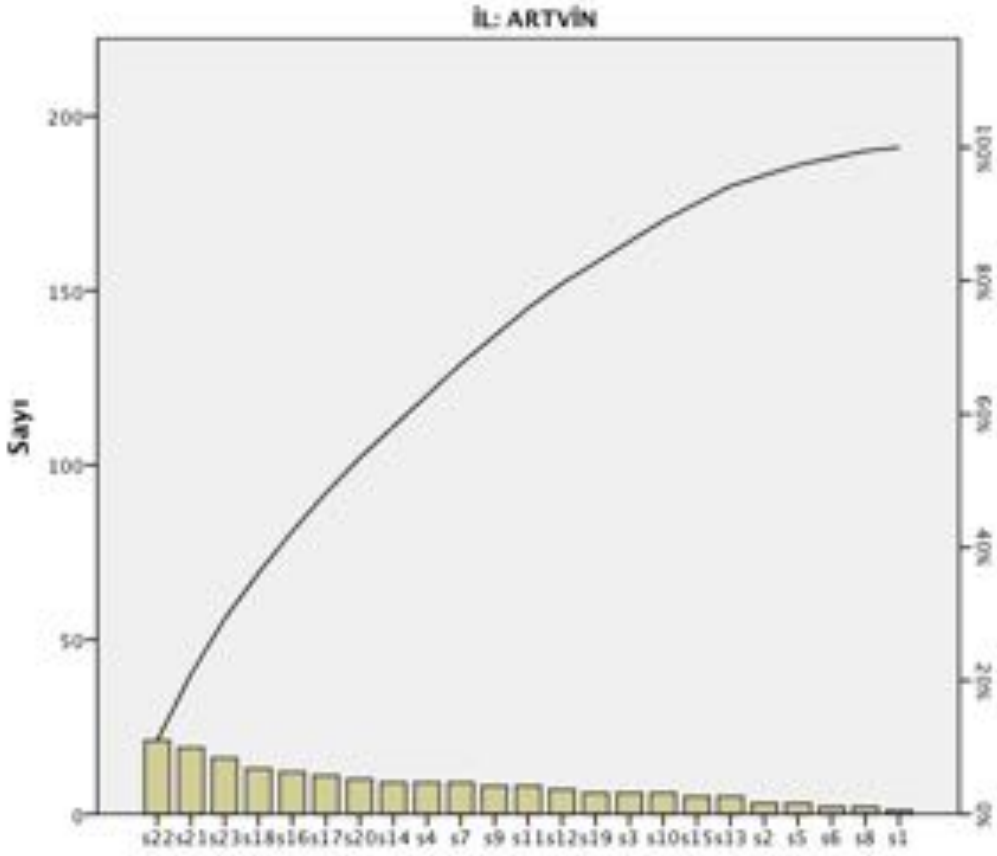
Şekil 19: Ardahan ili için birikimli memnuniyetsizlik

ARTVİN

Artvin ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 106, Şekil 20).

Tablo 106: Artvin ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,0	11,0
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,9	20,9
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	8,4	29,3
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,8	36,1
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,3	42,4
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,8	48,2



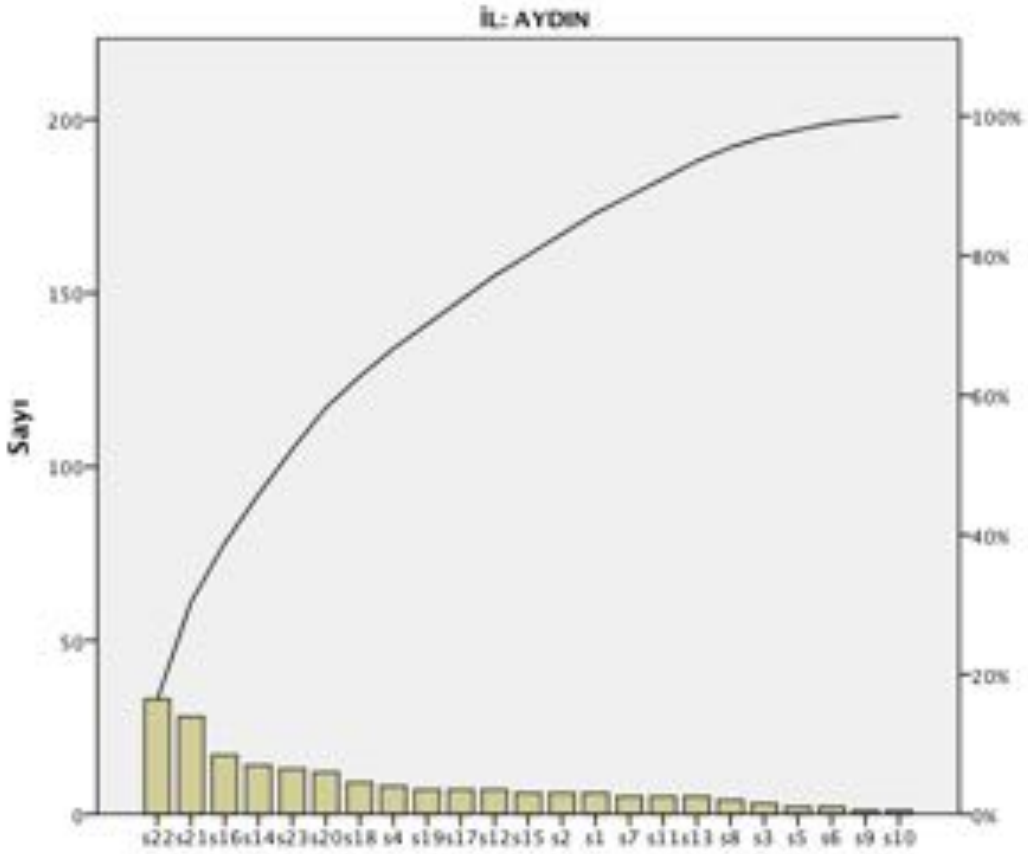
Şekil 20: Artvin ili için birikimli memnuniyetsizlik

AYDIN

Aydın ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 107, Şekil 21).

Tablo 107: Aydın ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	16,4	16,4
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,9	30,3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	8,5	38,8
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,0	45,8
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	6,5	52,2
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	6,0	58,2



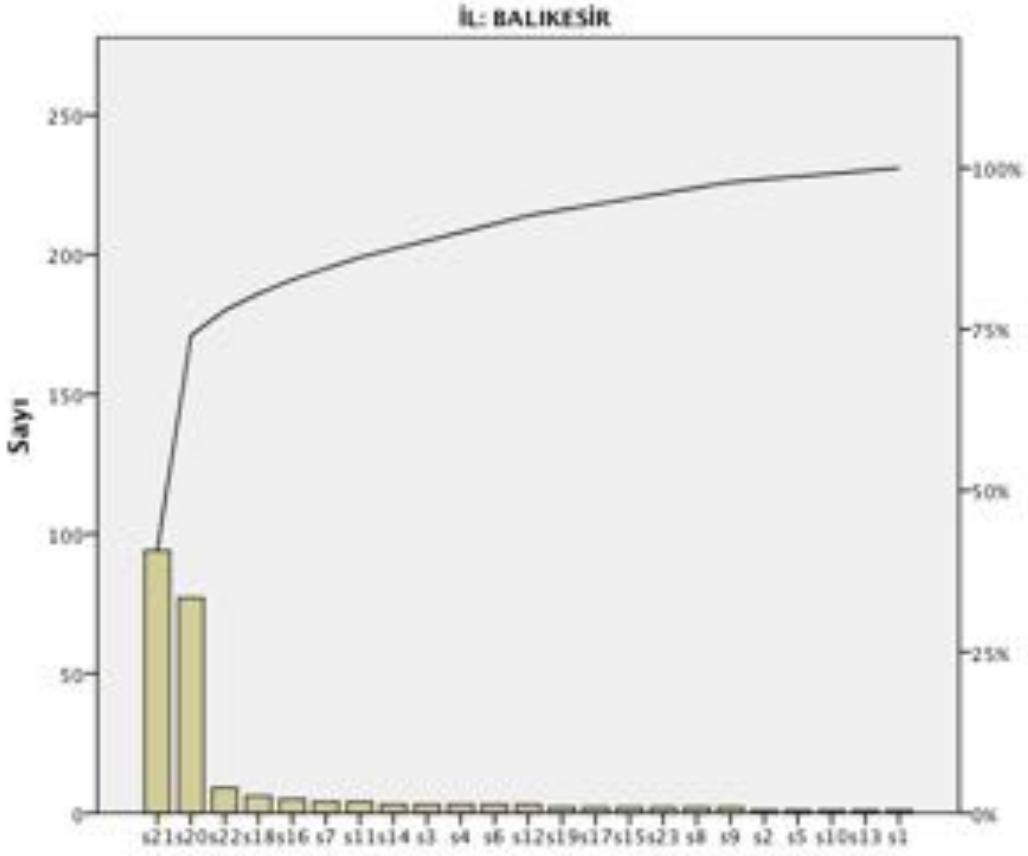
Şekil 21: Aydın ili için birikimli memnuniyetsizlik

BALIKESİR

Balıkesir ilinde toplam memnuniyetsizliğin %77,9'unun "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz", "Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz" ve "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorularıyla ilgili olduğu saptanmıştır (Tablo 108, Şekil 22). Balıkesir ilinde memnuniyetsizlik sebeplerinin %84,4'ünün aşağıda belirtilen altı sorudan kaynaklandığı saptanmıştır.

Tablo 108: Balıkesir ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	40,7	40,7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	33,3	74,0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	3,9	77,9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	2,6	80,5
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	2,2	82,7
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	1,7	84,4



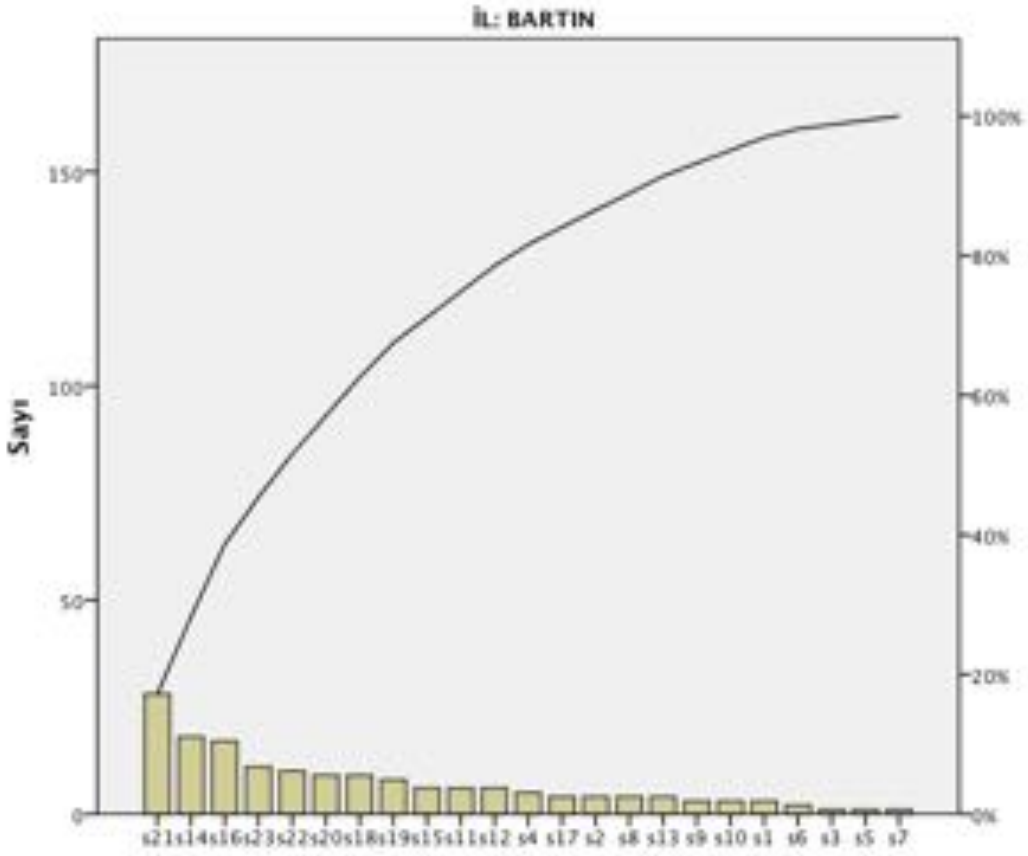
Şekil 22: Balıkesir ili için birikimli memnuniyetsizlik

BARTIN

Bartın ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 109, Şekil 23).

Tablo 109: Bartın ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	17,2	17,2
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	11,0	28,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	10,4	38,7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	6,7	45,4
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,1	51,5
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	5,5	57,1



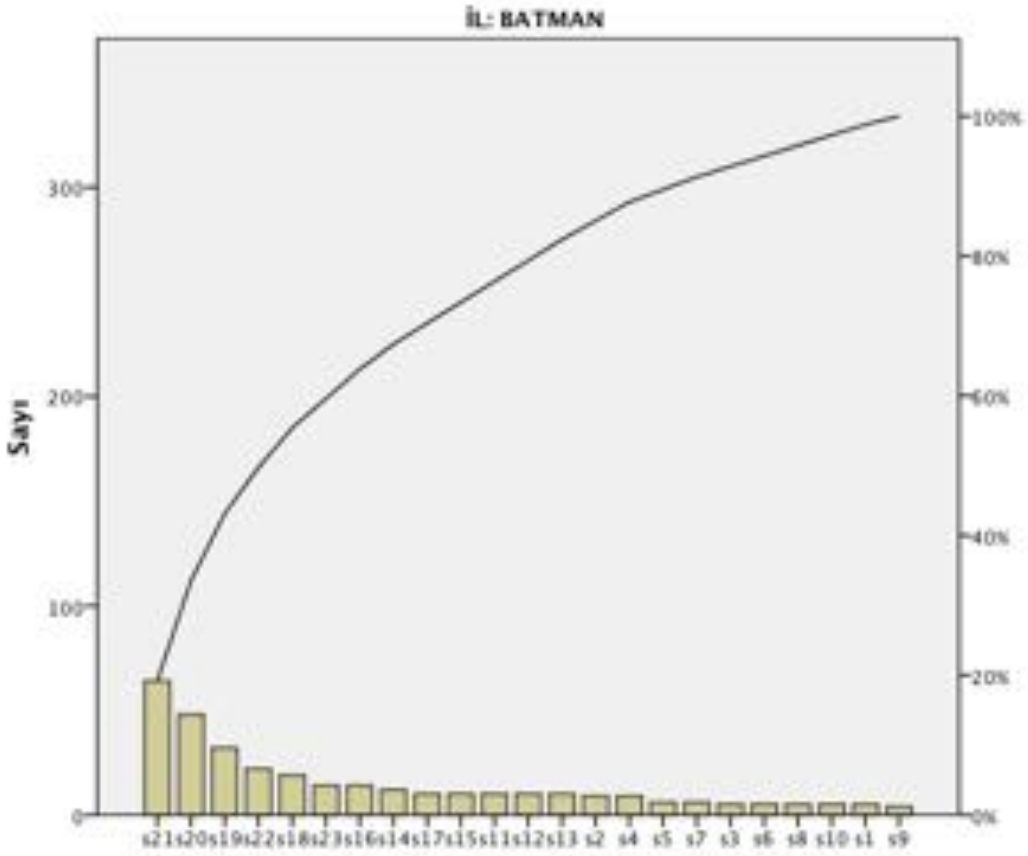
Şekil 23: Bartın ili için birikimli memnuniyetsizlik

BATMAN

Batman ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 110, Şekil 24).

Tablo 110: Batman ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	19,2	19,2
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	14,4	33,5
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	9,6	43,1
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,6	49,7
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	5,7	55,4
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	4,2	59,6



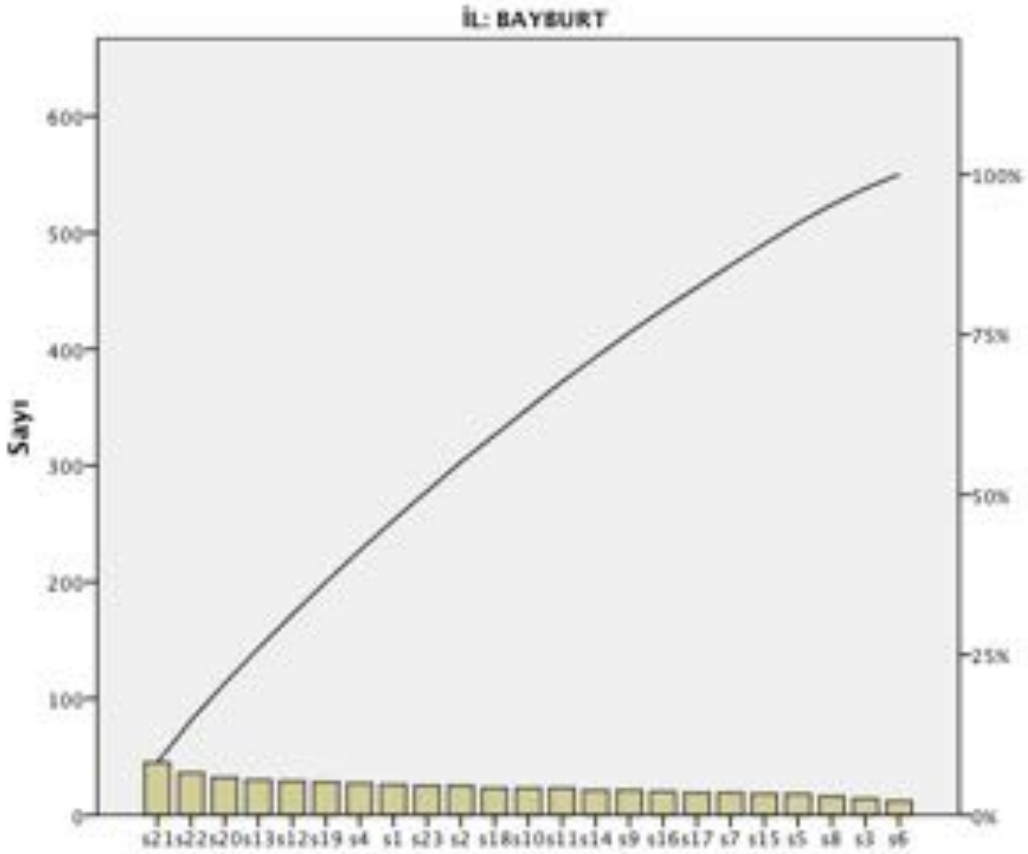
Şekil 24: Batman ili için birikimli memnuniyetsizlik

BAYBURT

Bayburt ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 111, Şekil 25).

Tablo 111: Bayburt ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,2	8,2
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,5	14,7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,8	20,5
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	5,5	26,0
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,3	31,3
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,1	36,4



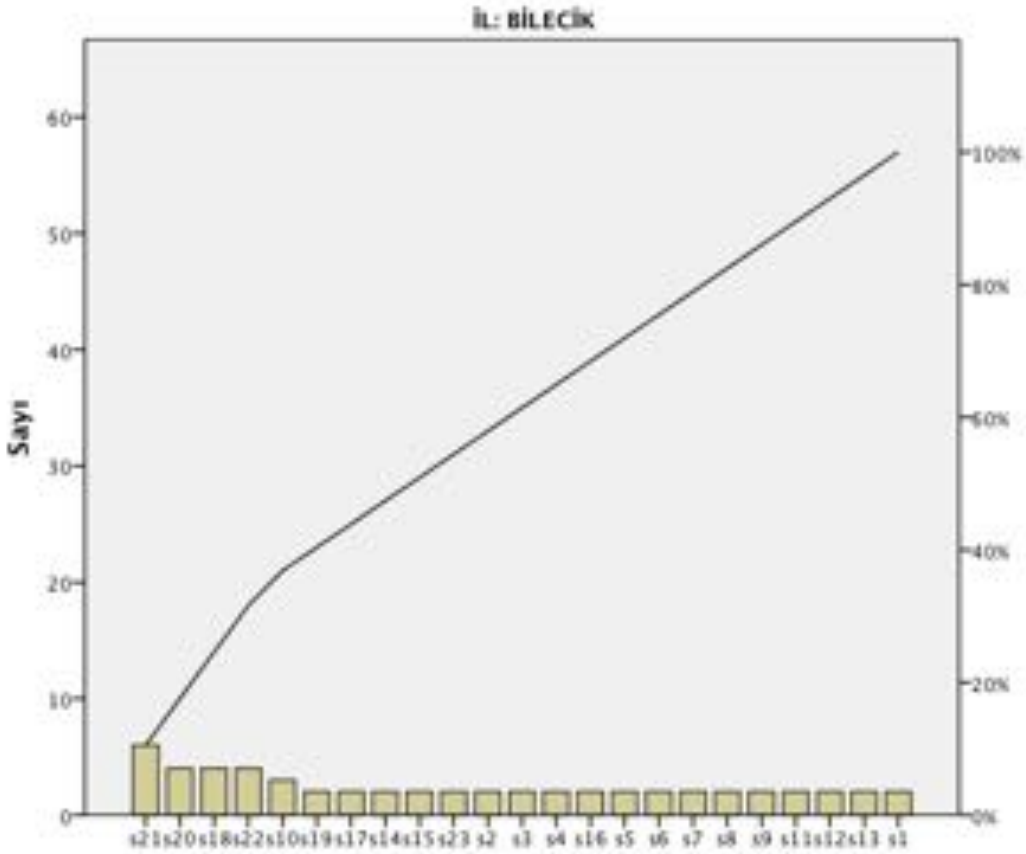
Şekil 25: Bayburt ili için birikimli memnuniyetsizlik

BİLECİK

Bilecik ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 112, Şekil 26).

Tablo 112: Bilecik ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,5	10,5
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	7,0	17,5
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	7,0	24,6
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,0	31,6
10	Sizi muayene etmesi	5,3	36,8
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	3,5	40,4



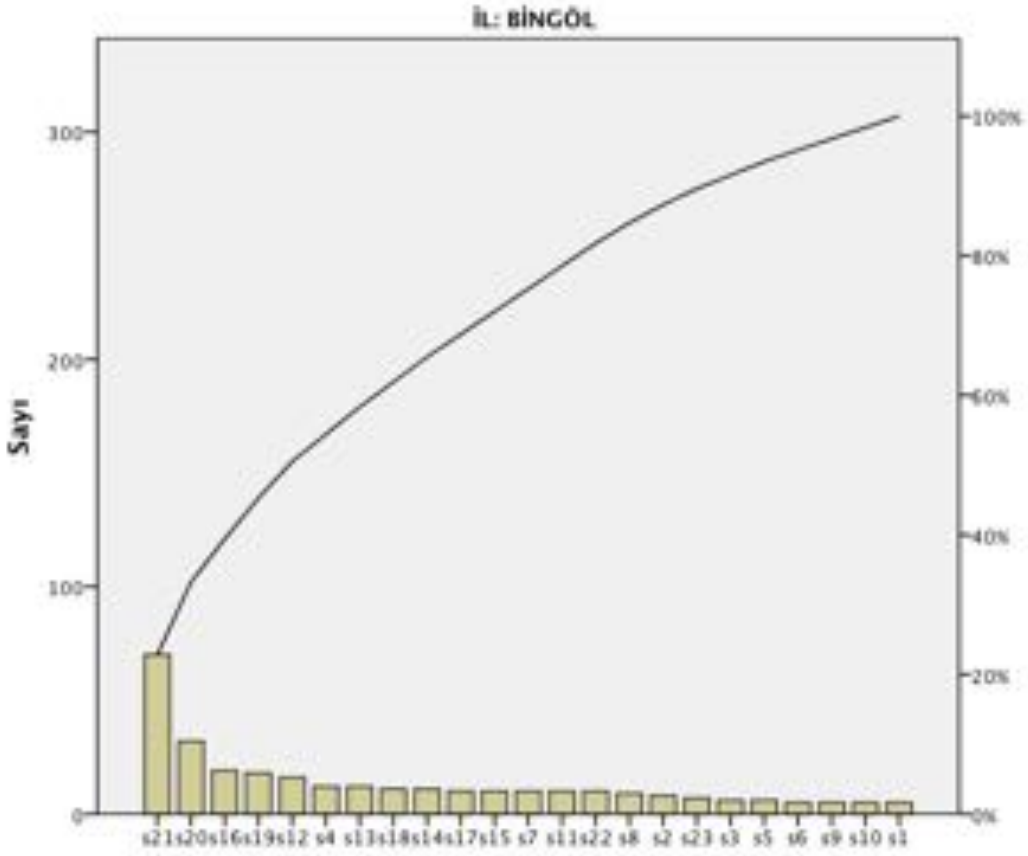
Şekil 26: Bilecik ili için birikimli memnuniyetsizlik

BİNGÖL

Bingöl ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 113, Şekil 27).

Tablo 113: Bingöl ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	22,8	22,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,4	33,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlamsı	6,2	39,4
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,9	45,3
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,2	50,5
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	3,9	54,4



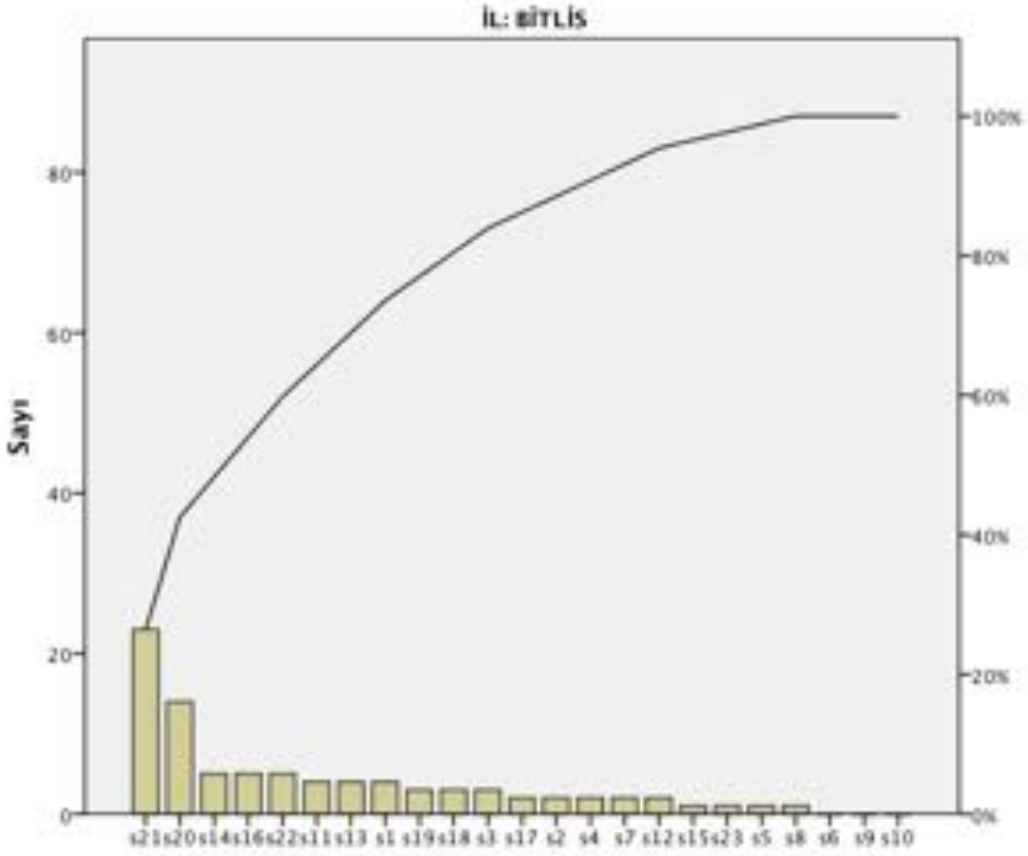
Şekil 27: Bingöl ili için birikimli memnuniyetsizlik

BİTLİS

Bitlis ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 114, Şekil 28).

Tablo 114: Bitlis ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	26,4	26,4
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	16,1	42,5
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,7	48,3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,7	54,0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,7	59,8
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	4,6	64,4



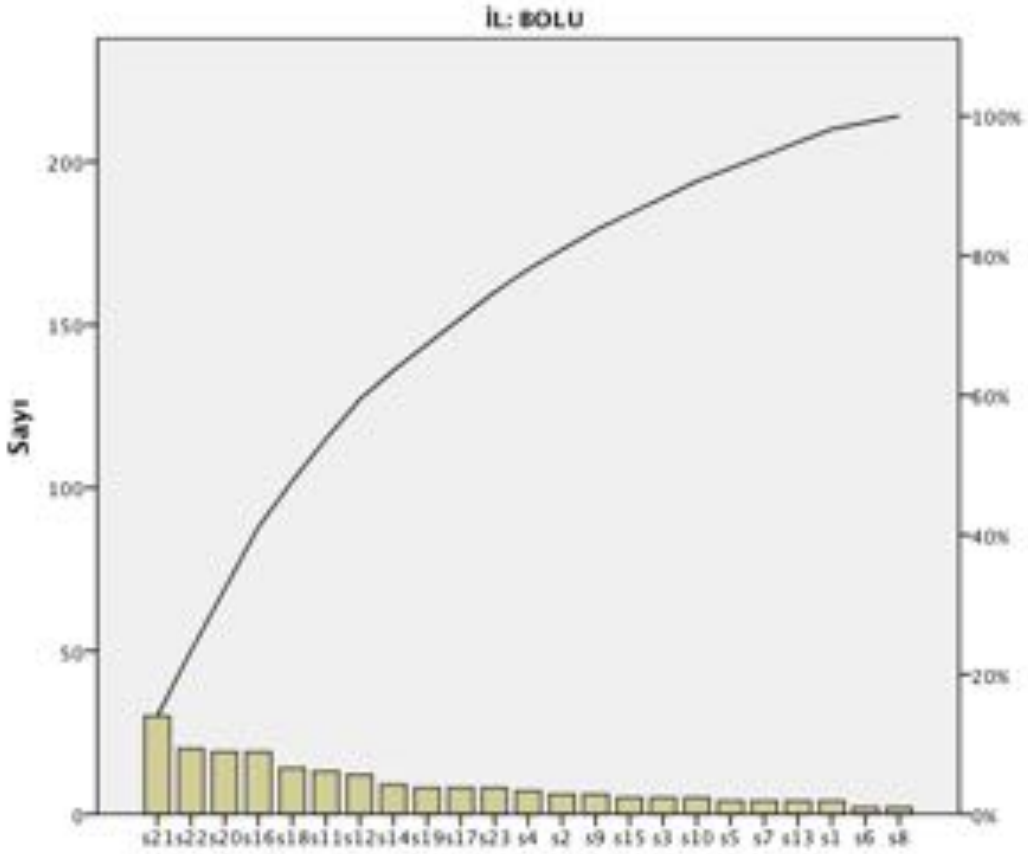
Şekil 28: Bitlis ili için birikimli memnuniyetsizlik

BOLU

Bolu ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 115, Şekil 29).

Tablo 115: Bolu ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	14,0	14,0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,3	23,4
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	8,9	32,2
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	8,9	41,1
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,5	47,7
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	6,1	53,7



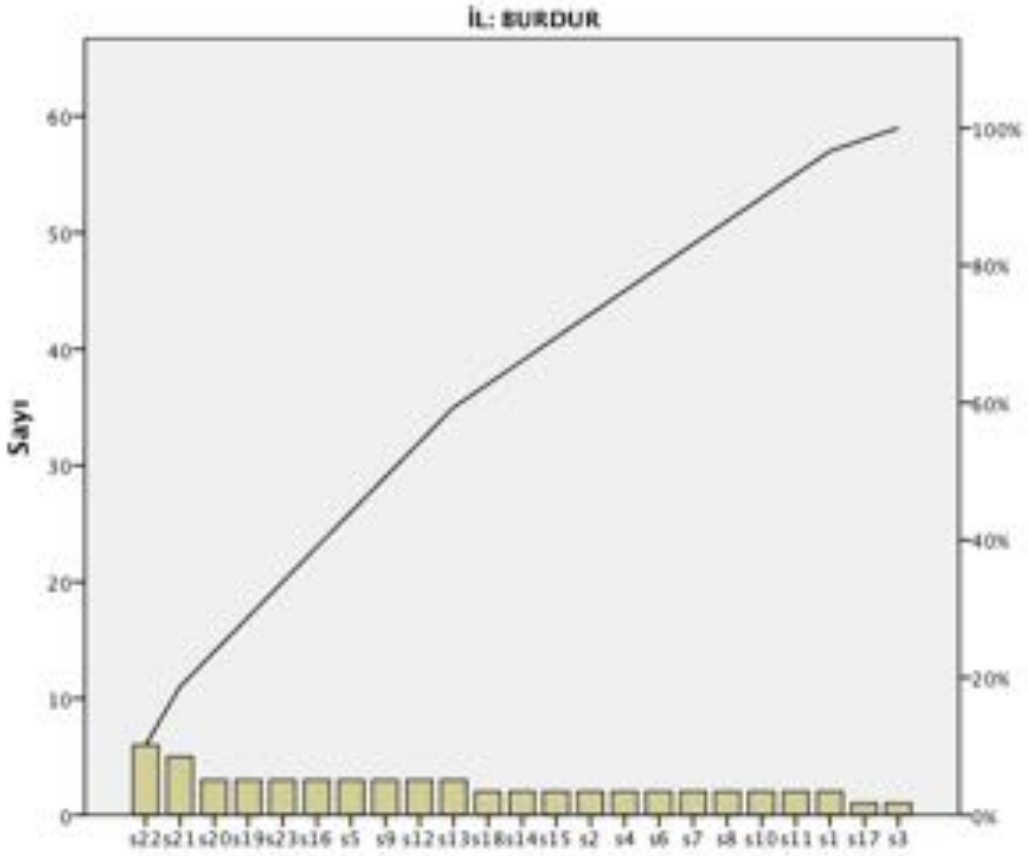
Şekil 29: Bolu ili için birikimli memnuniyetsizlik

BURDUR

Burdur ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 116, Şekil 30).

Tablo 116: Burdur ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,2	10,2
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,5	18,6
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,1	23,7
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	5,1	28,8
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,1	33,9
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,1	39,0



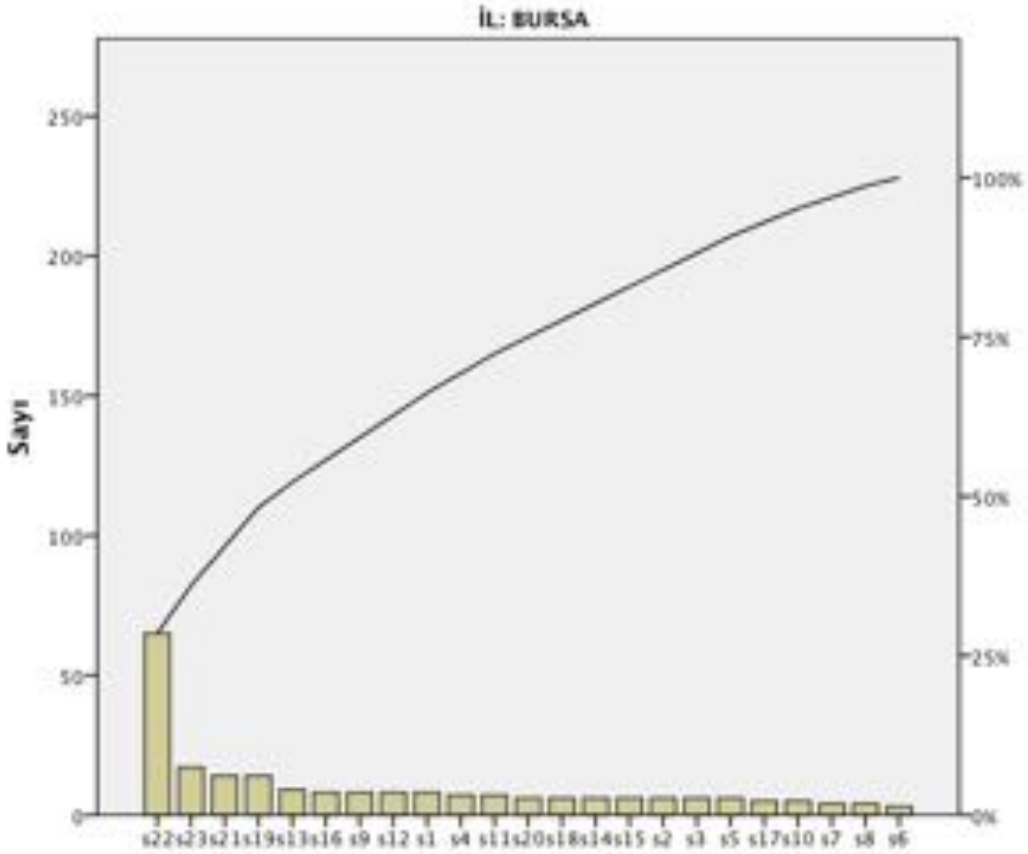
Şekil 30: Burdur ili için birikimli memnuniyetsizlik

BURSA

Bursa ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 117, Şekil 31).

Tablo 117: Bursa ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	28,5	28,5
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	7,5	36,0
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,1	42,1
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,1	48,2
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	3,9	52,2
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	3,5	55,7



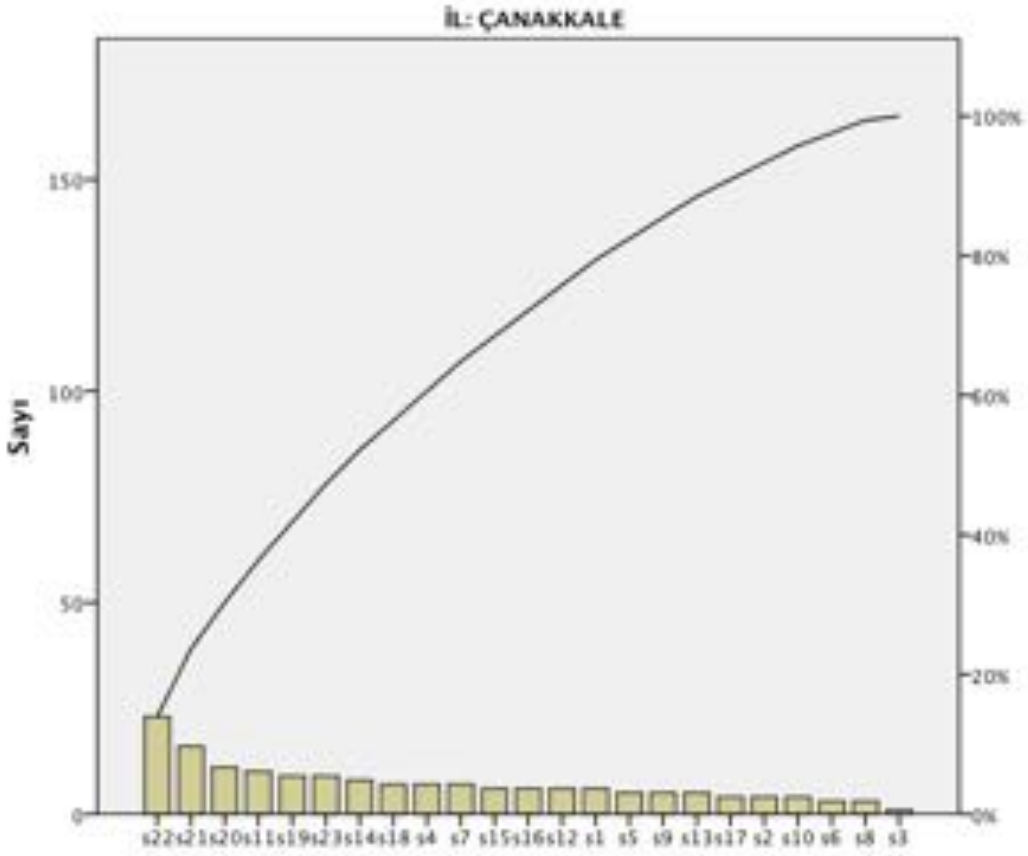
Şekil 31: Bursa ili için birikimli memnuniyetsizlik

ÇANAKKALE

Çanakkale ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 118, Şekil 32).

Tablo 118: Çanakkale ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	13,9	13,9
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,7	23,6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	6,7	30,3
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	6,1	36,4
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,5	41,8
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	5,5	47,3



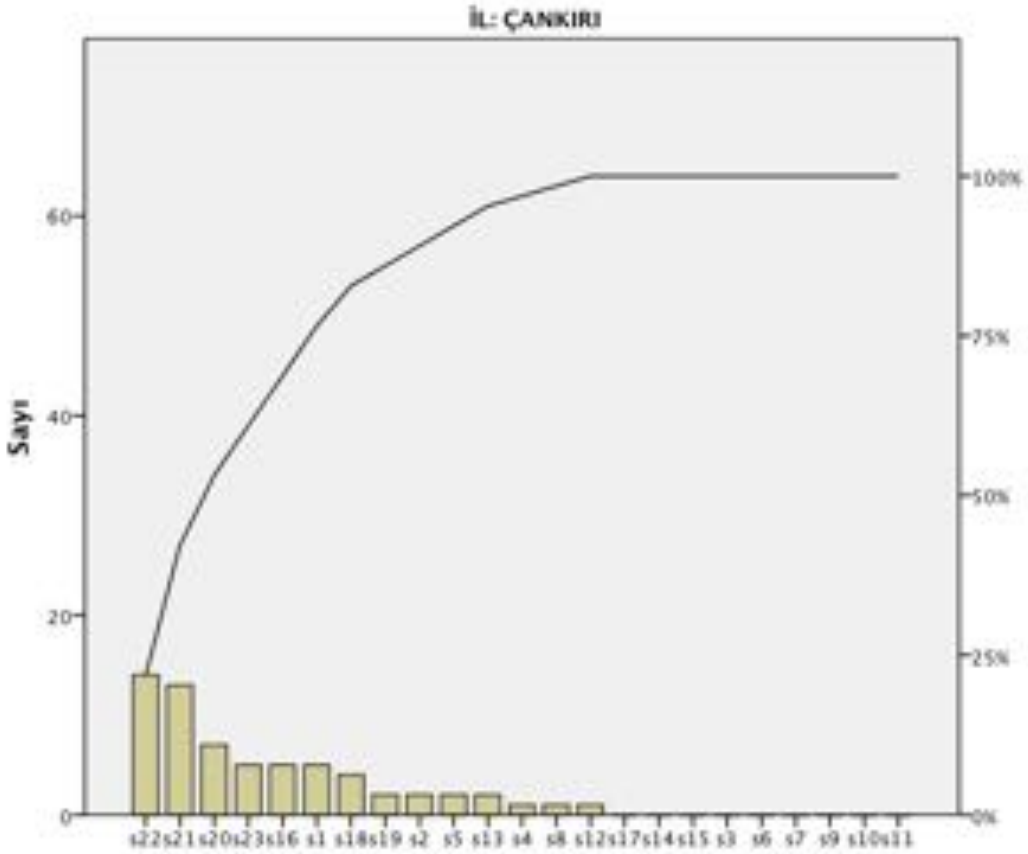
Şekil 32: Çanakkale ili için birikimli memnuniyetsizlik

ÇANKIRI

Çankırı ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 119, Şekil 33).

Tablo 119: Çankırı ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	21,9	21,9
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	20,3	42,2
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,9	53,1
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	7,8	60,9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini haturlaması	7,8	68,8
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	7,8	76,6



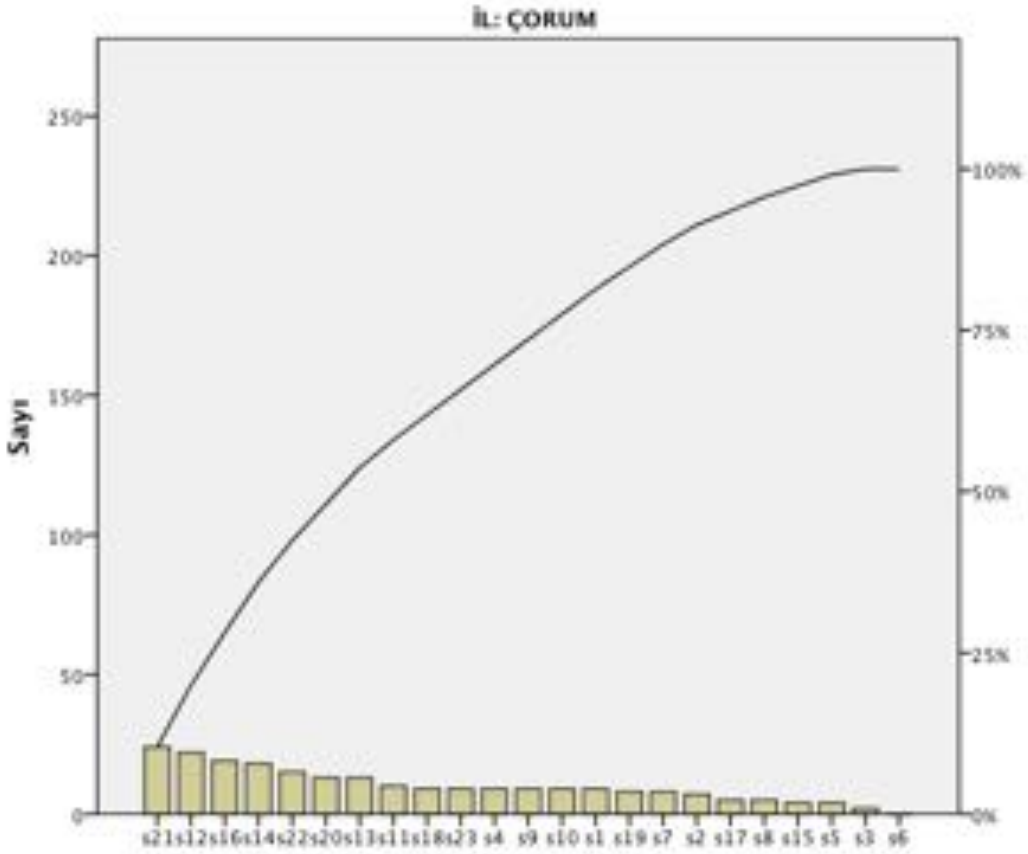
Şekil 33: Çankırı ili için birikimli memnuniyetsizlik

ÇORUM

Çorum ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 120, Şekil 34).

Tablo 120: Çorum ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,4	10,4
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	9,5	19,9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	8,2	28,1
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,8	35,9
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,5	42,4
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	5,6	48,1



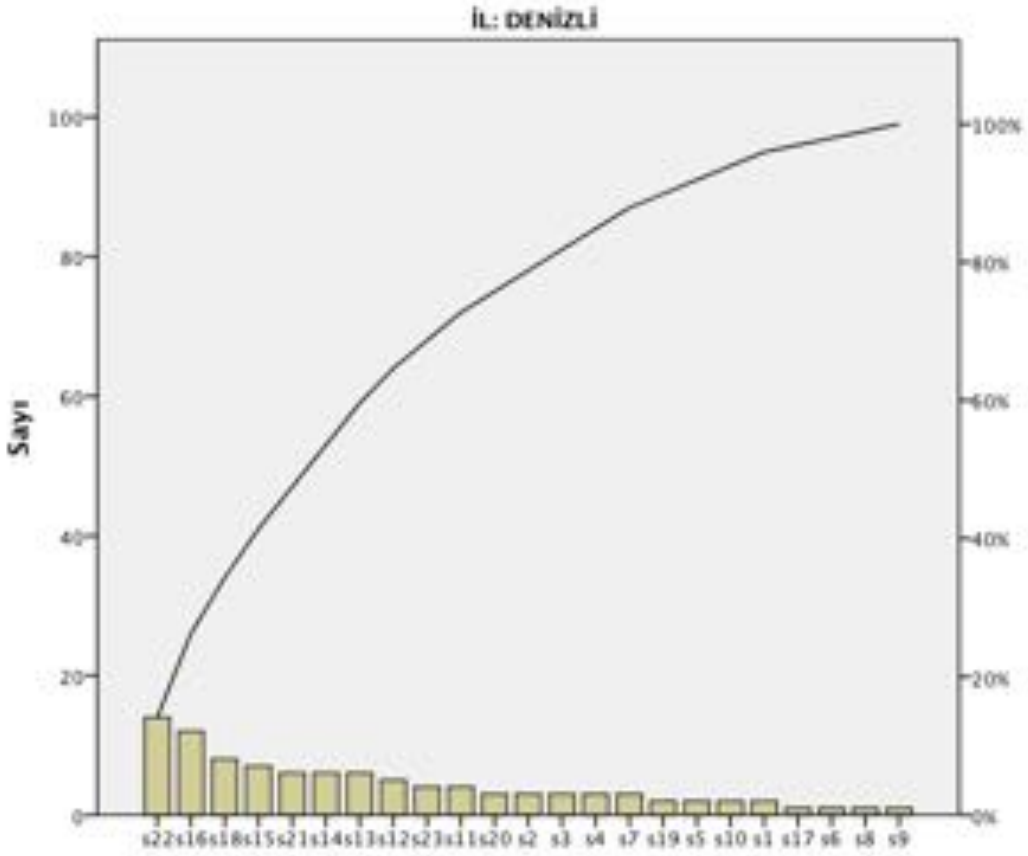
Şekil 34: Çorum ili için birikimli memnuniyetsizlik

DENİZLİ

Denizli ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 121, Şekil 35).

Tablo 121: Denizli ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	14,1	14,1
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	12,1	26,3
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	8,1	34,3
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	7,1	41,4
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	6,1	47,5
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,1	53,5



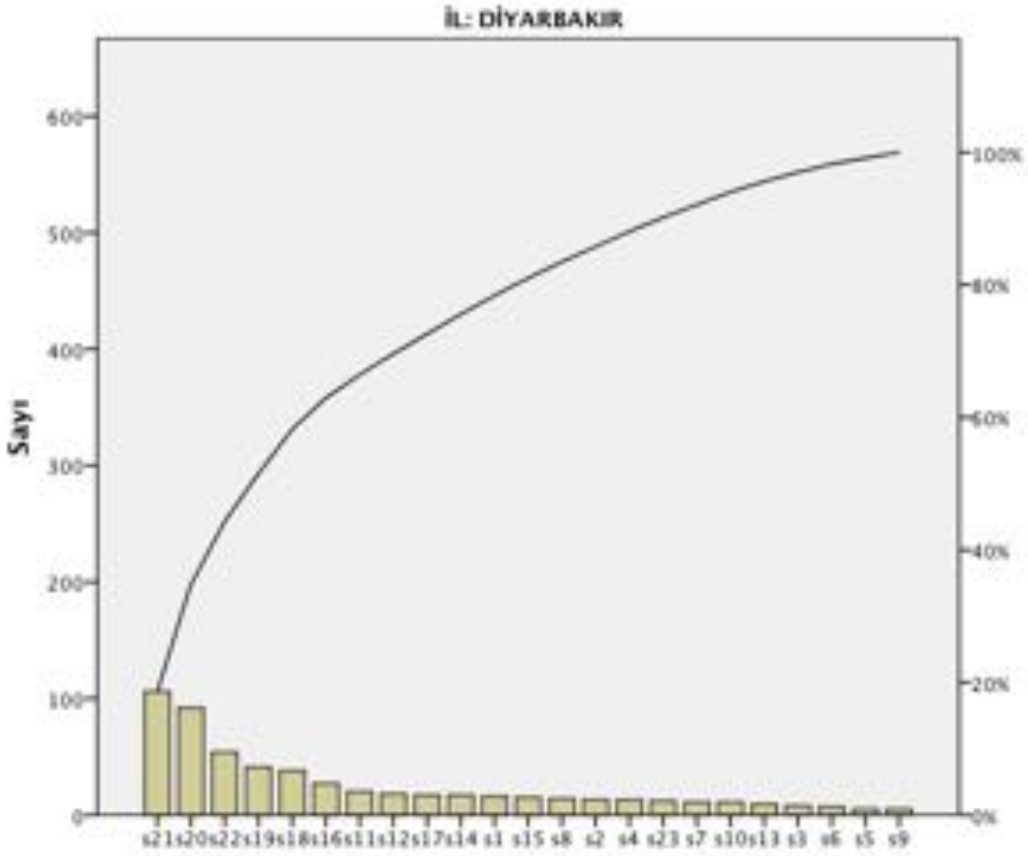
Şekil 35: Denizli ili için birikimli memnuniyetsizlik

DİYARBAKIR

Diyarbakır ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 122, Şekil 36).

Tablo 122: Diyarbakır ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	18,6	18,6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	16,2	34,8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,5	44,3
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	7,2	51,5
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,7	58,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	4,7	62,9



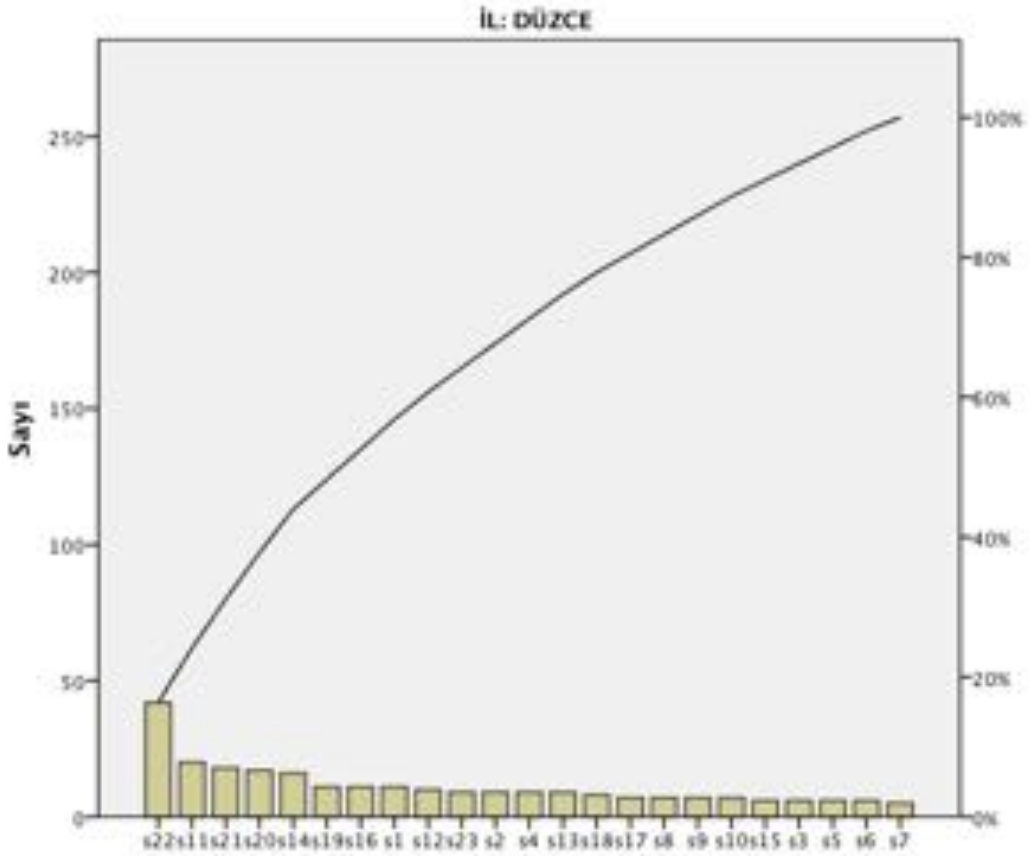
Şekil 36: Diyarbakır ili için birikimli memnuniyetsizlik

DÜZCE

Düzce ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 123, Şekil 37).

Tablo 123: Düzce ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	16,3	16,3
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	7,8	24,1
21	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	7,0	31,1
20	Telefonda yardım alabilmeniz	6,6	37,7
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,2	44,0
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	4,3	48,2



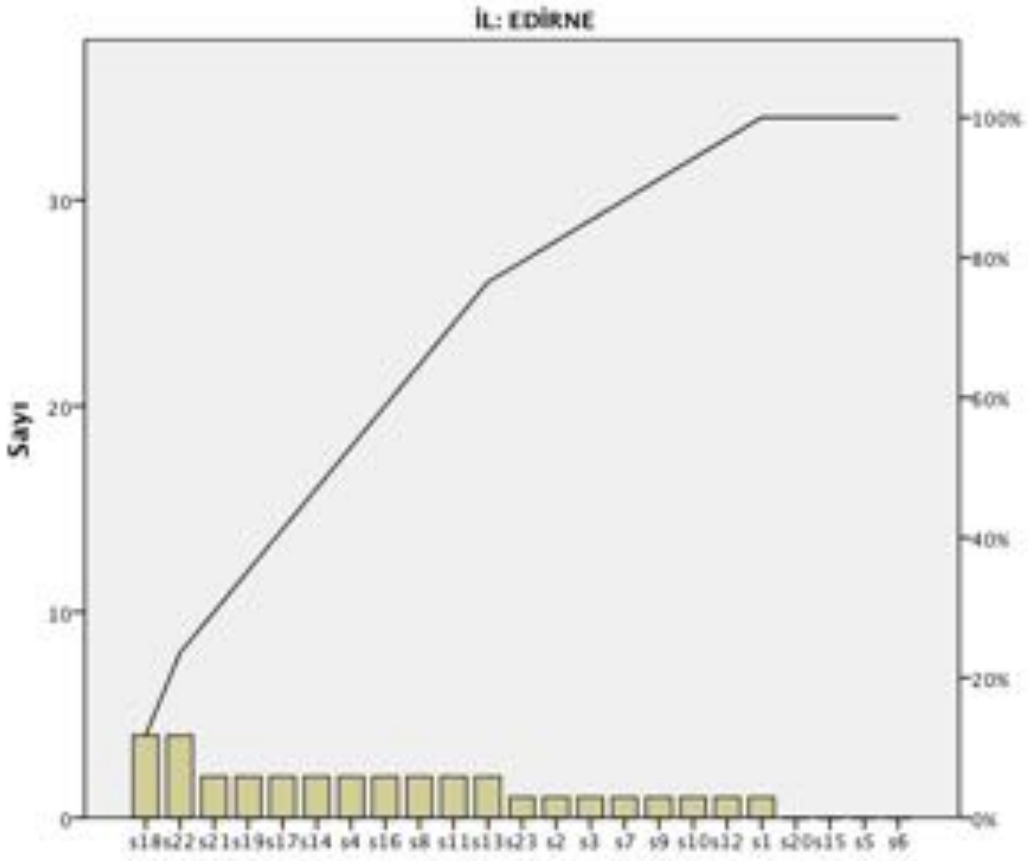
Şekil 37: Düzce ili için birikimli memnuniyetsizlik

EDİRNE

Edirne ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 124, Şekil 38).

Tablo 124: Edirne ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	11,8	11,8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,8	23,5
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,9	29,4
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	5,9	35,3
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,9	41,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,9	47,1



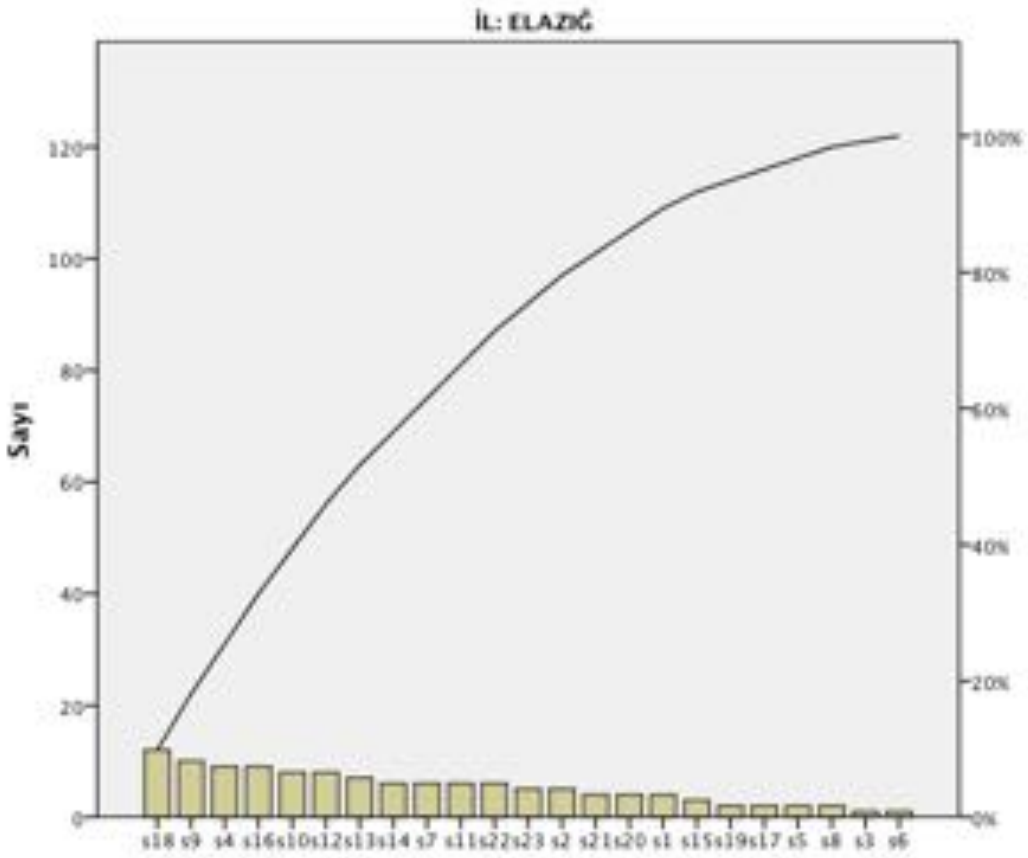
Şekil 38: Edirne ili için birikimli memnuniyetsizlik

ELAZIĞ

Elazığ ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 125, Şekil 39).

Tablo 125: Elazığ ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	9,8	9,8
9	İşini tam yapması	8,2	18,0
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	7,4	25,4
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	7,4	32,8
10	Sizi muayene etmesi	6,6	39,3
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	6,6	45,9



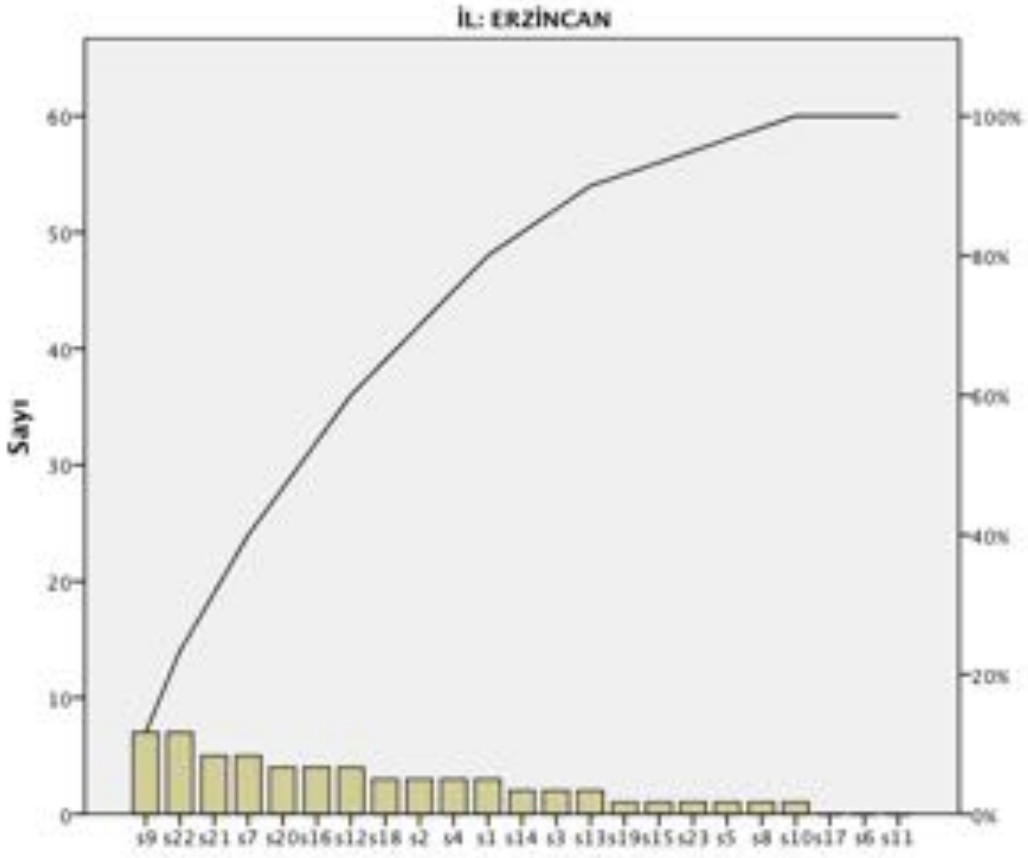
Şekil 39: Elazığ ili için birikimli memnuniyetsizlik

ERZİNCAN

Erzincan ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi “Bekleme odasında harcadığınız zaman” sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo126, Şekil 40).

Tablo 126: Erzincan ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,7	11,7
9	İşini tam yapması	11,7	23,3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,3	31,7
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	8,3	40,0
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	6,7	46,7
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,7	53,3



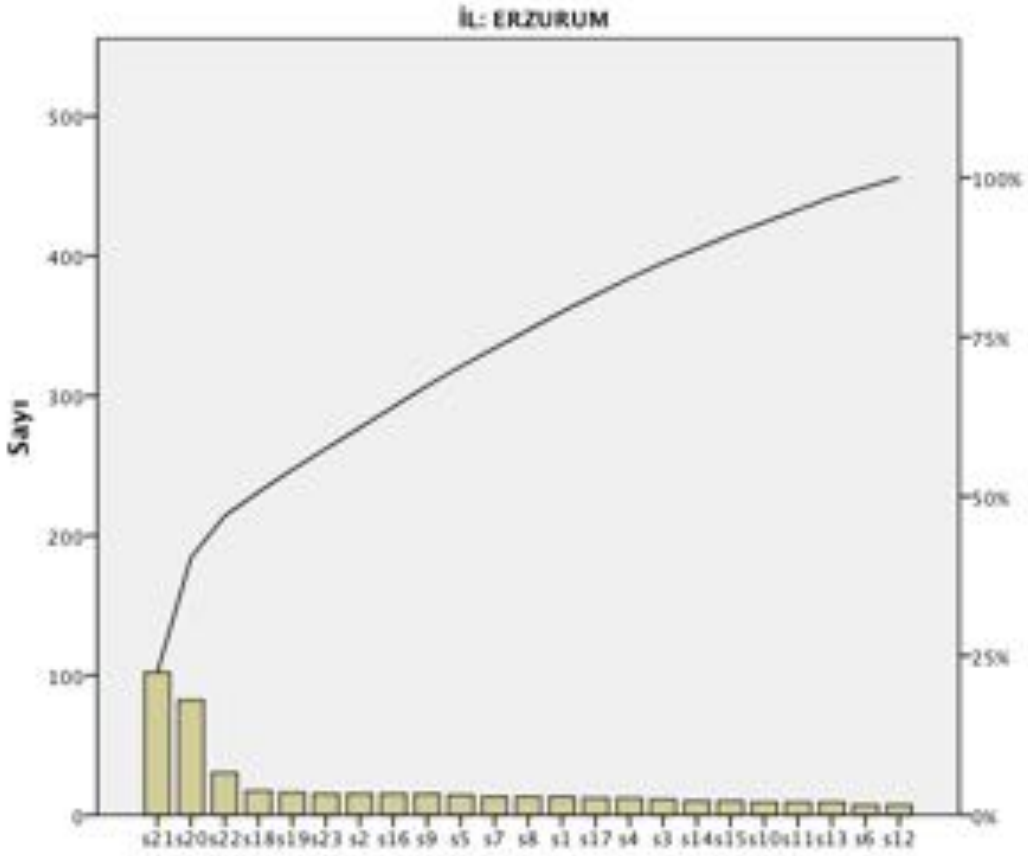
Şekil 40: Erzincan ili için birikimli memnuniyetsizlik

ERZURUM

Erzurum ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 127, Şekil 41).

Tablo 127: Erzurum ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	22,4	22,4
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	18,0	40,4
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,6	46,9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	3,7	50,7
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	3,5	54,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	3,3	57,5



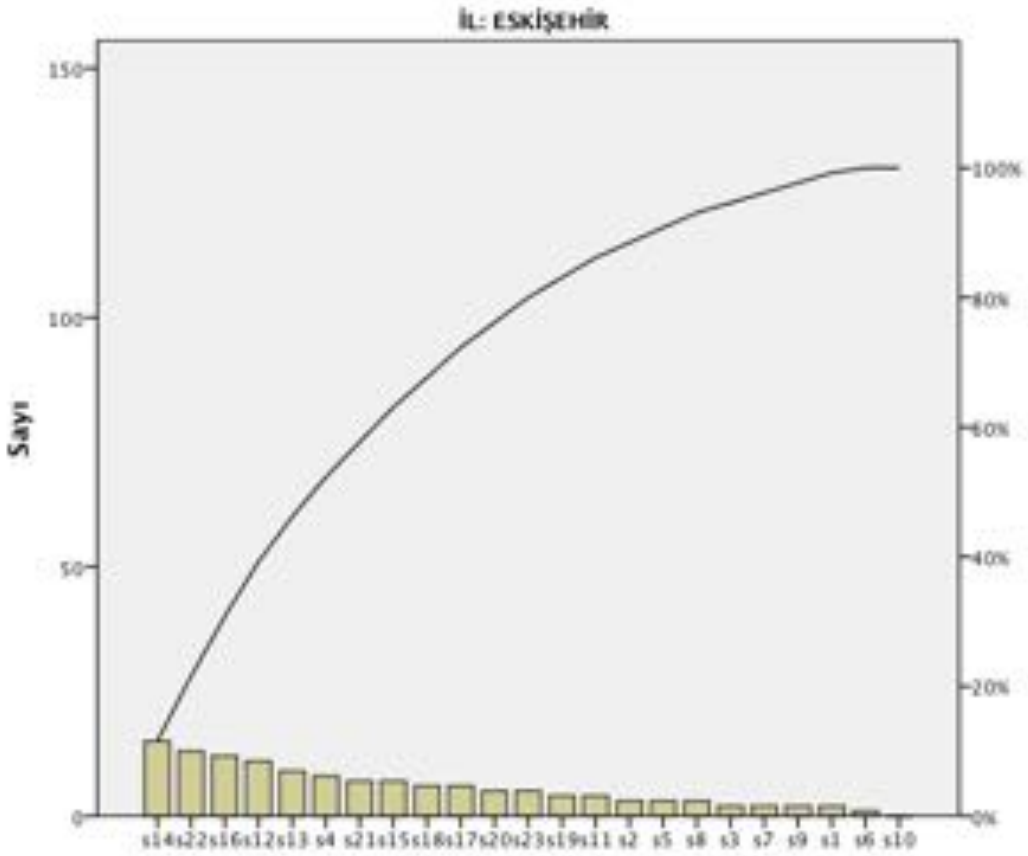
Şekil 41: Erzurum ili için birikimli memnuniyetsizlik

ESKİŞEHİR

Eskişehir ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 128, Şekil 42).

Tablo 128: Eskişehir ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	11,5	11,5
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,0	21,5
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	9,2	30,8
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	8,5	39,2
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	6,9	46,2
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	6,2	52,3



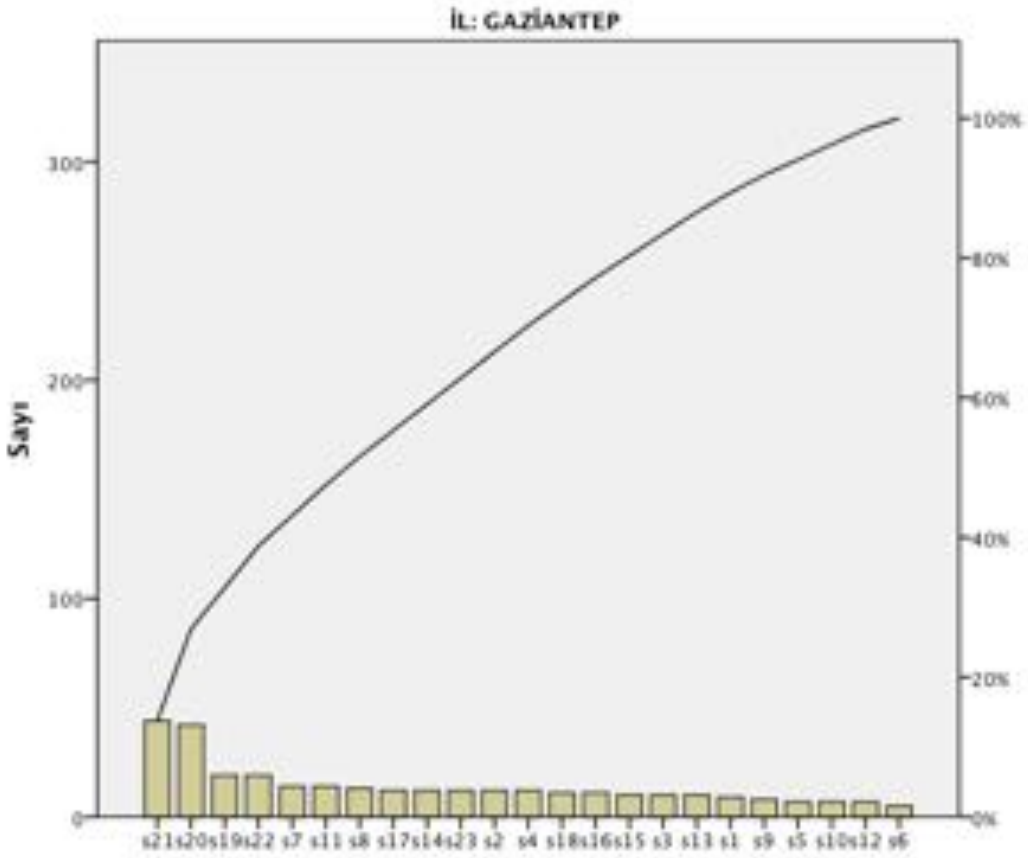
Şekil 42: Eskişehir ili için birikimli memnuniyetsizlik

GAZİANTEP

Gaziantep ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 129, Şekil 43).

Tablo 129: Gaziantep ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,8	13,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	13,1	26,9
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,9	32,8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,9	38,8
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	4,4	43,1
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	4,4	47,5



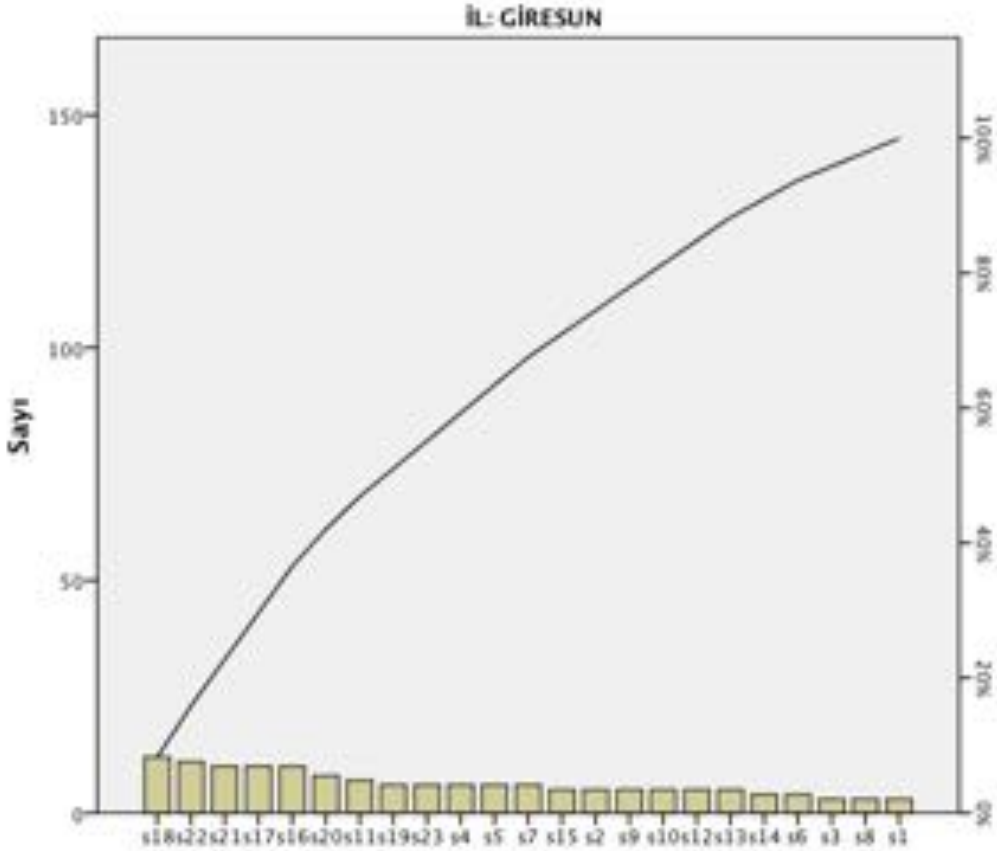
Şekil 43: Gaziantep ili için birikimli memnuniyetsizlik

GİRESUN

Giresun ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 130, Şekil 44).

Tablo 130: Giresun ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	8,3	8,3
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,6	15,9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,9	22,8
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	6,9	29,7
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,9	36,6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,5	42,1



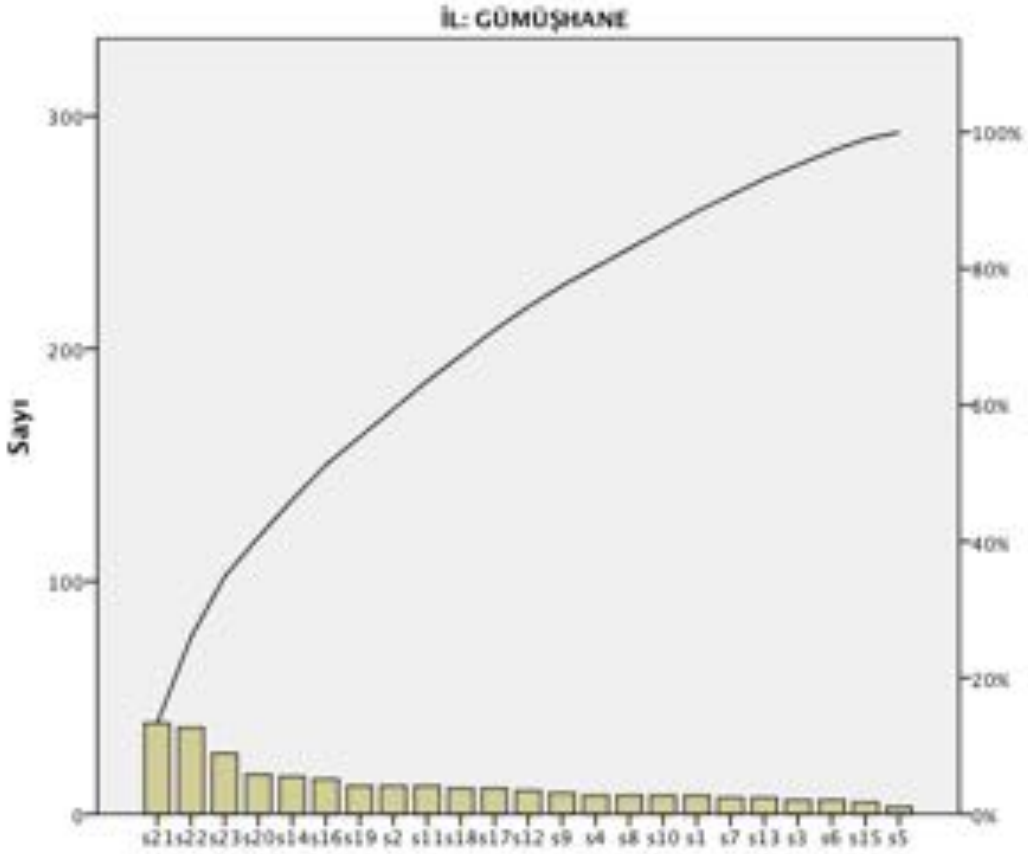
Şekil 44: Giresun ili için birikimli memnuniyetsizlik

GÜMÜŞHANE

Gümüşhane ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 131, Şekil 45).

Tablo 131: Gümüşhane ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,3	13,3
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	12,6	25,9
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	8,9	34,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,8	40,6
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,5	46,1
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,1	51,2



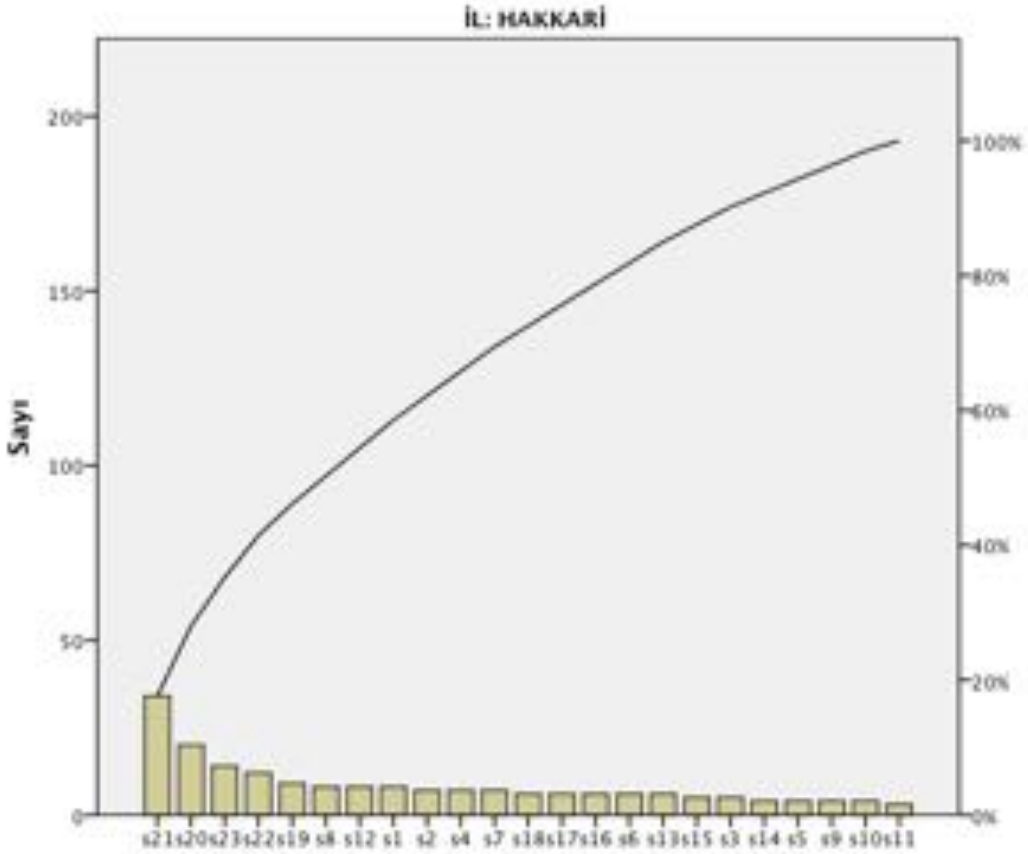
Şekil 45: Gümüşhane ili için birikimli memnuniyetsizlik

HAKKARİ

Hakkari ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 132, Şekil 46).

Tablo 132: Hakkari ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	17,6	17,6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,4	28,0
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	7,3	35,2
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,2	41,5
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	4,7	46,1
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	4,1	50,3



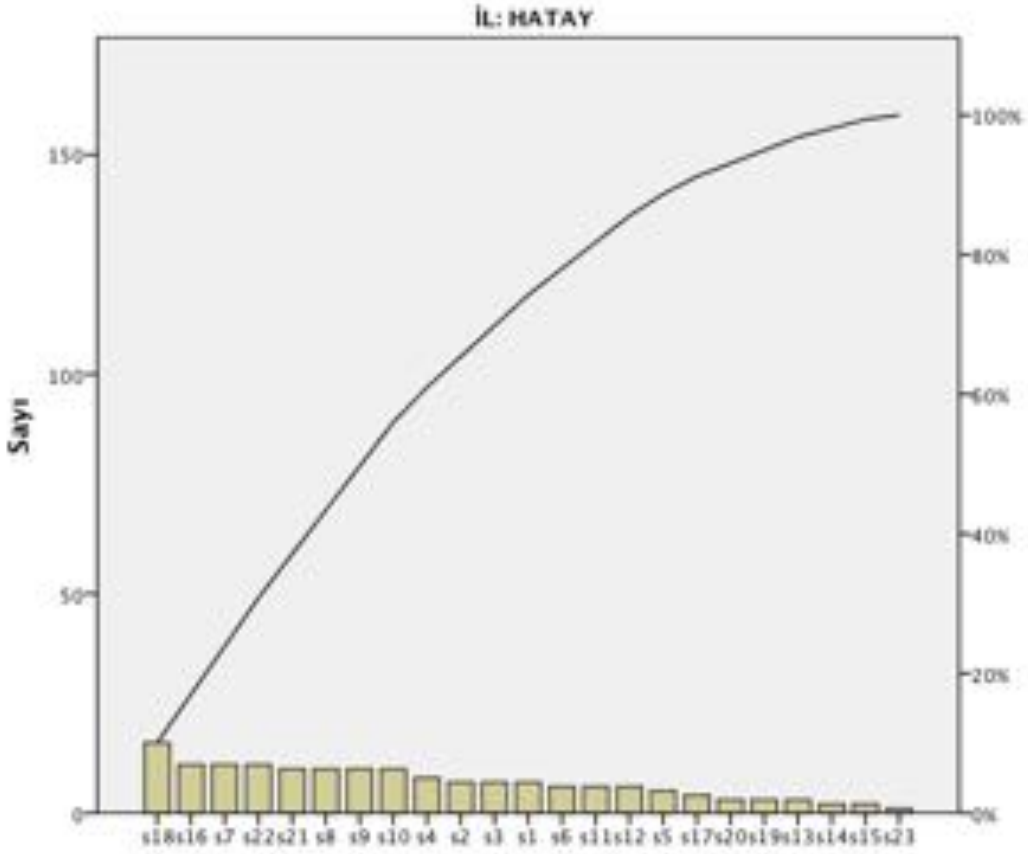
Şekil 46: Hakkari ili için birikimli memnuniyetsizlik

HATAY

Hatay ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 133, Şekil 47).

Tablo 133: Hatay ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	10,1	10,1
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,9	17,0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,9	23,9
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	6,9	30,8
10	Sizi muayene etmesi	6,3	37,1
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,3	43,4



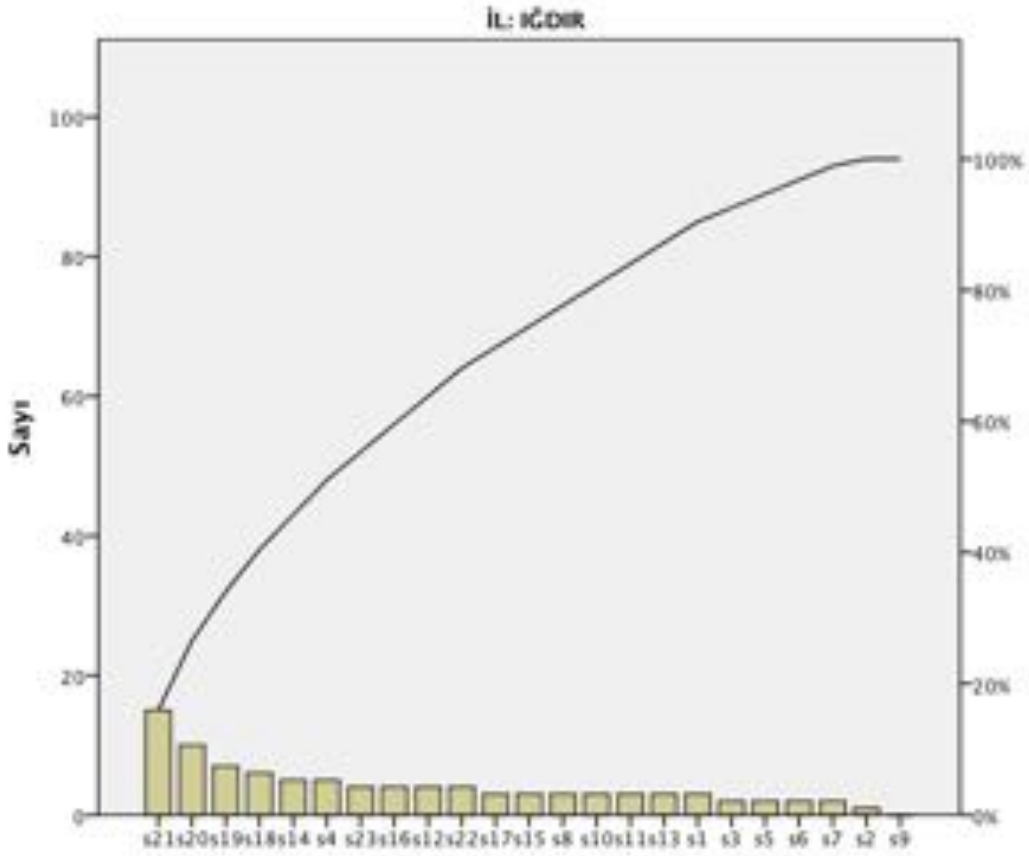
Şekil 47: Hatay ili için birikimli memnuniyetsizlik

IĞDIR

Iğdır ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 134, Şekil 48).

Tablo 134: Iğdır ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	16,0	16,0
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,6	26,6
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	7,4	34,0
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,4	40,4
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,3	45,7
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	5,3	51,1



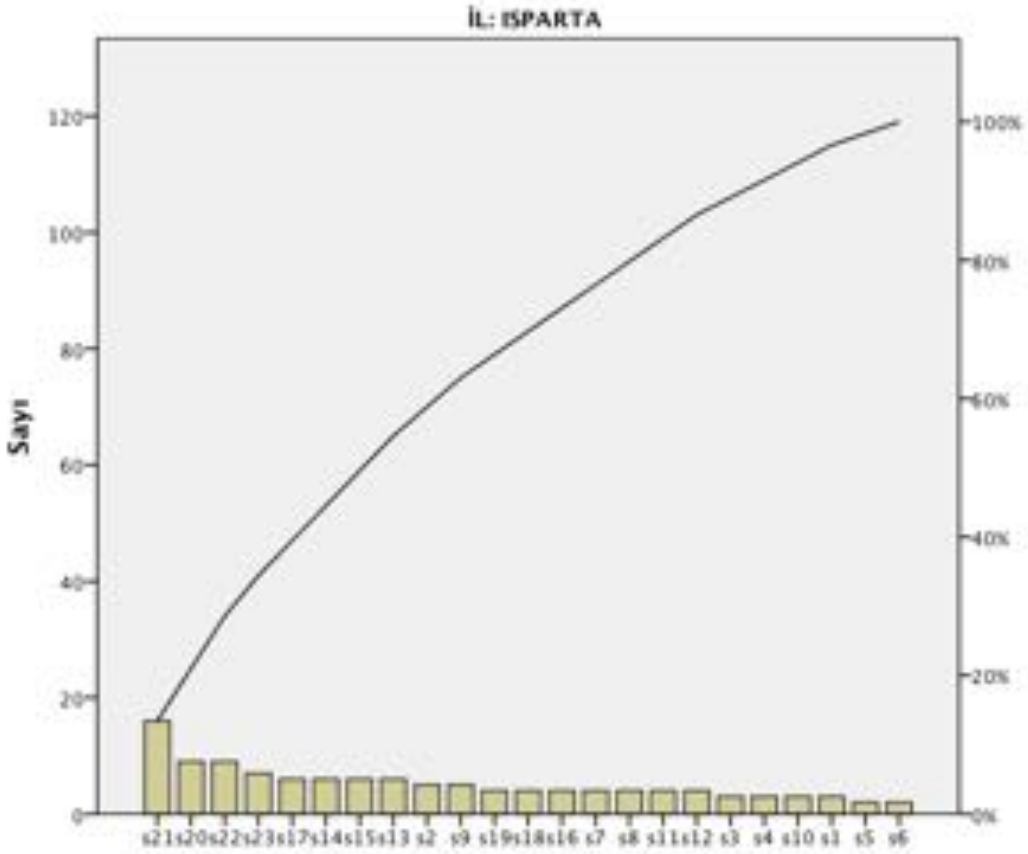
Şekil 48: Iğdır ili için birikimli memnuniyetsizlik

ISPARTA

Isparta ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 135, Şekil 49).

Tablo 135: Isparta ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,4	13,4
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	7,6	21,0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,6	28,6
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	5,9	34,5
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	5,0	39,5
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,0	44,5



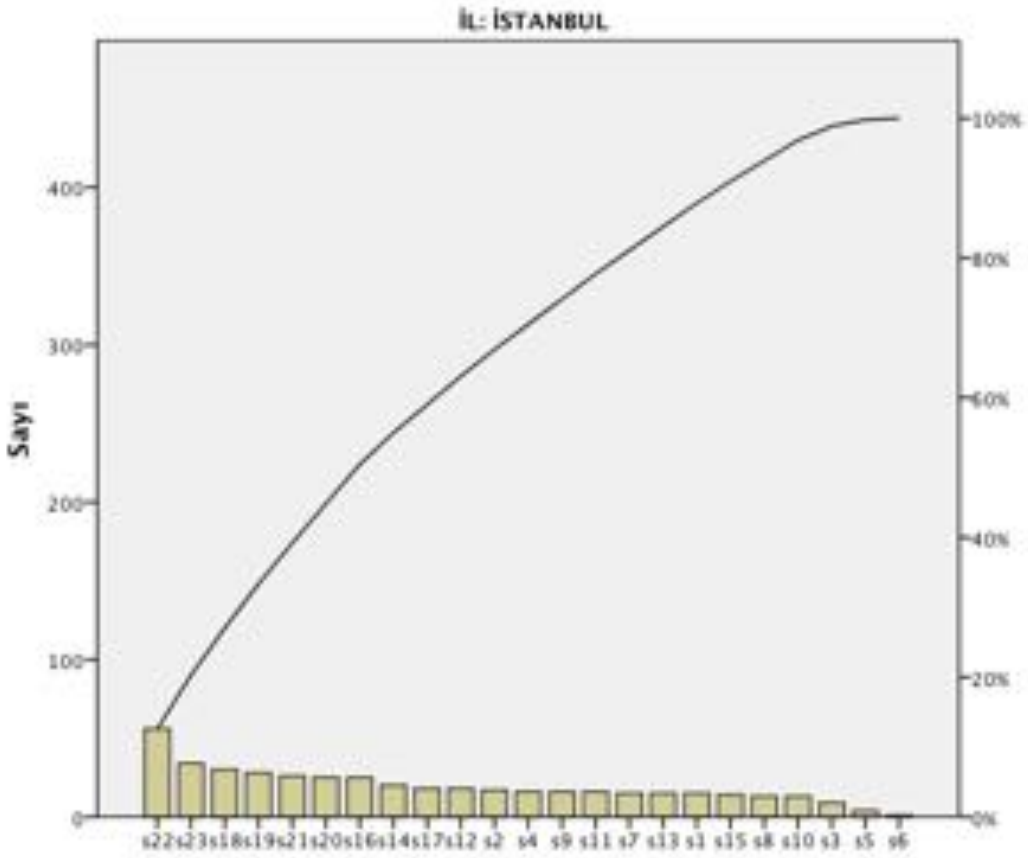
Şekil 49: Isparta ili için birikimli memnuniyetsizlik

İSTANBUL

İstanbul ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 136, Şekil 50).

Tablo 136: İstanbul ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	12,6	12,6
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	7,7	20,3
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,8	27,0
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,3	33,3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	5,9	39,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,6	44,8



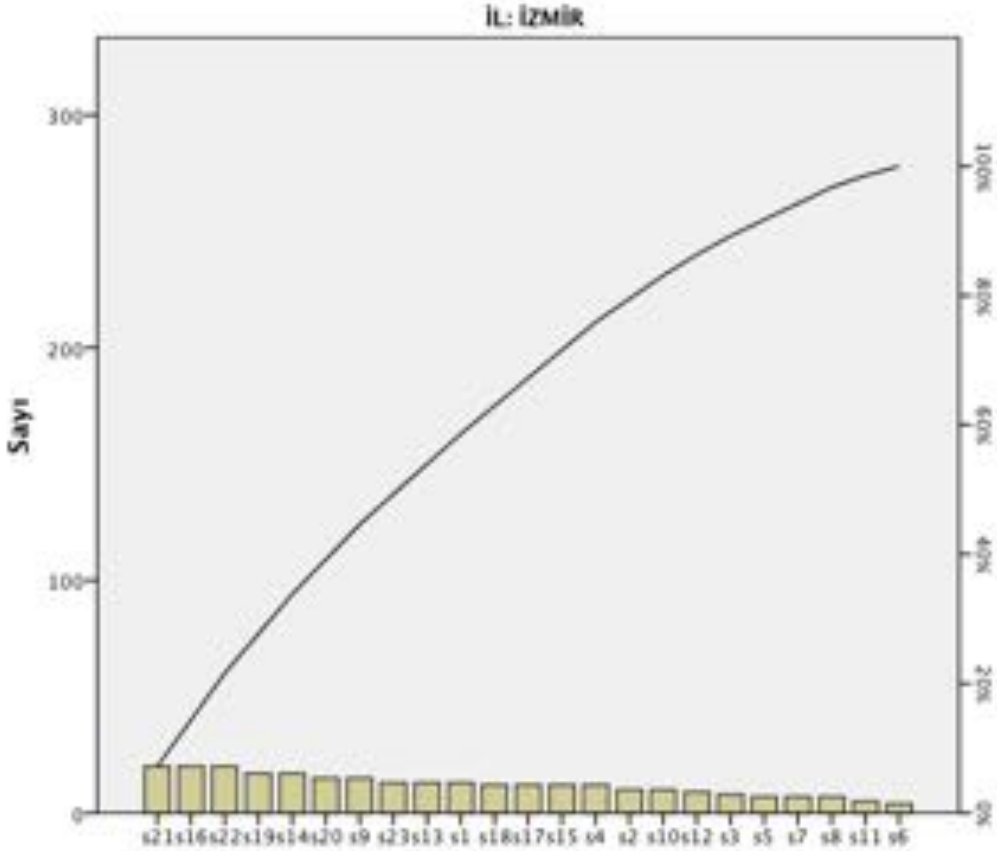
Şekil 50: İstanbul ili için birikimli memnuniyetsizlik

İZMİR

İzmir ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 137, Şekil 51).

Tablo 137: İzmir ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	7,2	7,2
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,2	14,4
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,2	21,6
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,1	27,7
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,1	33,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,4	39,2



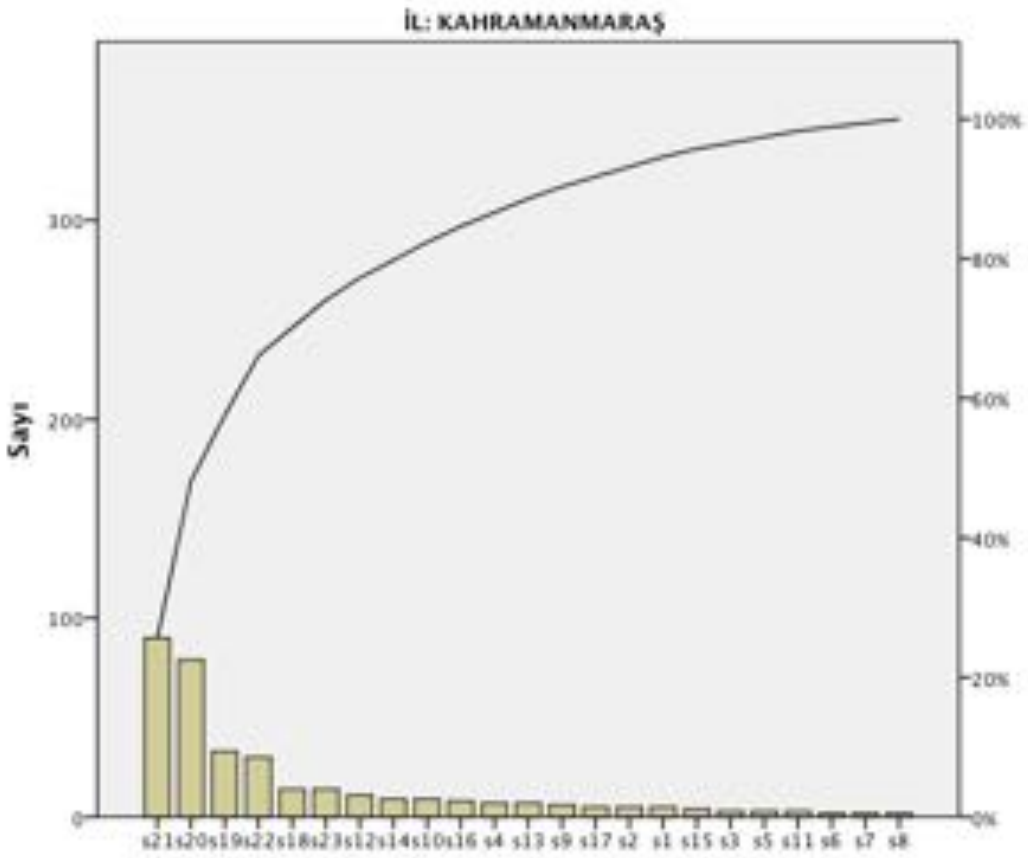
Şekil 51: İzmir ili için birikimli memnuniyetsizlik

KAHRAMANMARAŞ

Kahramanmaraş ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 138, Şekil 52).

Tablo 138: Kahramanmaraş ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	25,6	25,6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	22,5	48,1
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	9,4	57,5
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,5	66,1
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	4,0	70,1
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	4,0	74,1



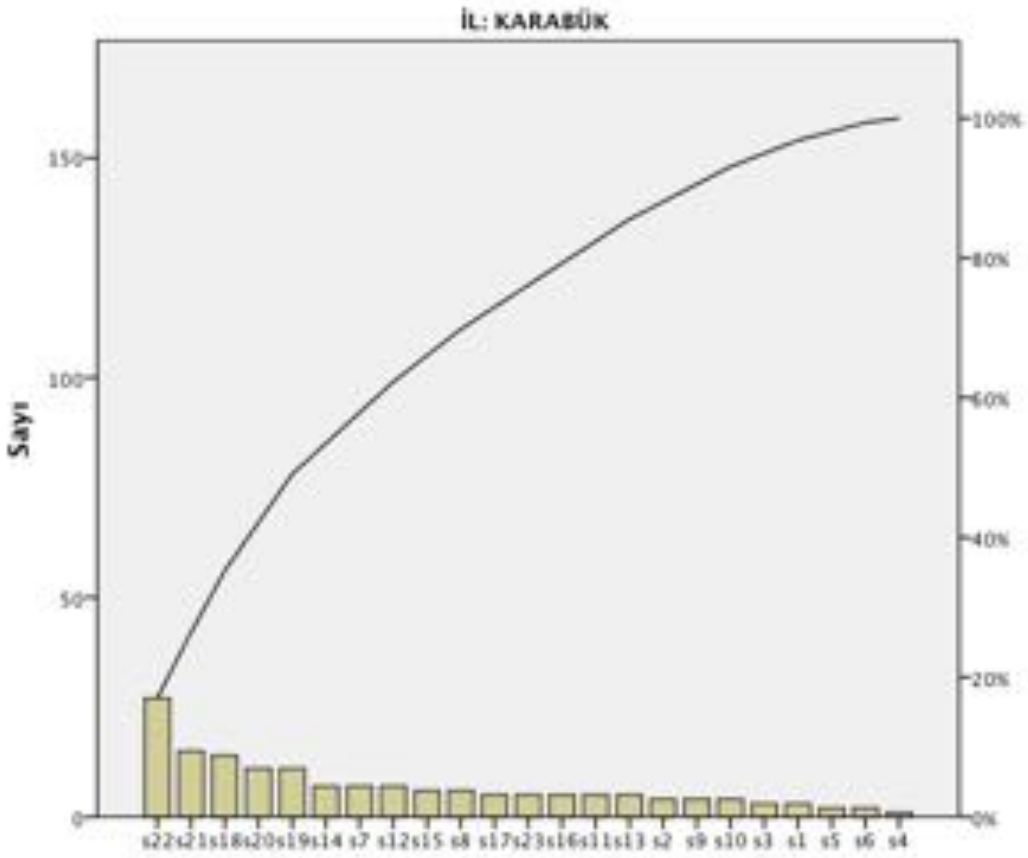
Şekil 52: Kahramanmaraş ili için birikimli memnuniyetsizlik

KARABÜK

Karabük ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 139, Şekil 53).

Tablo 139: Karabük ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	17,0	17,0
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,4	26,4
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	8,8	35,2
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,9	42,1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	6,9	49,1
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	4,4	53,5



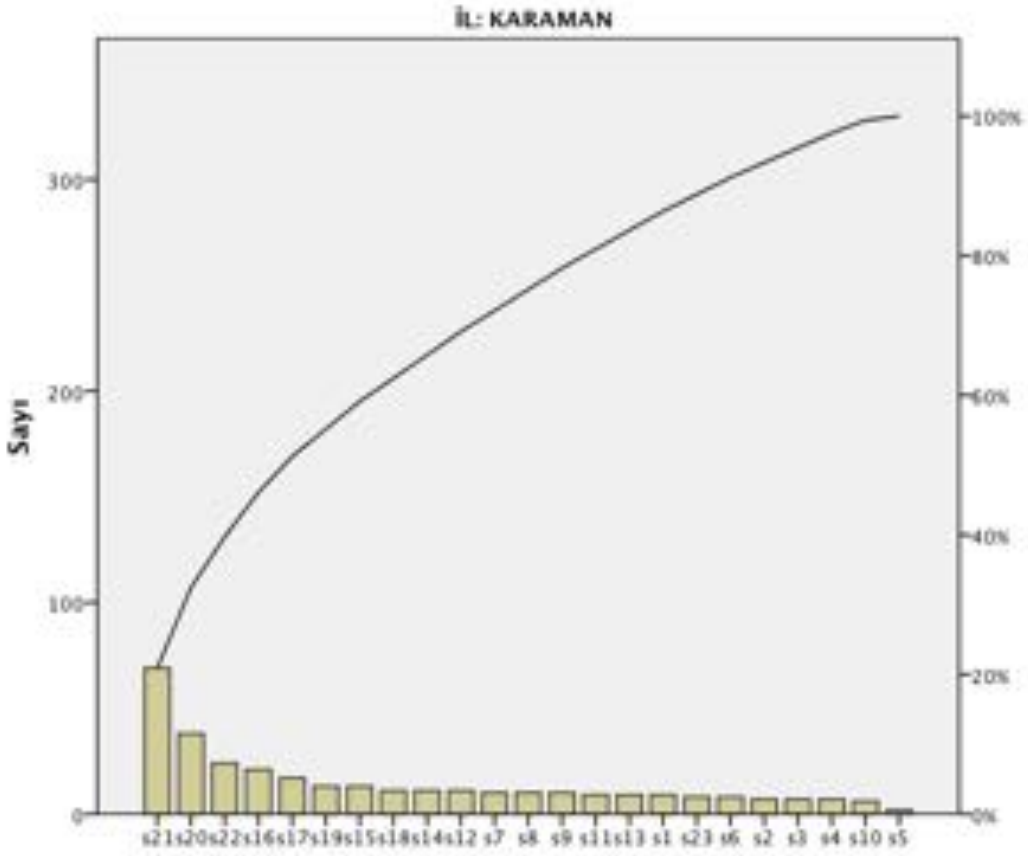
Şekil 53: Karabük ili için birikimli memnuniyetsizlik

KARAMAN

Karaman ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 140, Şekil 54).

Tablo 140: Karaman ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	20,9	20,9
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	11,5	32,4
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,3	39,7
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,4	46,1
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,2	51,2
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	3,9	55,2



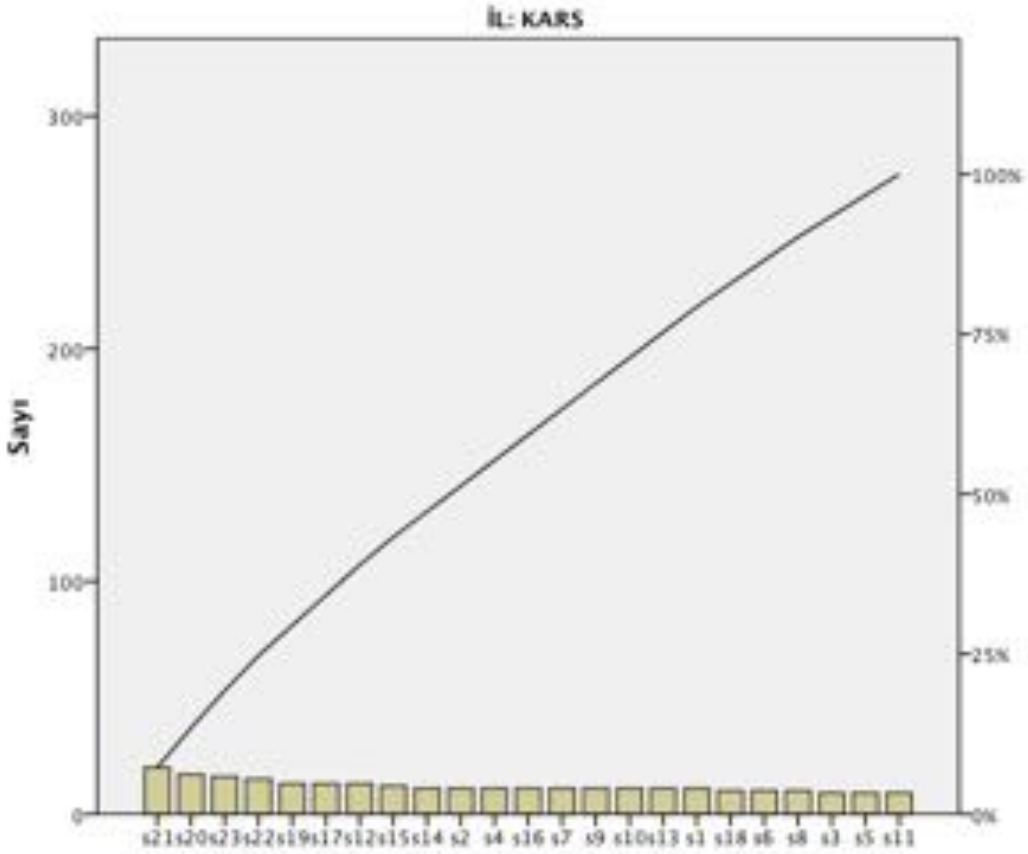
Şekil 54: Karaman ili için birikimli memnuniyetsizlik

KARS

Kars ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 141, Şekil 55).

Tablo 141: Kars ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,3	7,3
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	6,2	13,5
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	5,8	19,3
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,5	24,7
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	4,7	29,5
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	4,7	34,2



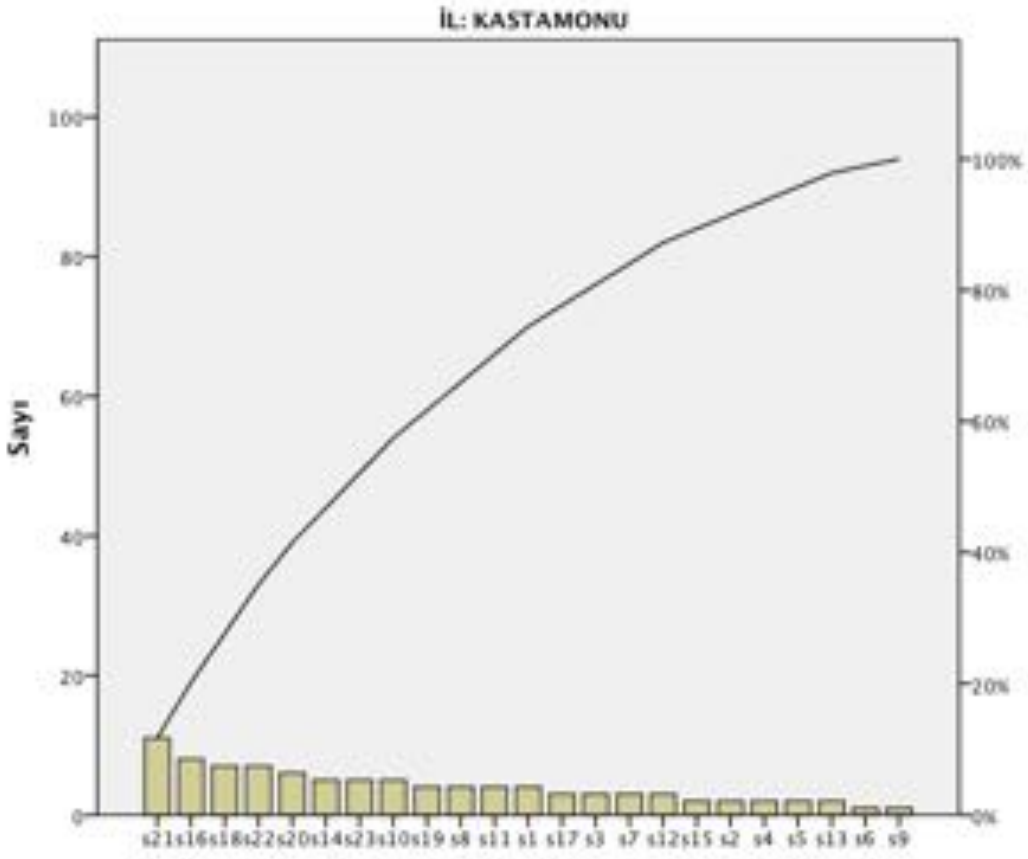
Şekil 55: Kars ili için birikimli memnuniyetsizlik

KASTAMONU

Kastamonu ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 142, Şekil 56).

Tablo 142: Kastamonu ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,7	11,7
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	8,5	20,2
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	7,4	27,7
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,4	35,1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	6,4	41,5
10	Sizi muayene etmesi	5,3	46,8



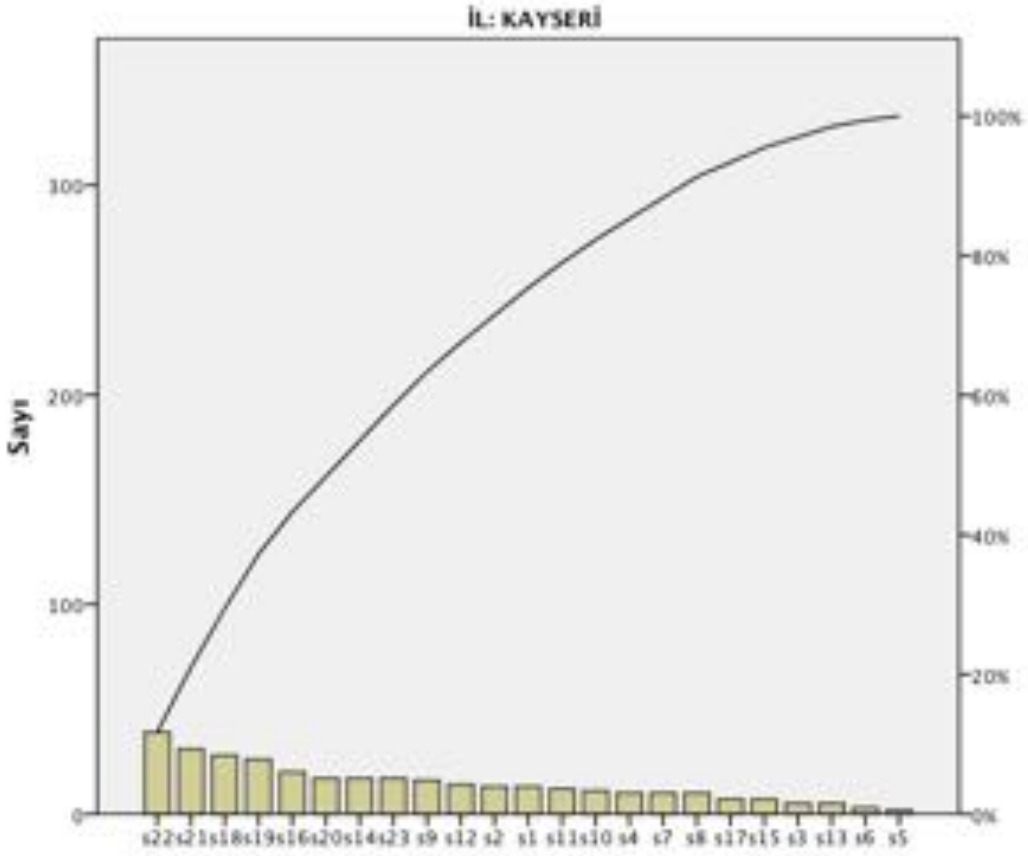
Şekil 56: Kastamonu ili için birikimli memnuniyetsizlik

KAYSERİ

Kayseri ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 143, Şekil 57).

Tablo 143: Kayseri ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,7	11,7
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,3	21,0
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	8,4	29,4
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	7,8	37,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,0	43,2
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,1	48,3



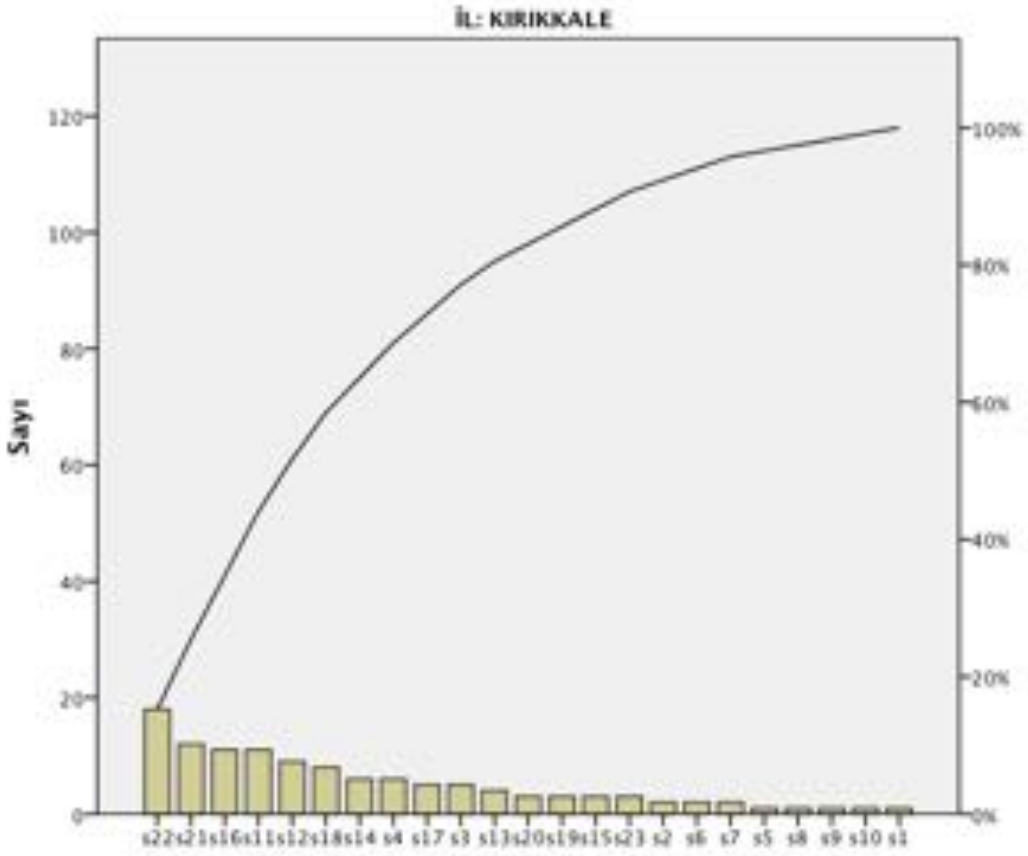
Şekil 57: Kayseri ili için birikimli memnuniyetsizlik

KIRIKKALE

Kırıkkale ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 144, Şekil 58).

Tablo 144: Kırıkkale ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	15,3	15,3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,2	25,4
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	9,3	34,7
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	9,3	44,1
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	7,6	51,7
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,8	58,5



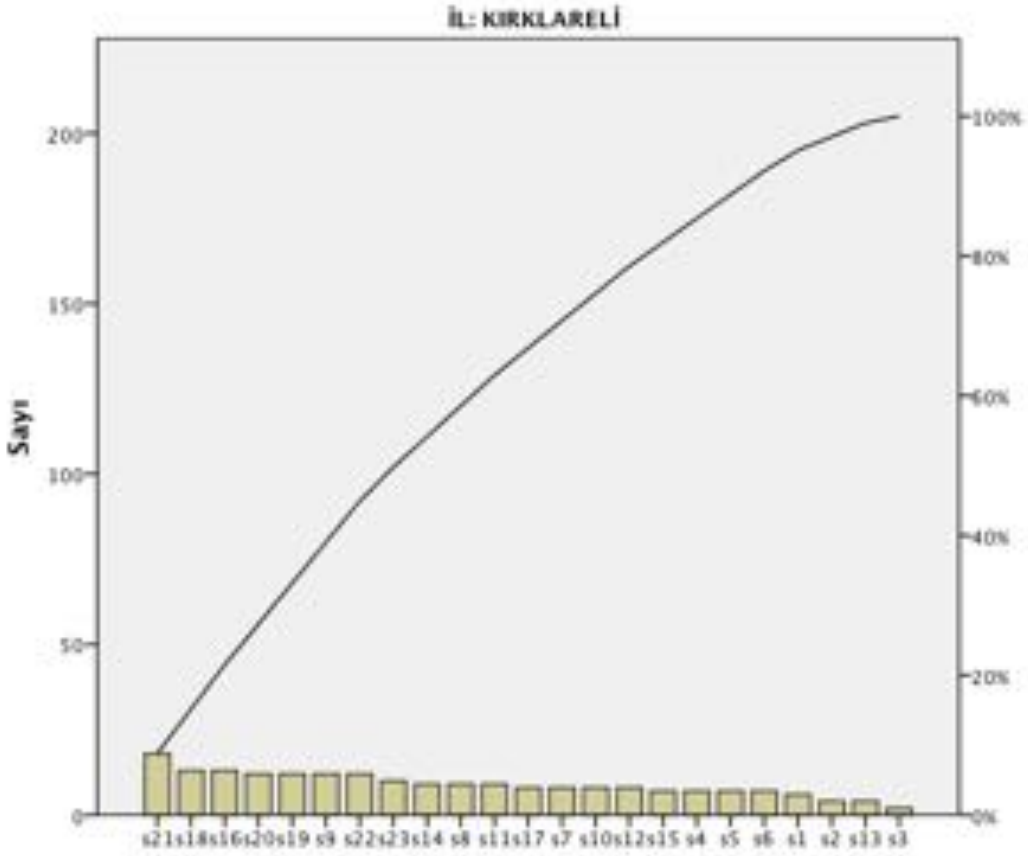
Şekil 58: Kırıkkale ili için birikimli memnuniyetsizlik

KIRKLARELİ

Kırklareli ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 145, Şekil 59).

Tablo 145: Kırklareli ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,8	8,8
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,3	15,1
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,3	21,5
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,9	27,3
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,9	33,2
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,9	39,0



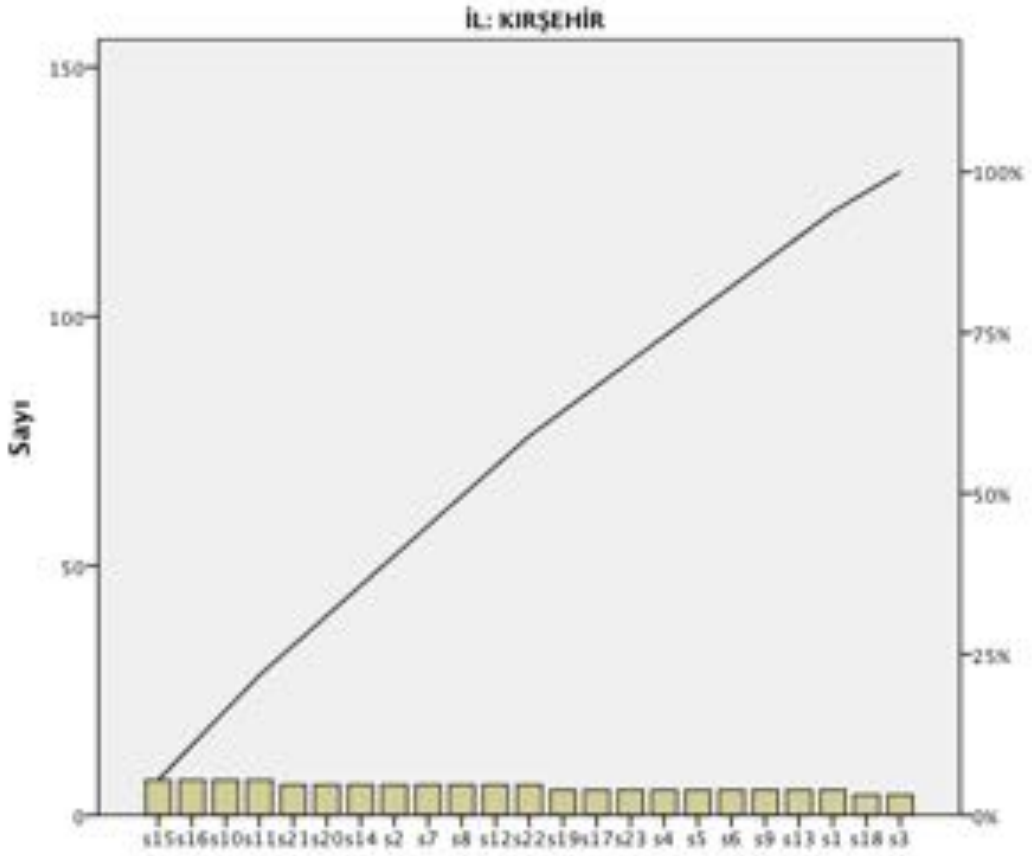
Şekil 59: Kırklareli ili için birikimli memnuniyetsizlik

KIRŞEHİR

Kırşehir ilinde toplam memnuniyetsizliği açıklayan soruların ilk 4'ünün eşit dağıldığı dikkati çekmektedir (Tablo 146, Şekil 60).

Tablo 146: Kırşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
10	Sizi muayene etmesi	5,4	5,4
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,4	10,9
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	5,4	16,3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,4	21,7
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	4,7	26,4
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,7	31,0



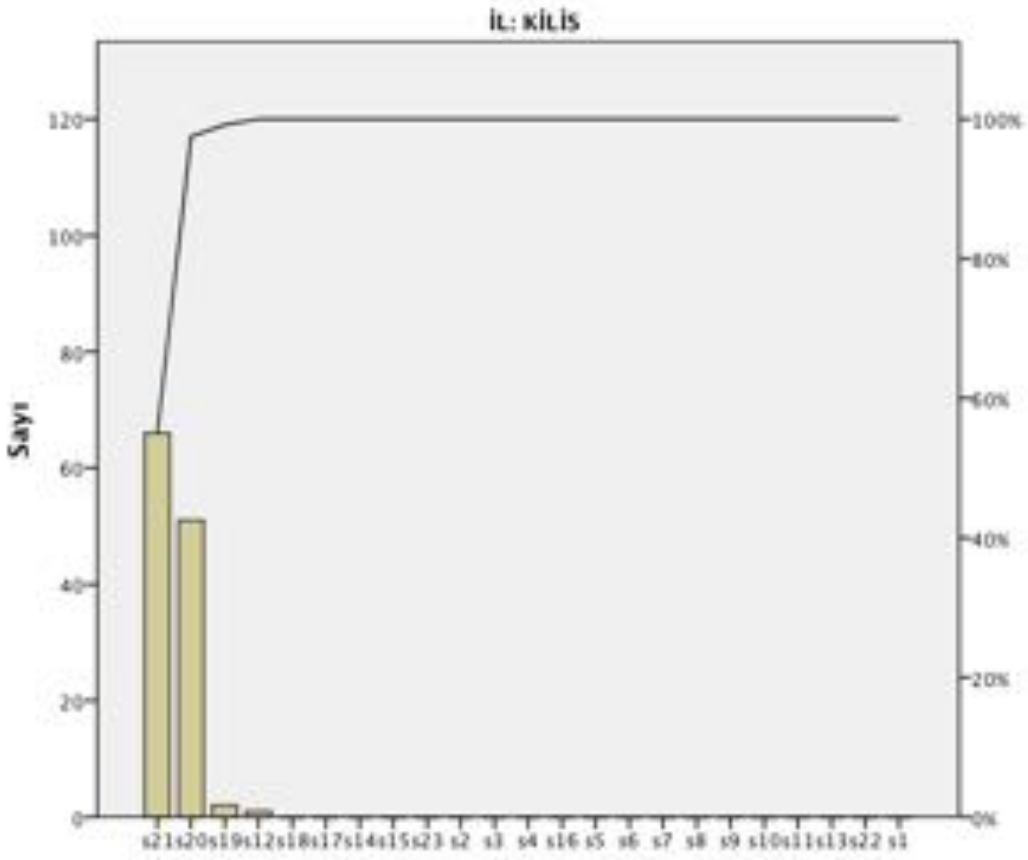
Şekil 60: Kırşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik

KİLİS

Kilis ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 147, Şekil 61). Kilis ilinde bildirilen memnuniyetsizlik sebeplerinin tamamının dört sorudan kaynaklandığı ve bunların da öncelikli olarak %97,5'inin telefonla doktora ve aile sağlığı merkezine erişim ile ilgili olması dikkat çekicidir.

Tablo 147: Kilis ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	55,0	55,0
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	42,5	97,5
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	1,7	99,2
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	0,8	100,0
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	0,0	100,0
10	Sizi muayene etmesi	0,0	100,0



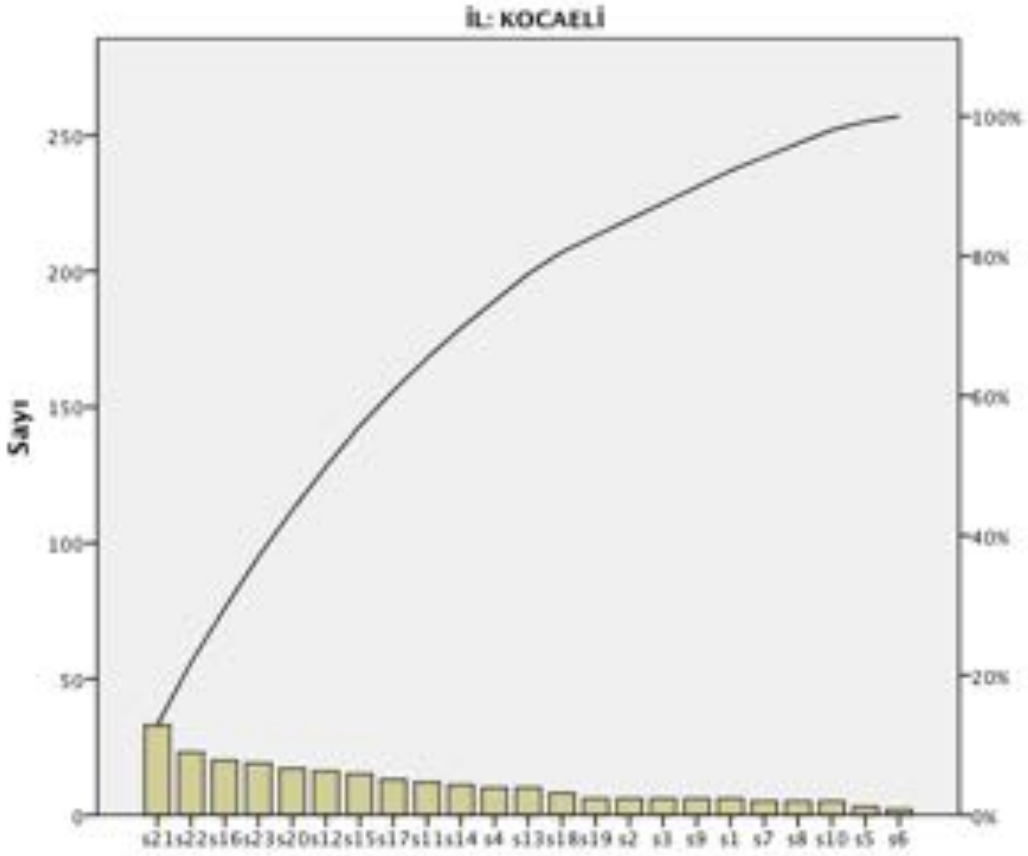
Şekil 61: Kilis ili için birikimli memnuniyetsizlik

KOCAELİ

Kocaeli ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 148, Şekil 62).

Tablo 148: Kocaeli ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,8	12,8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,9	21,8
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	7,8	29,6
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	7,4	37,0
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	6,6	43,6
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	6,2	49,8



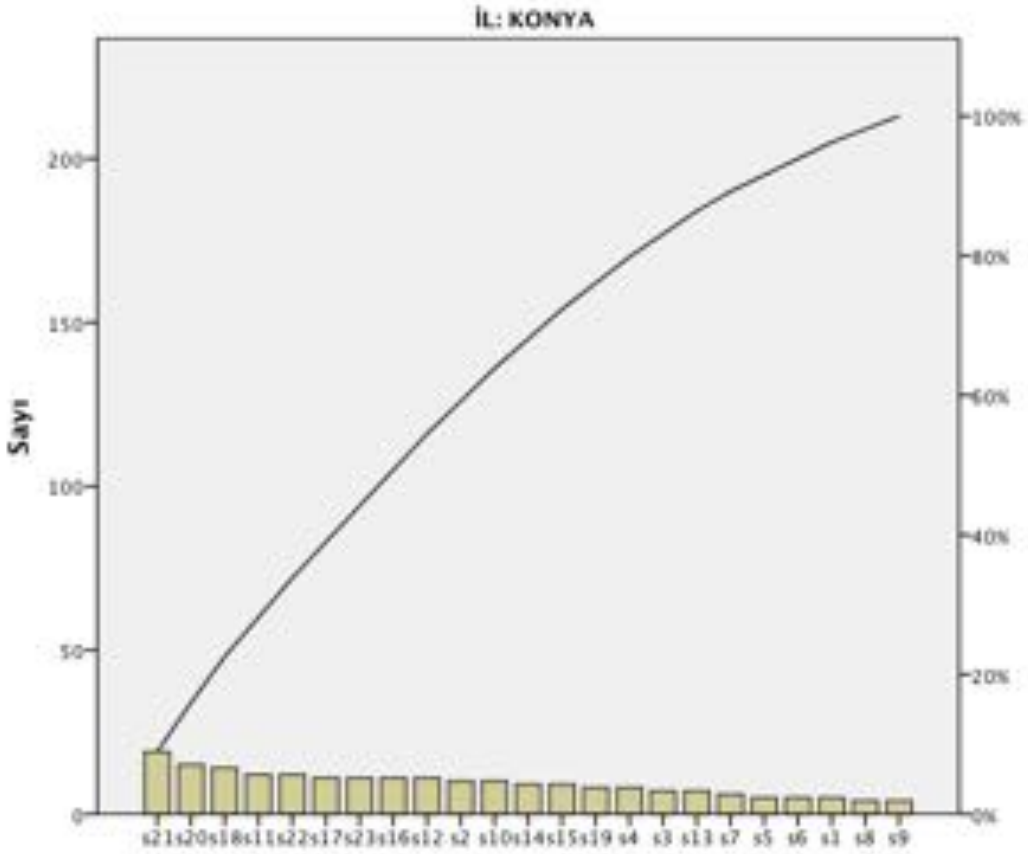
Şekil 62: Kocaeli ili için birikimli memnuniyetsizlik

KONYA

Konya ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 149, Şekil 63).

Tablo 149: Konya ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,9	8,9
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	7,0	16,0
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,6	22,5
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,6	28,2
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,6	33,8
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,2	39,0



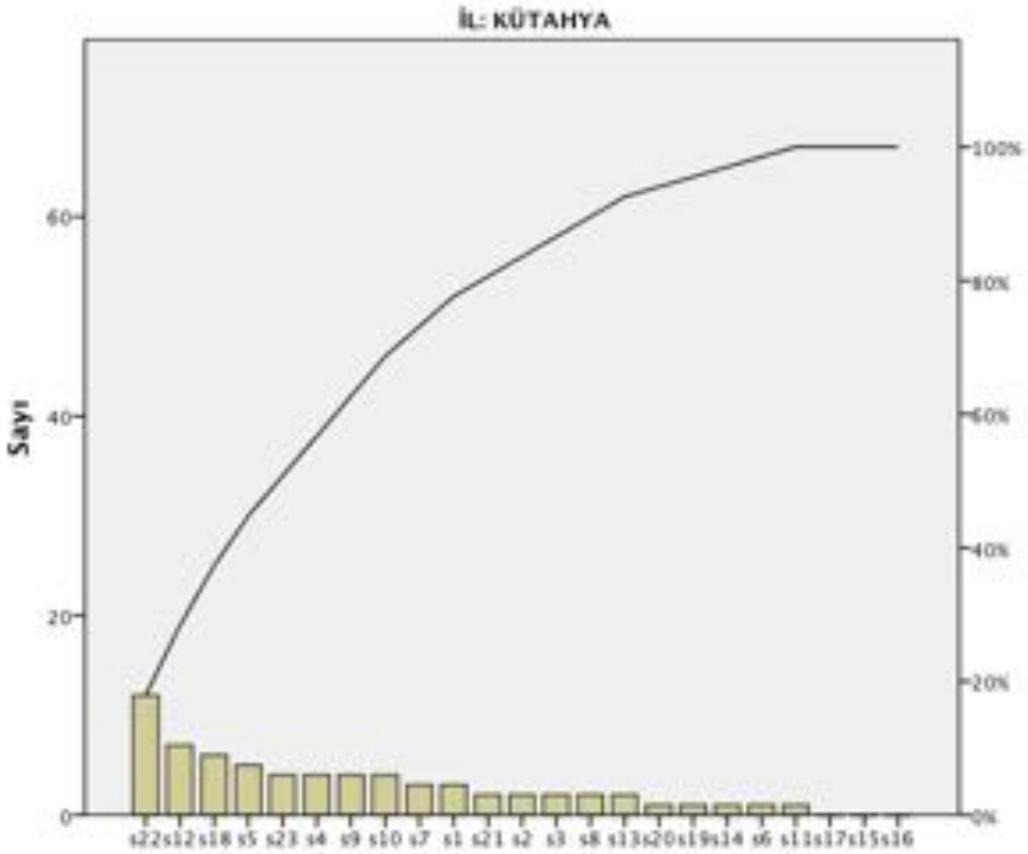
Şekil 63: Konya ili için birikimli memnuniyetsizlik

KÜTAHYA

Kütahya ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 150, Şekil 64).

Tablo 150: Kütahya ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	17,9	17,9
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	10,4	28,4
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	9,0	37,3
5	Sizi dinlemesi	7,5	44,8
10	Sizi muayene etmesi	6,0	50,7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	6,0	56,7



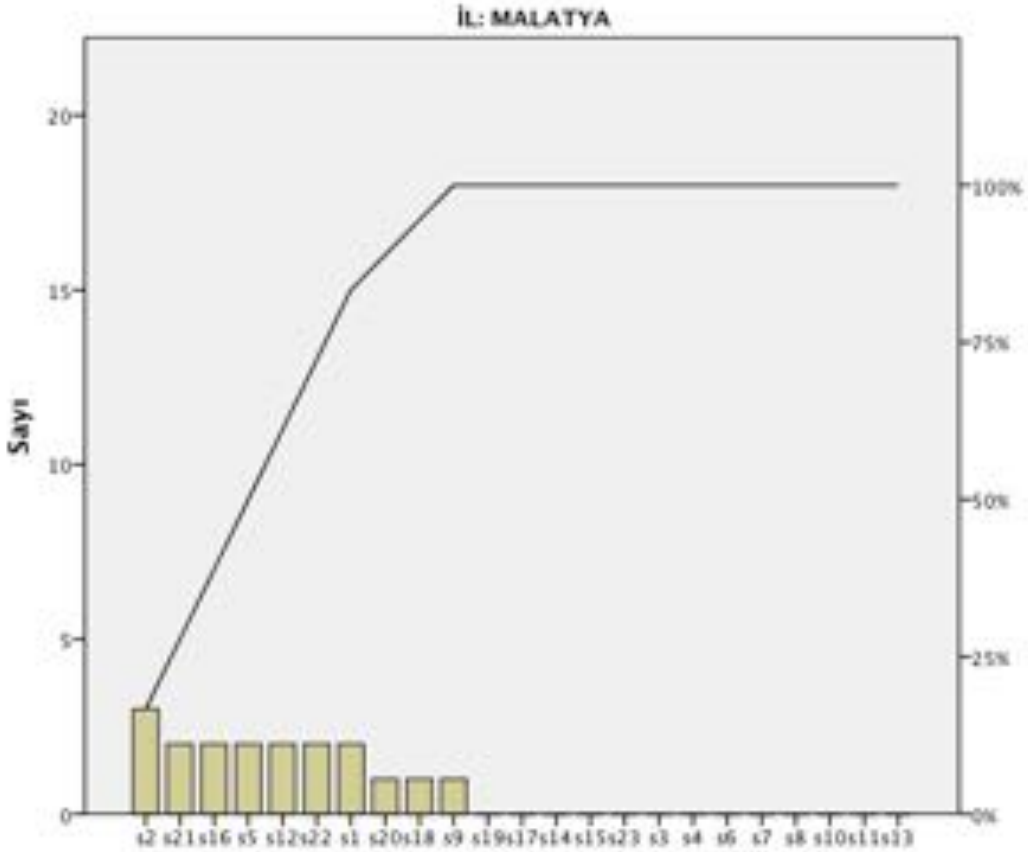
Şekil 64: Kütahya ili için birikimli memnuniyetsizlik

MALATYA

Malatya ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 151, Şekil 65).

Tablo 151: Malatya ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	16,7	16,7
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	11,1	27,8
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	11,1	38,9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	11,1	50,0
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,1	61,1
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,1	72,2



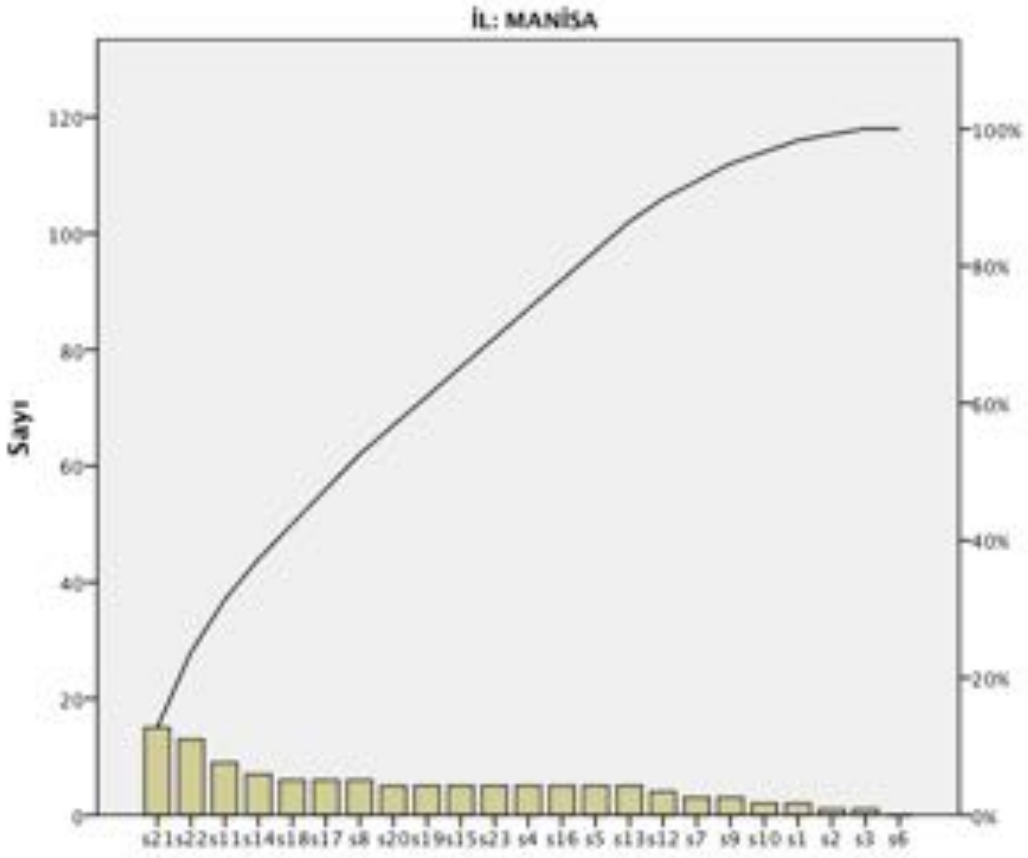
Şekil 65: Malatya ili için birikimli memnuniyetsizlik

MANİSA

Manisa ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 152, Şekil 66).

Tablo 152: Manisa ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,7	12,7
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,0	23,7
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	7,6	31,4
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,9	37,3
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	5,1	42,4
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	5,1	47,5



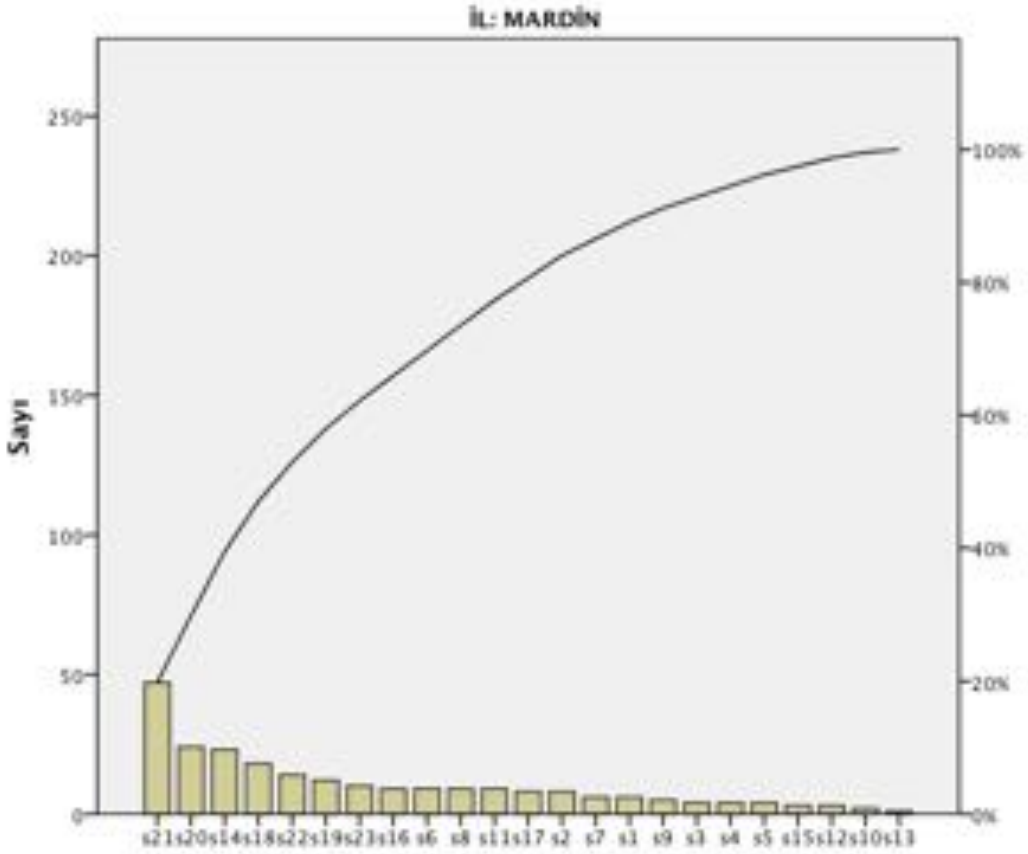
Şekil 66: Manisa ili için birikimli memnuniyetsizlik

MARDİN

Mardin ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 153, Şekil 67).

Tablo 153: Mardin ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	19,7	19,7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,1	29,8
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	9,7	39,5
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	7,6	47,1
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,9	52,9
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,0	58,0



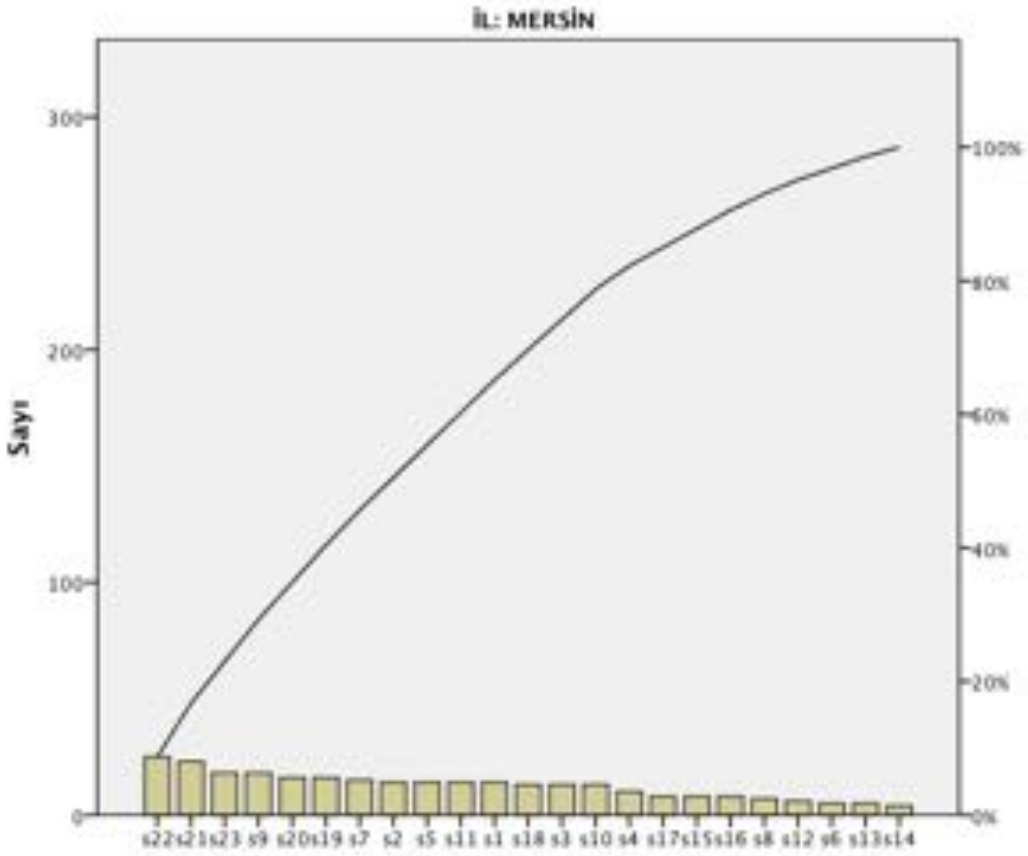
Şekil 67: Mardin ili için birikimli memnuniyetsizlik

MERSİN

Mersin ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 154, Şekil 68).

Tablo 154: Mersin ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,7	8,7
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	8,0	16,7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	6,3	23,0
9	İşini tam yapması	6,3	29,3
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,6	34,8
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,6	40,4



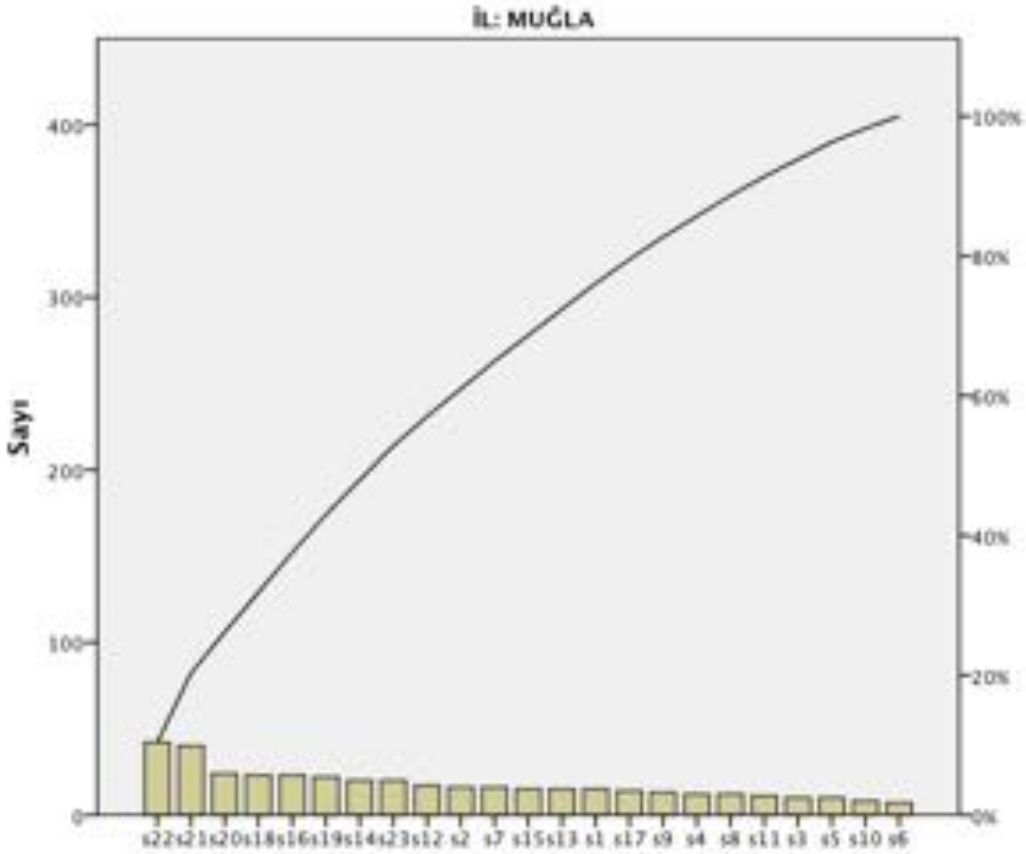
Şekil 68: Mersin ili için birikimli memnuniyetsizlik

MUĞLA

Muğla ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 155, Şekil 69).

Tablo 155: Muğla ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,4	10,4
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	9,9	20,2
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	5,9	26,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,7	31,9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	5,7	37,5
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,4	43,0



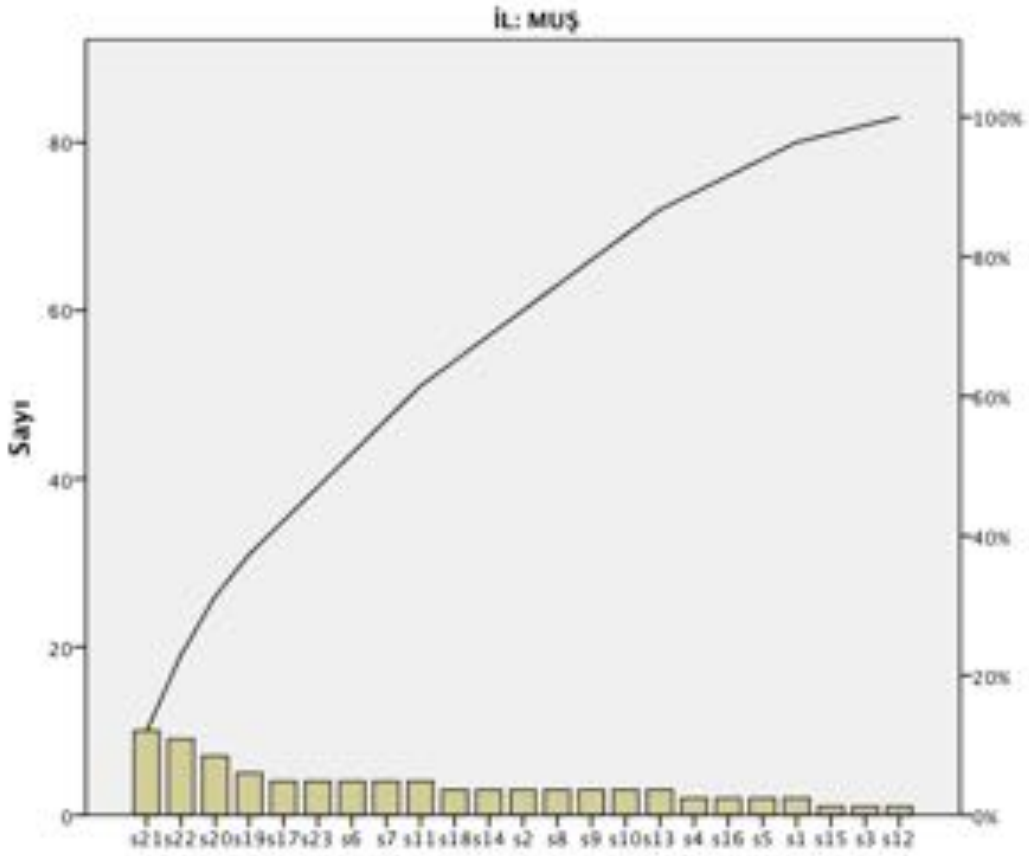
Şekil 69: Muğla ili için birikimli memnuniyetsizlik

MUŞ

Muş ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 156, Şekil 70).

Tablo 156: Muş ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	12,0	12,0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	10,8	22,9
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	8,4	31,3
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,0	37,3
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	4,8	42,2
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	4,8	47,0



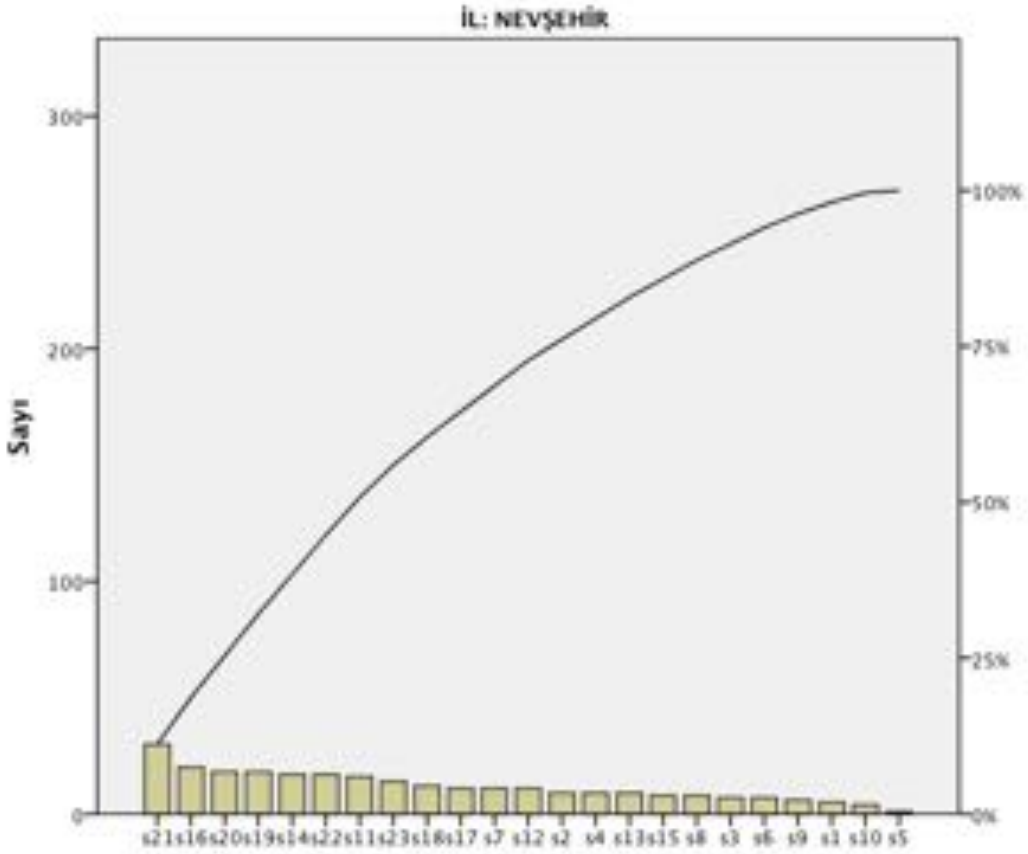
Şekil 70: Muş ili için birikimli memnuniyetsizlik

NEVŞEHİR

Nevşehir ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 157, Şekil 71).

Tablo 157: Nevşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,2	11,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	7,5	18,7
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,7	25,4
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	6,7	32,1
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,3	38,4
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	6,3	44,8



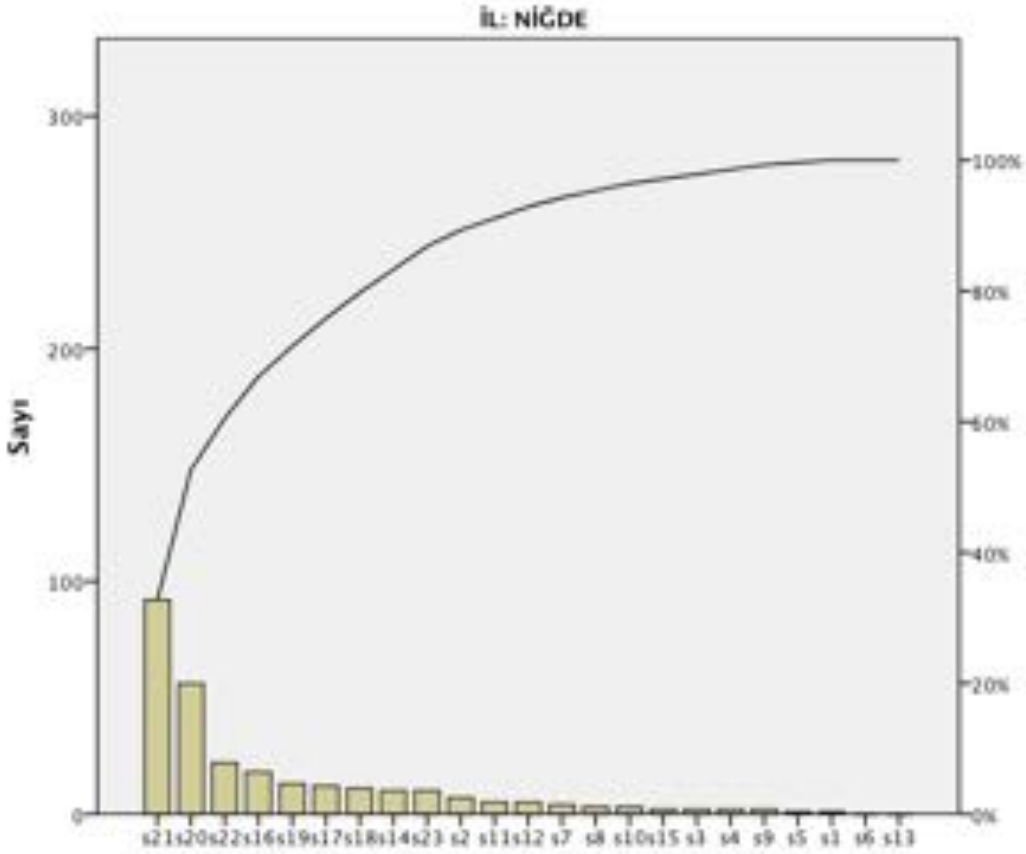
Şekil 71: Nevşehir ili için birikimli memnuniyetsizlik

NİĞDE

Niğde ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 158, Şekil 72).

Tablo 158: Niğde ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	32,7	32,7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	19,9	52,7
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,8	60,5
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	6,4	66,9
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	4,6	71,5
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	4,3	75,8



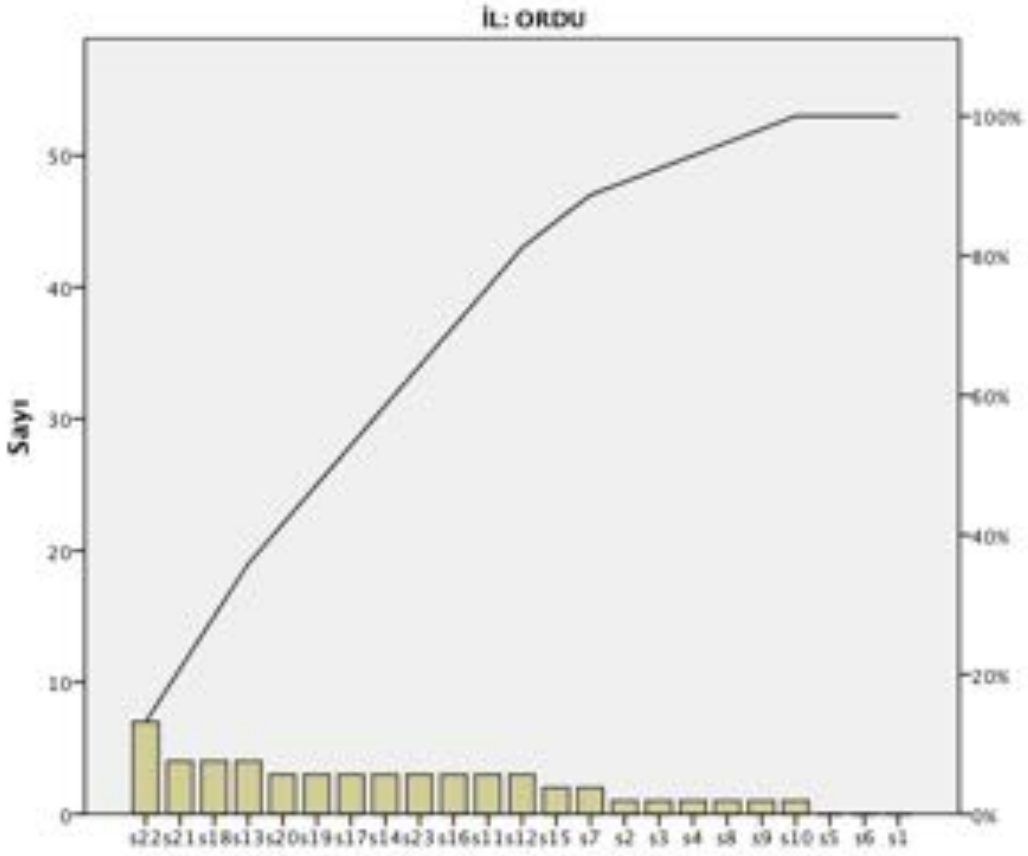
Şekil 72: Niğde ili için birikimli memnuniyetsizlik

ORDU

Ordu ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 159, Şekil 73).

Tablo 159: Ordu ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	13,2	13,2
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	7,5	20,8
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	7,5	28,3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	7,5	35,8
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,7	41,5
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,7	47,2



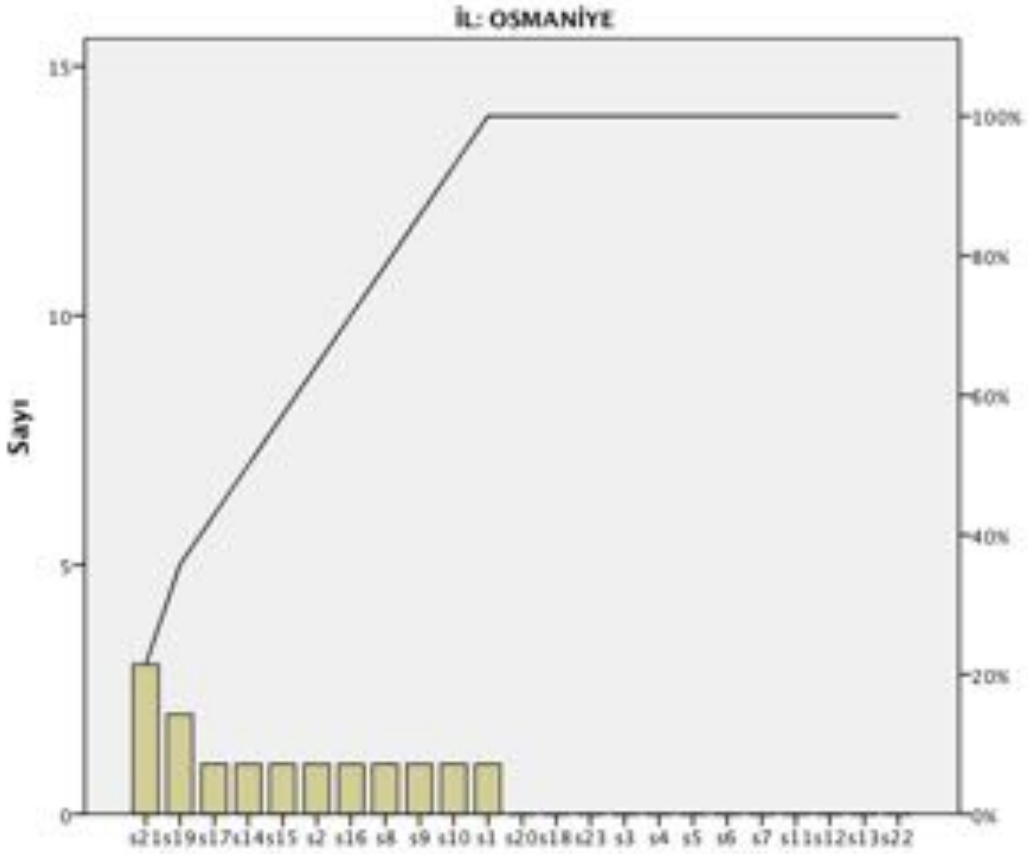
Şekil 73: Ordu ili için birikimli memnuniyetsizlik

OSMANİYE

Osmaniye ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 160, Şekil 74).

Tablo 160: Osmaniye ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	21,4	21,4
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	14,3	35,7
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	7,1	42,9
10	Sizi muayene etmesi	7,1	50,0
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	7,1	57,1
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	7,1	64,3



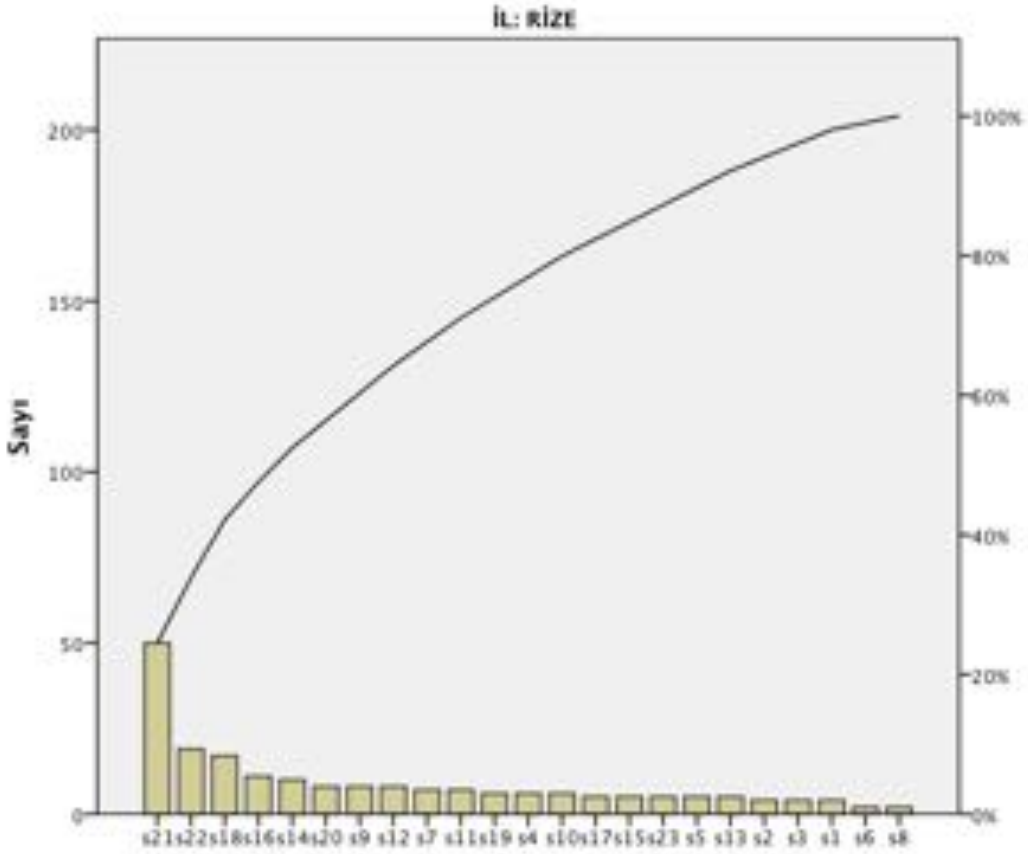
Şekil 74: Osmaniye ili için birikimli memnuniyetsizlik

RİZE

Rize ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 161, Şekil 75).

Tablo 161: Rize ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	24,5	24,5
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,3	33,8
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	8,3	42,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,4	47,5
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,9	52,5
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	3,9	56,4



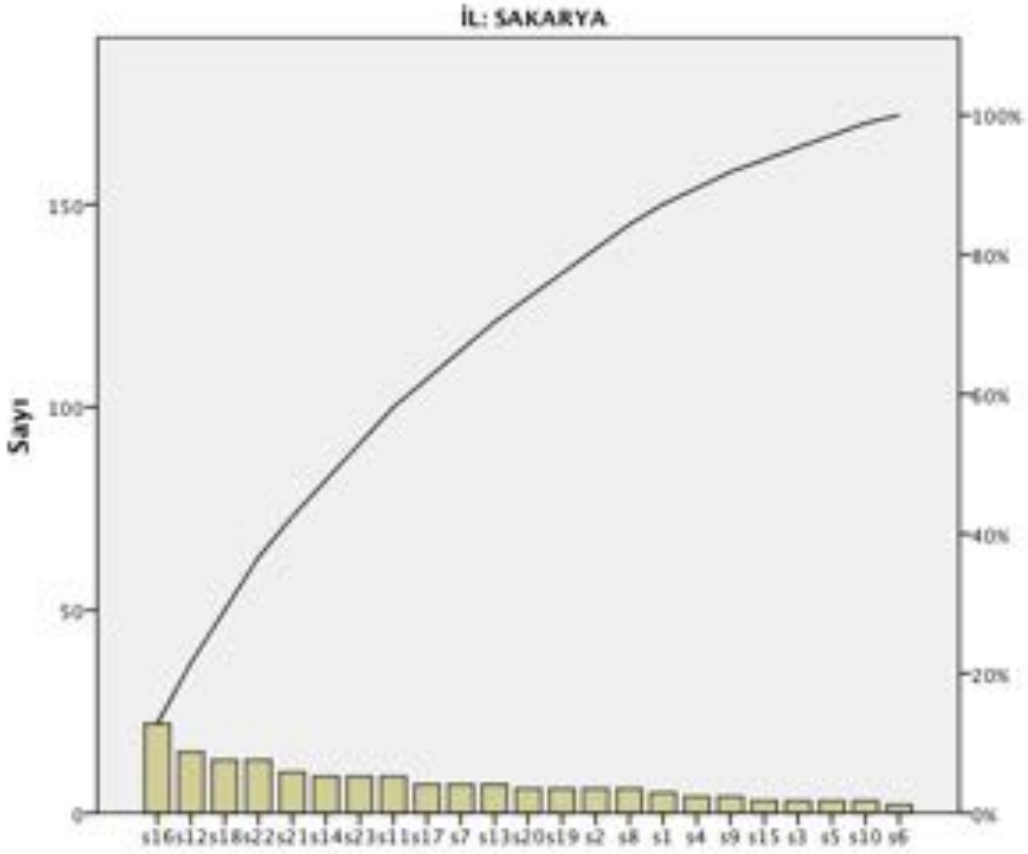
Şekil 75: Rize ili için birikimli memnuniyetsizlik

SAKARYA

Sakarya ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 162, Şekil 76).

Tablo 162: Sakarya ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	12,8	12,8
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	8,7	21,5
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	7,6	29,1
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,6	36,6
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	5,8	42,4
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,2	47,7



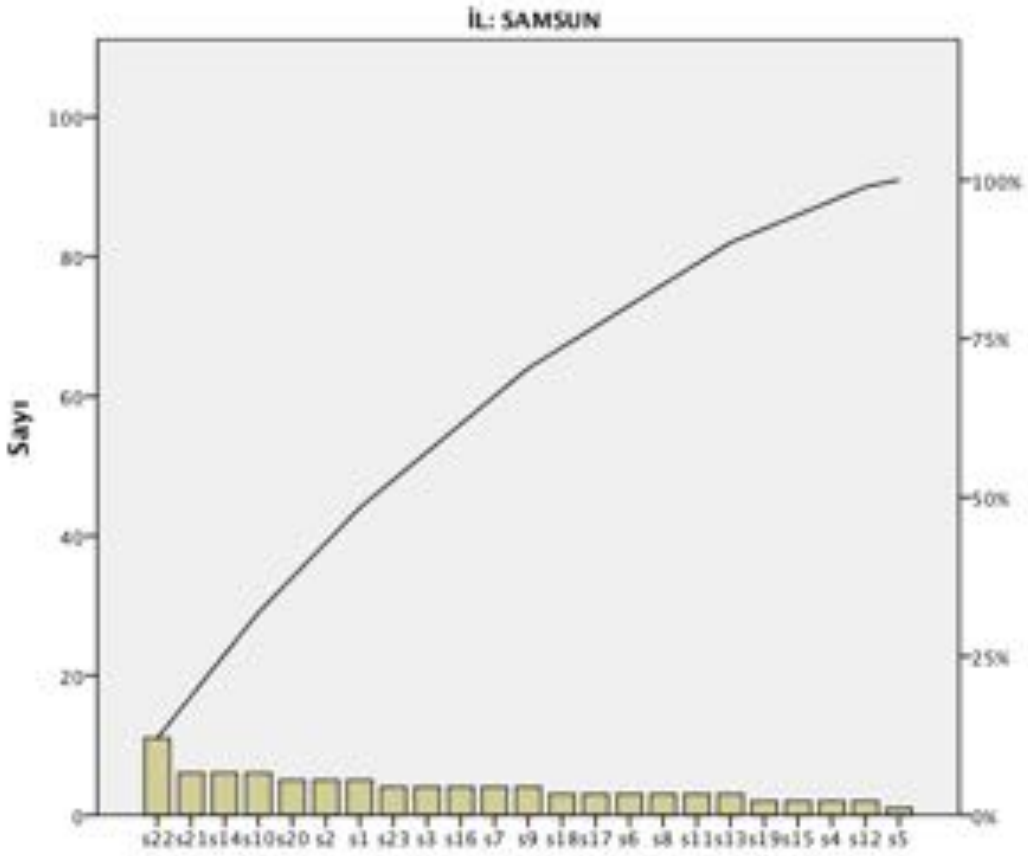
Şekil 76: Sakarya ili için birikimli memnuniyetsizlik

SAMSUN

Samsun ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 163, Şekil 77).

Tablo 163: Samsun ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	12,1	12,1
10	Sizi muayene etmesi	6,6	18,7
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,6	25,3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	6,6	31,9
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	5,5	37,4
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	5,5	42,9



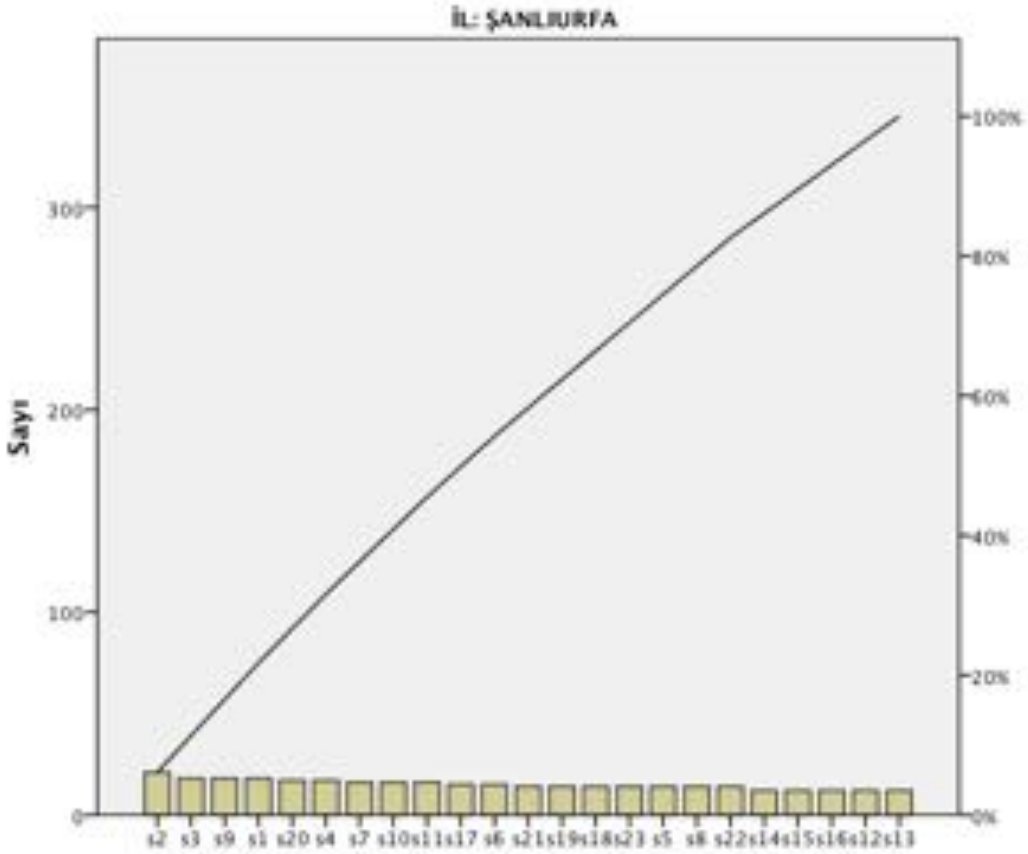
Şekil 77: Samsun ili için birikimli memnuniyetsizlik

ŞANLIURFA

Şanlıurfa ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 164, Şekil 78).

Tablo 164: Şanlıurfa ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	6,1	6,1
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	5,2	11,3
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	5,2	16,5
9	İşini tam yapması	5,2	21,7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	4,9	26,7
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	4,9	31,6



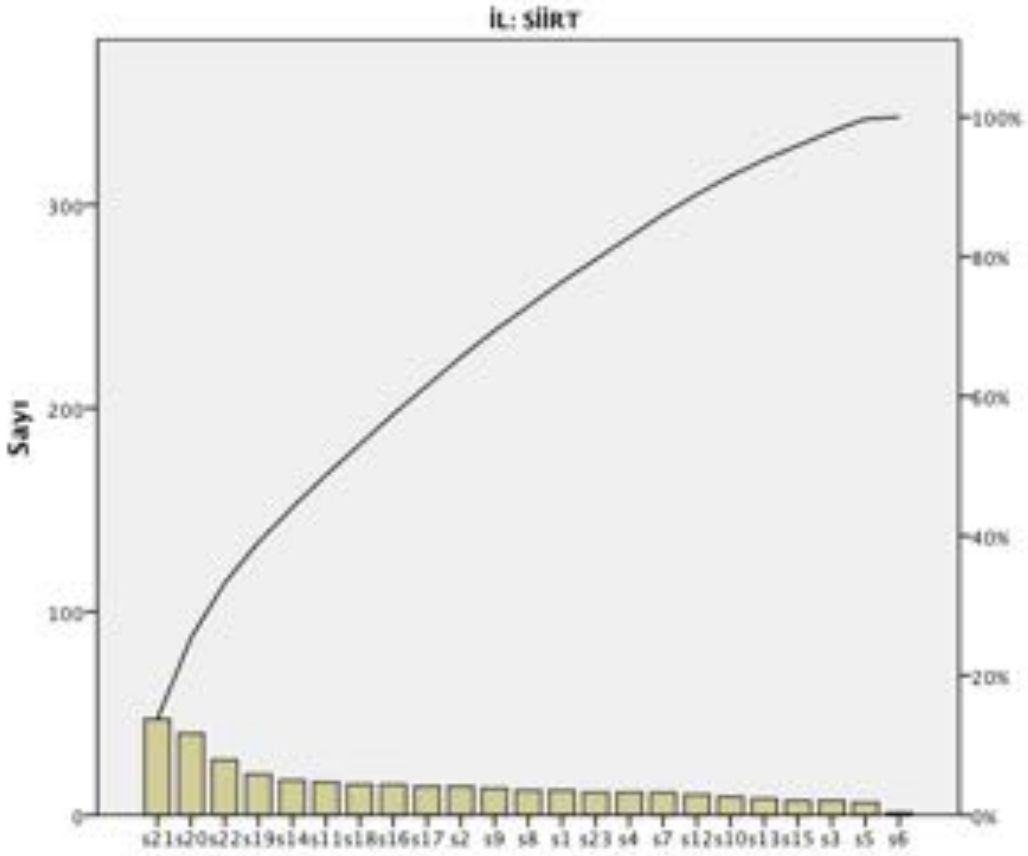
Şekil 78: Şanlıurfa ili için birikimli memnuniyetsizlik

SİİRT

Siirt ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 165, Şekil 79).

Tablo 165: Siirt ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	13,7	13,7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	11,7	25,4
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	7,9	33,2
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	5,8	39,1
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	5,0	44,0
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	4,7	48,7



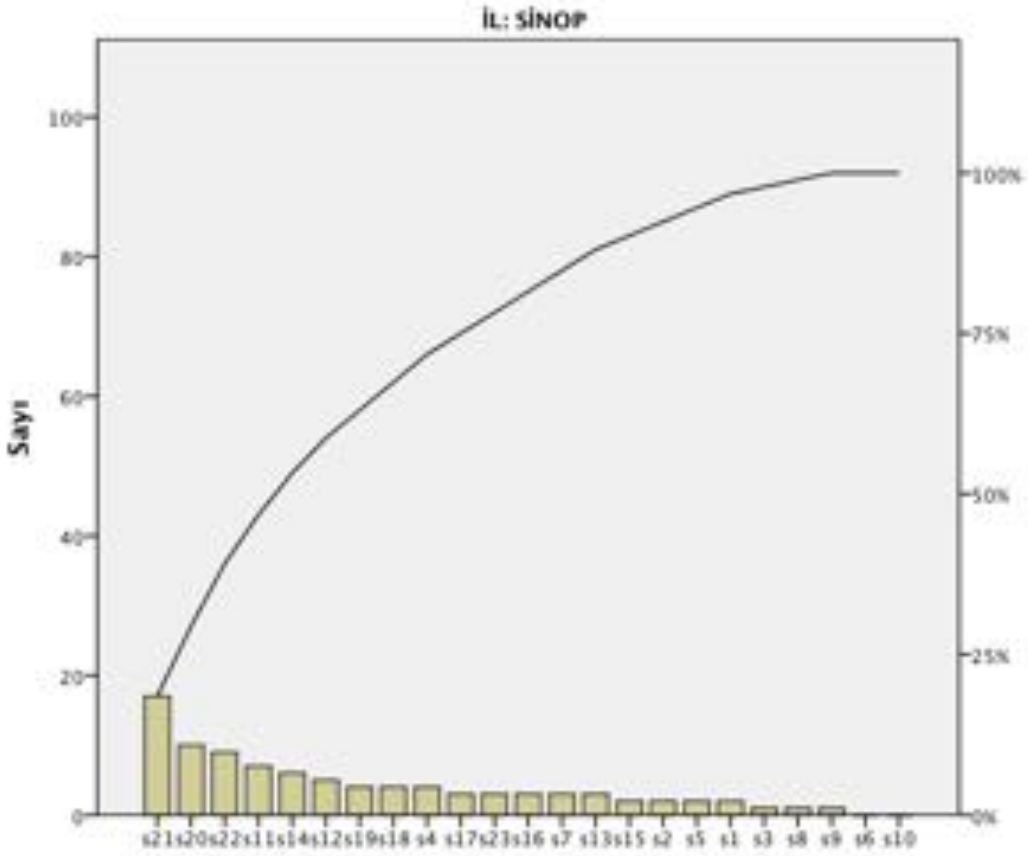
Şekil 79: Siirt ili için birikimli memnuniyetsizlik

SİNOP

Sinop ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 166, Şekil 80).

Tablo 166: Sinop ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	18,5	18,5
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,9	29,3
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	9,8	39,1
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	7,6	46,7
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,5	53,3
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,4	58,7



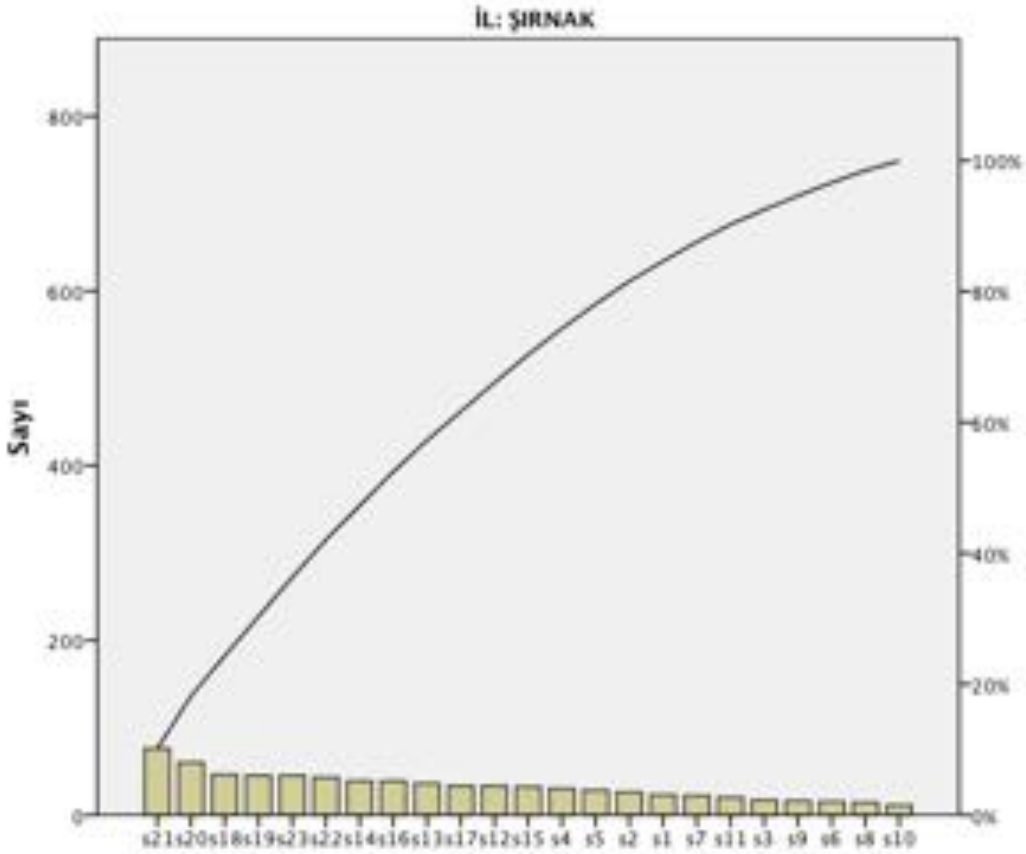
Şekil 80: Sinop ili için birikimli memnuniyetsizlik

ŞIRNAK

Şırnak ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 167, Şekil 81).

Tablo 167: Şırnak ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,1	10,1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	8,0	18,2
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	6,1	24,3
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,0	30,3
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	6,0	36,3
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,7	42,1



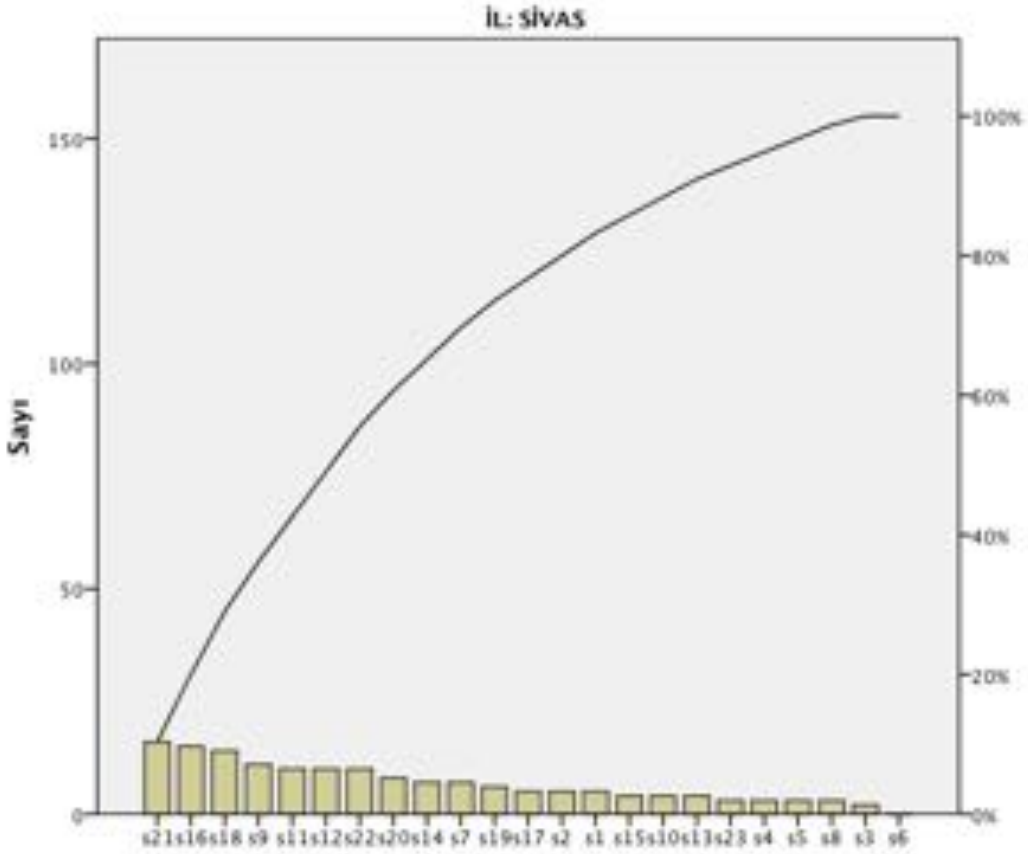
Şekil 81: Şırnak ili için birikimli memnuniyetsizlik

SİVAS

Sivas ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 168, Şekil 82).

Tablo 168: Sivas ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,3	10,3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	9,7	20,0
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	9,0	29,0
9	İşini tam yapması	7,1	36,1
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	6,5	42,6
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	6,5	49,0



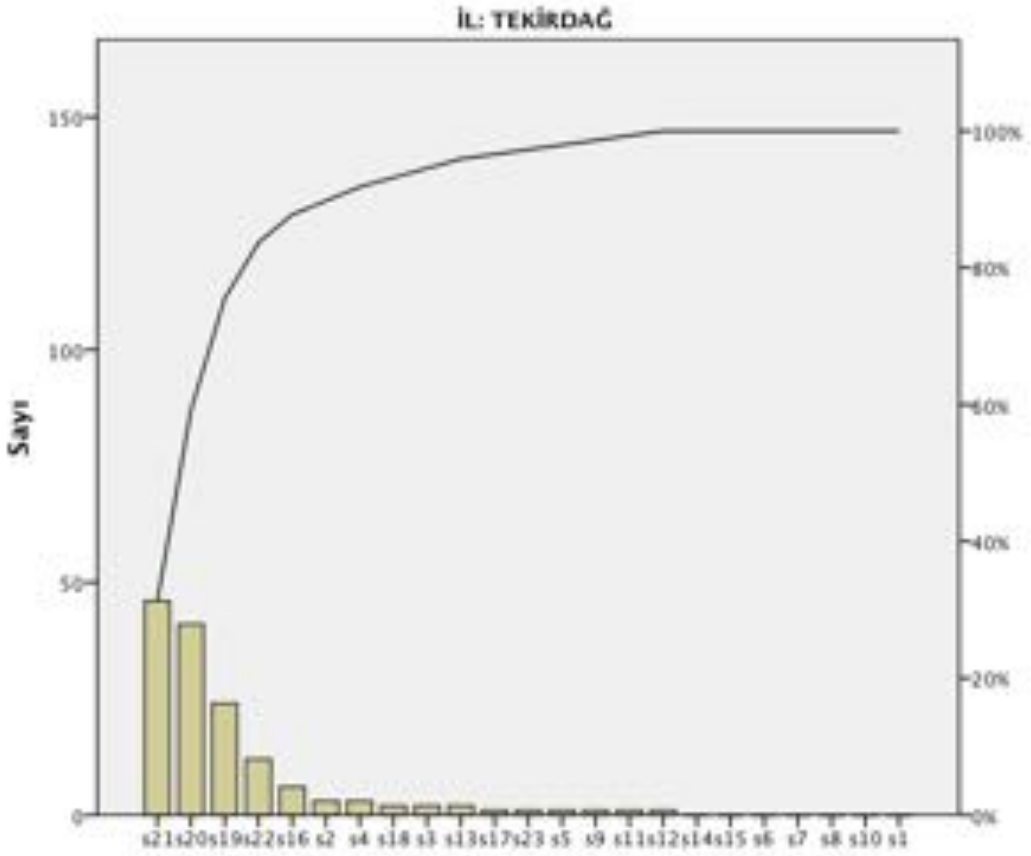
Şekil 82: Sivas ili için birikimli memnuniyetsizlik

TEKİRDAĞ

Tekirdağ ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 169, Şekil 83). Tekirdağ ilinde memnuniyetsizlik sebeplerinin %89,8'inin ilk altı sorudan kaynaklandığı, bunların da %59,2'sini doktora ve aile sağlığı merkezine telefonla erişim konularının oluşturduğu saptanmıştır.

Tablo 169: Tekirdağ ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	31,3	31,3
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	27,9	59,2
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	16,3	75,5
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,2	83,7
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	4,1	87,8
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	2,0	89,8



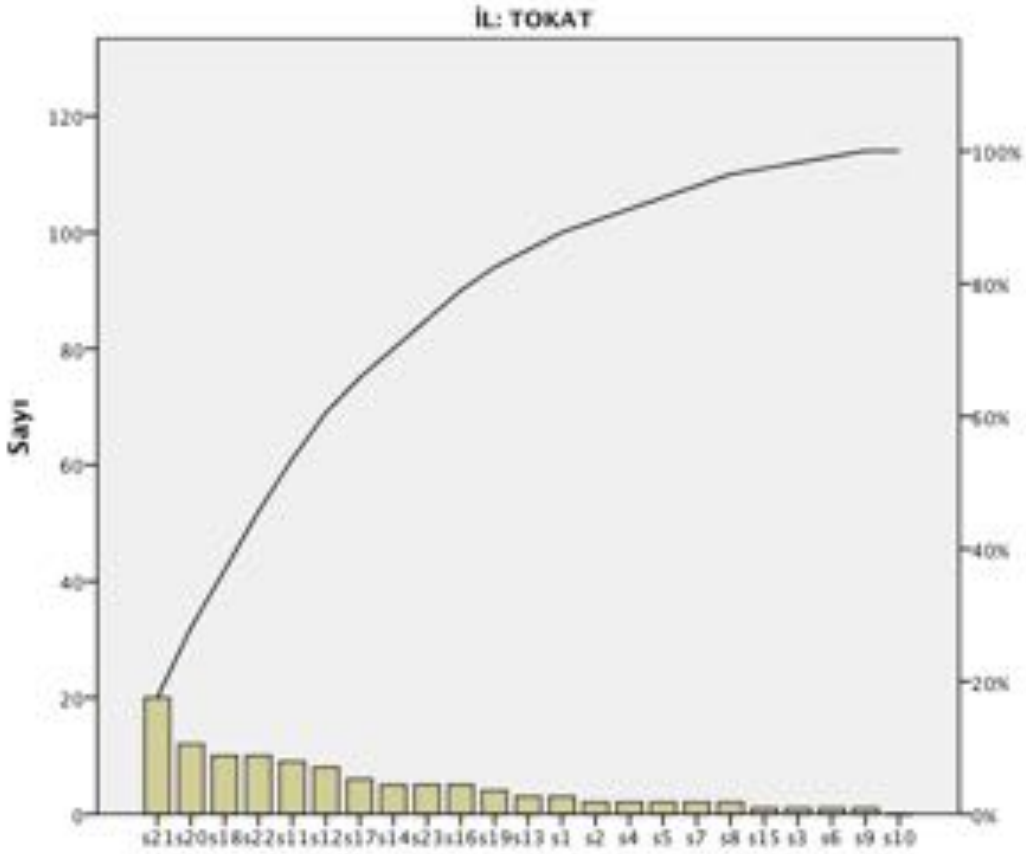
Şekil 83: Tekirdağ ili için birikimli memnuniyetsizlik

TOKAT

Tokat ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 170, Şekil 84).

Tablo 170: Tokat ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	17,5	17,5
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	10,5	28,1
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	8,8	36,8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,8	45,6
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	7,9	53,5
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	7,0	60,5



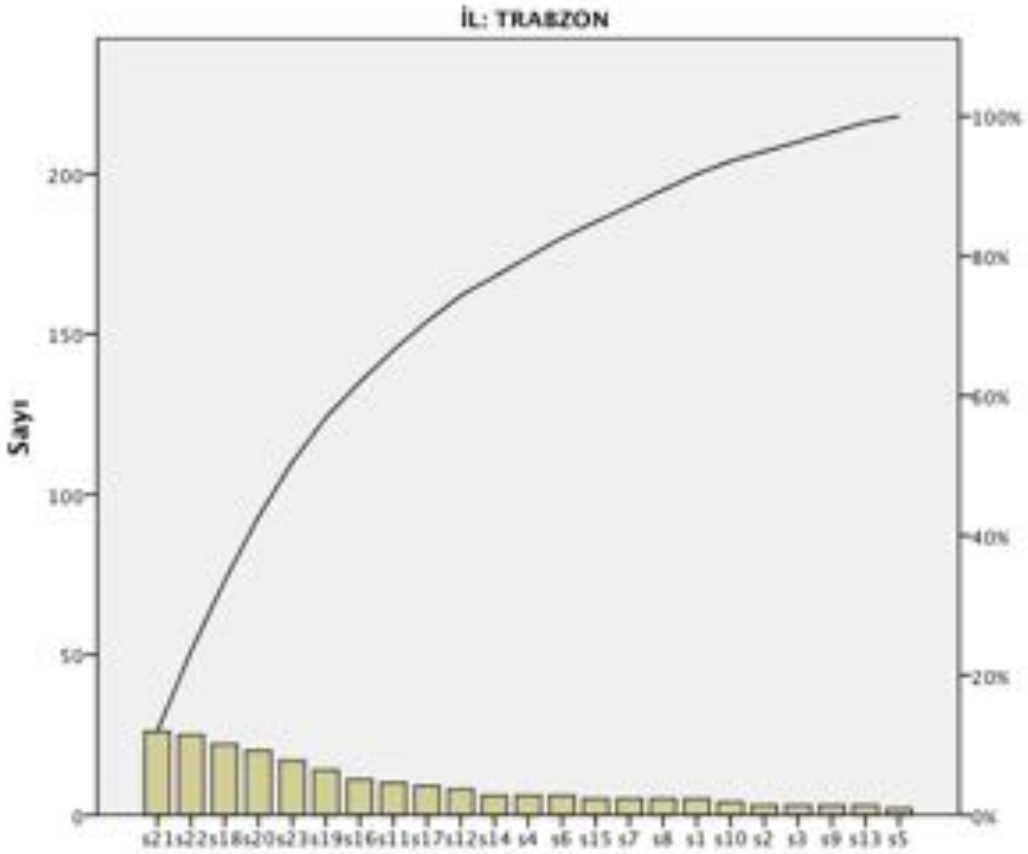
Şekil 84: Tokat ili için birikimli memnuniyetsizlik

TRABZON

Trabzon ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 171, Şekil 85).

Tablo 171: Trabzon ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	11,9	11,9
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	11,5	23,4
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	10,1	33,5
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	9,2	42,7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	7,8	50,5
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	6,4	56,9



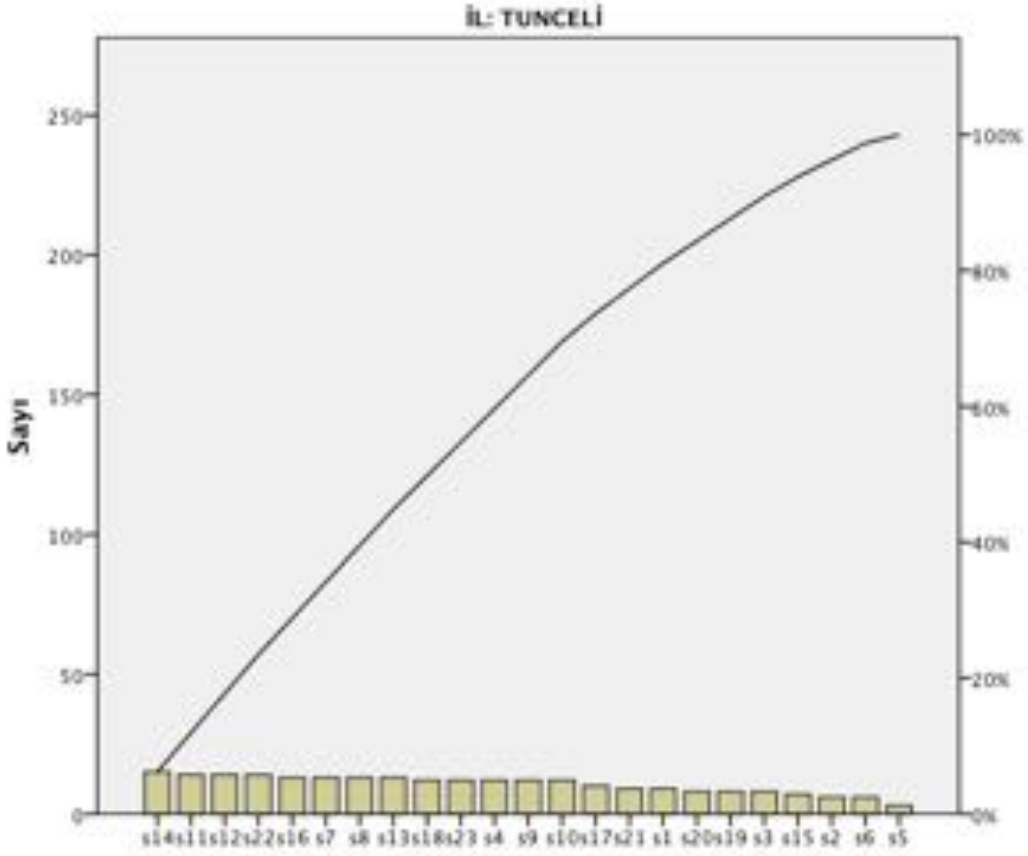
Şekil 85: Trabzon ili için birikimli memnuniyetsizlik

TUNCELİ

Tunceli ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 172, Şekil 86).

Tablo 172: Tunceli ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	6,2	6,2
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,8	11,9
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	5,8	17,7
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	5,8	23,5
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	5,3	28,8
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,3	34,2



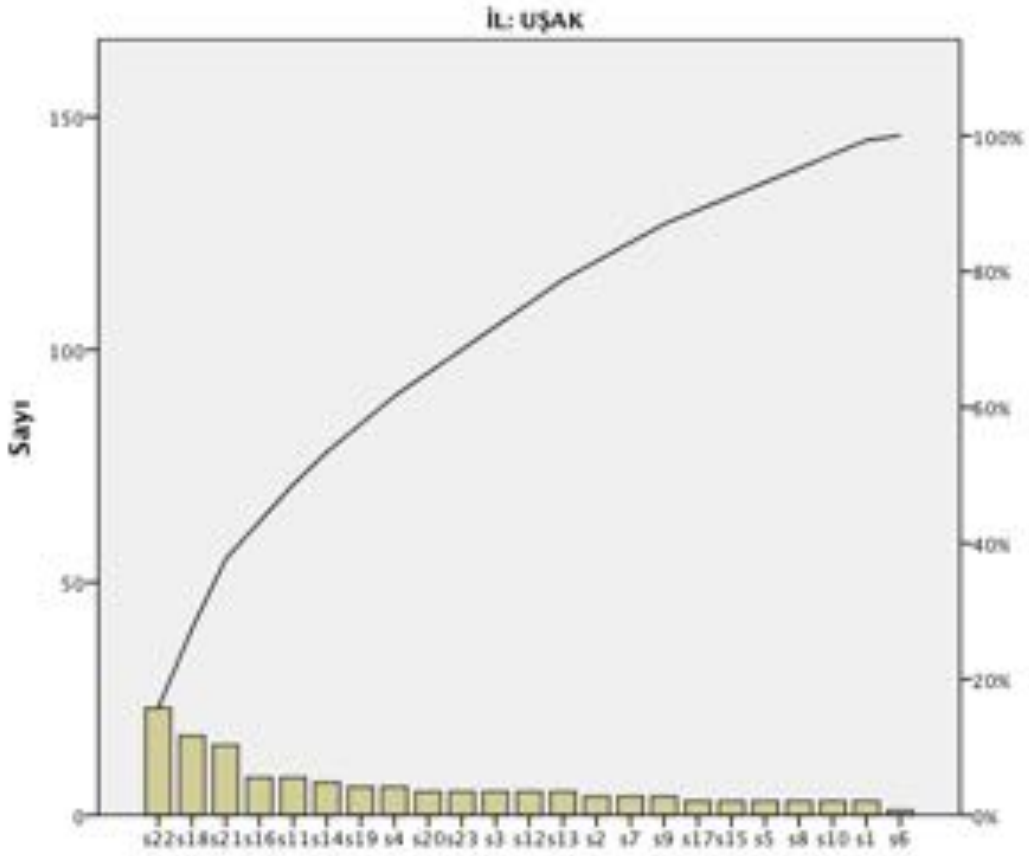
Şekil 86: Tunceli ili için birikimli memnuniyetsizlik

UŞAK

Uşak ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 173, Şekil 87).

Tablo 173: Uşak ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	15,8	15,8
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	11,6	27,4
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	10,3	37,7
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,5	43,2
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	5,5	48,6
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	4,8	53,4



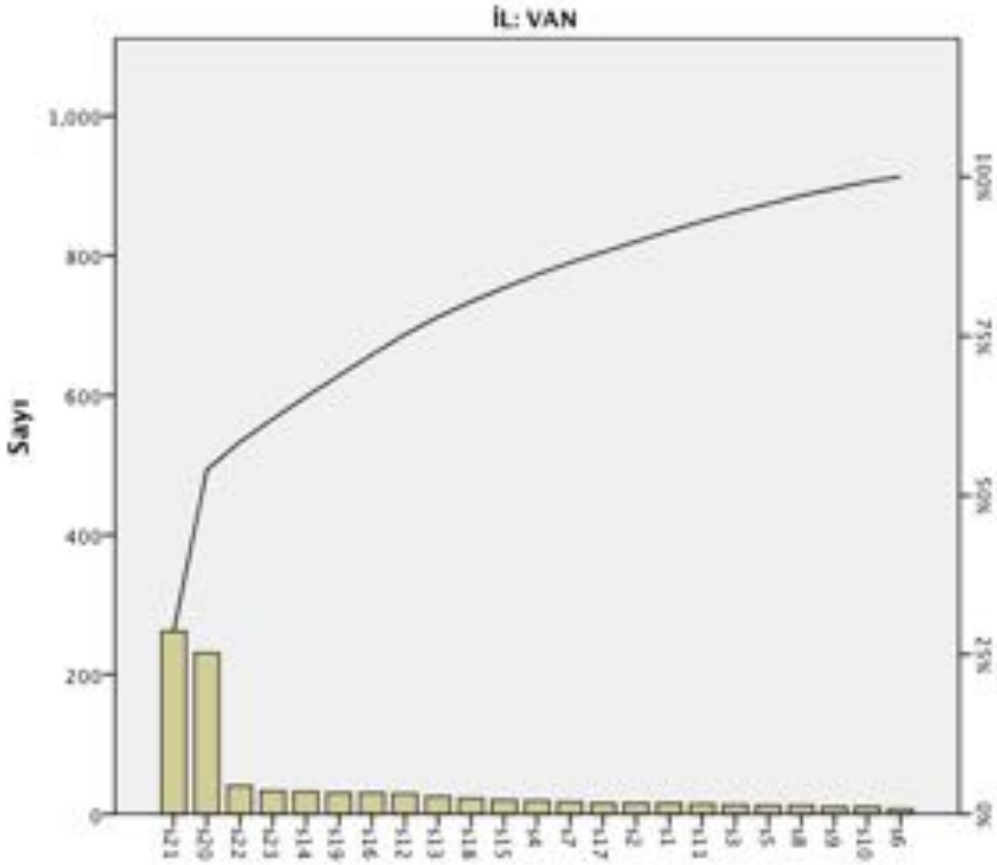
Şekil 87: Uşak ili için birikimli memnuniyetsizlik

VAN

Van ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 174, Şekil 88).

Tablo 174: Van ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	28,7	28,7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	25,3	54,0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	4,4	58,4
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	3,6	62,0
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	3,5	65,5
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	3,3	68,8



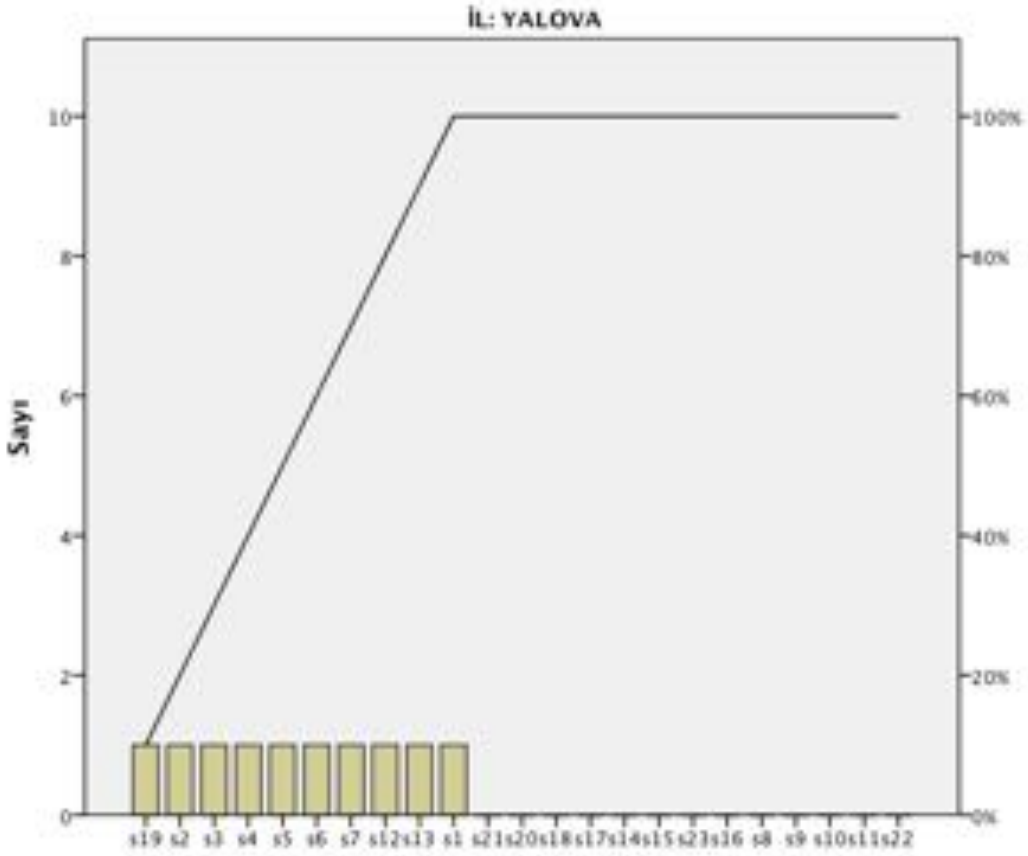
Şekil 88: Van ili için birikimli memnuniyetsizlik

YALOVA

Yalova ilinde toplam memnuniyetsizliği açıklayan soruların 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 13 ve 19. sorular olduğu ve eşit dağıldığı dikkati çekmektedir (Tablo 175, Şekil 89).

Tablo 175: Yalova ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	10,0	10,0
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	10,0	20,0
3	Sorunlarınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	10,0	30,0
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	10,0	40,0
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	10,0	50,0
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	10,0	60,0



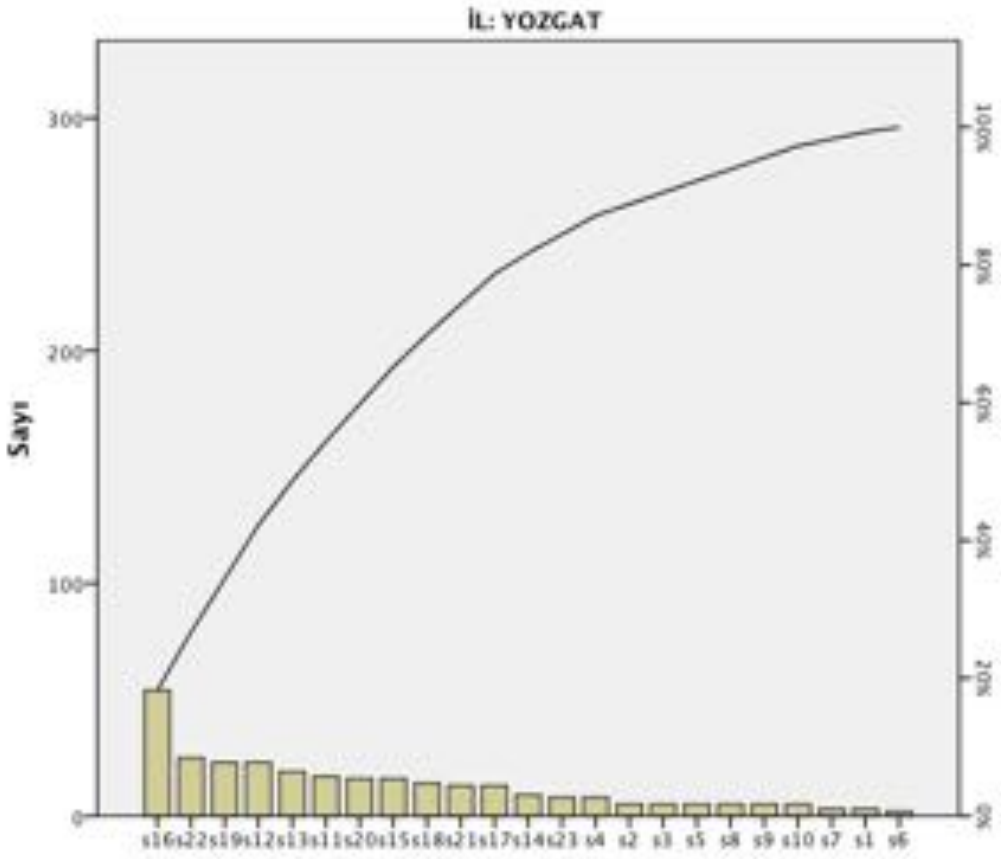
Şekil 89: Yalova ili için birikimli memnuniyetsizlik

YOZGAT

Yozgat ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 176, Şekil 90).

Tablo 176: Yozgat ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	18,2	18,2
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	8,4	26,7
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	7,8	34,5
19	Size uygun zamanlara randevu verilmesi	7,8	42,2
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	6,4	48,6
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	5,7	54,4



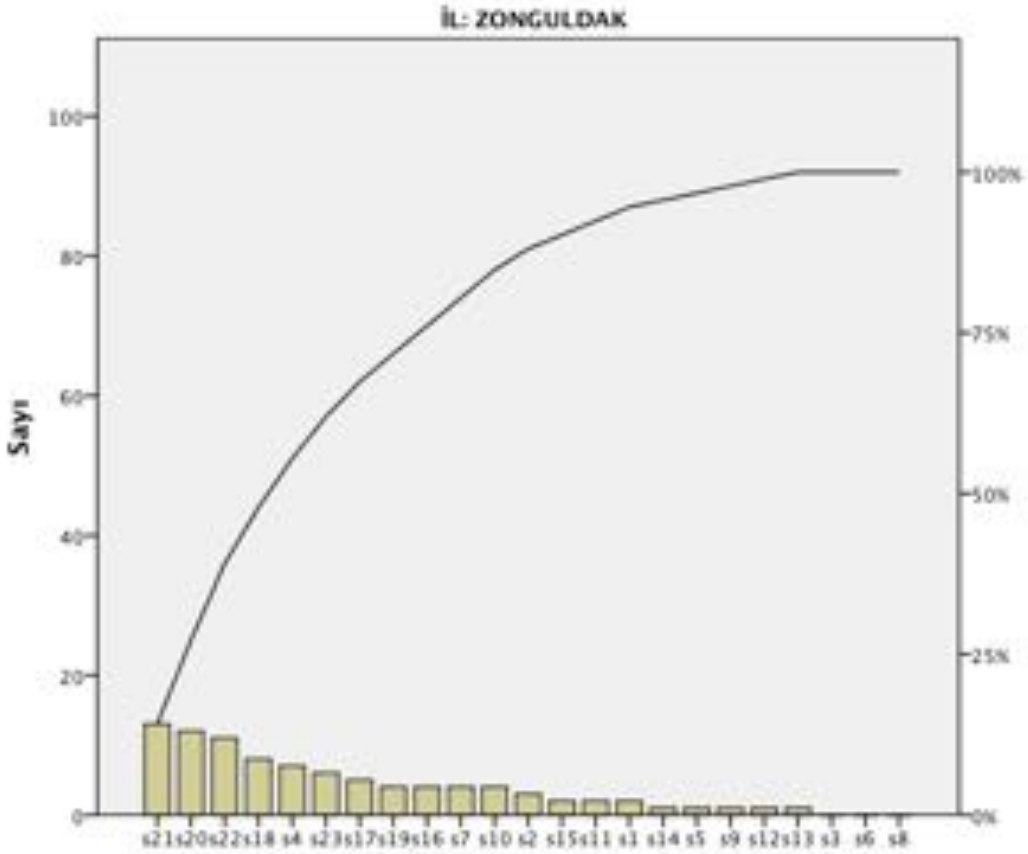
Şekil 90: Yozgat ili için birikimli memnuniyetsizlik

ZONGULDAK

Zonguldak ilinde toplam memnuniyetsizliğin en fazla sebebi "Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz" sorusuyla ilgili bulunmuştur (Tablo 177, Şekil 91).

Tablo 177: Zonguldak ili için birikimli memnuniyetsizlik

Soru No	Soru	Memnuniyetsizlik (%)	Memnuniyetsizlik Birikimli (%)
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	14,1	14,1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	13,0	27,2
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	12,0	39,1
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	8,7	47,8
4	Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	7,6	55,4
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	6,5	62,0



Şekil 91: Zonguldak ili için birikimli memnuniyetsizlik

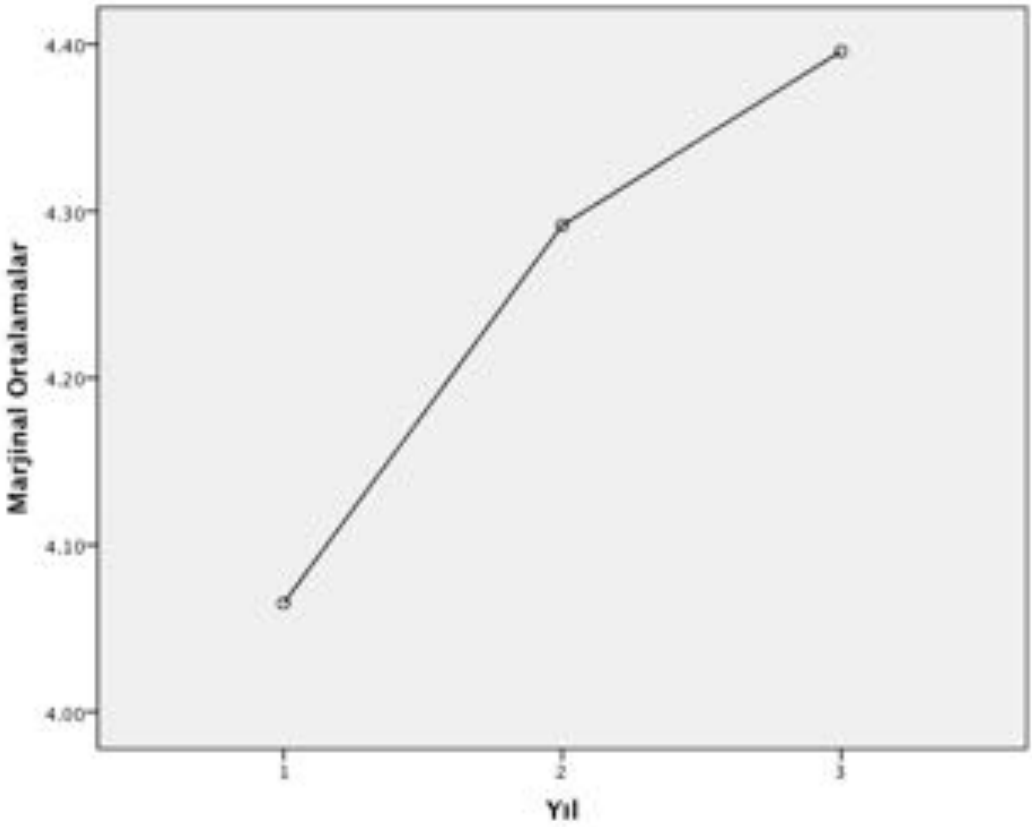
Önceki Yıllarla Karşılaştırmalar

2010 yılından beri tekrarlanan bu çalışmada bütün sorular incelendiğinde yıllara göre memnuniyet oranlarında artış olduğu görülmüştür (Tablo 178).

Tablo 178: Türkiye genelinde yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	79,9	93,6	94,2
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	78,3	91,9	93,6
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	81,3	93,9	94,6
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	77,1	90,8	92,8
5	Sizi dinlemesi	85,6	94,8	95,3
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	85,8	91,2	94,4
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	77,1	89,7	91,8
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	77,2	90,4	92,3
9	İşini tam yapması	84,2	93,7	93,8
10	Sizi muayene etmesi	84,8	93,8	94,1
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	82,0	88,6	91,1
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	79,0	89,0	91,3
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	80,5	91,9	93,0
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	77,7	85,7	88,9
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	78,4	90,8	92,3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	73,4	86,8	89,3
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	76,6	87,9	90,0
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	83,9	87,2	90,8
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	74,1	84,6	89,3
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	68,4	74,0	82,4
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	61,9	69,8	77,8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	69,1	78,5	84,2
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	78,1	87,1	90,2
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	81,8	92,4	93,2
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	81,2	89,8	91,5
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	69,9	81,0	84,5

Yıllar içerisinde memnuniyet düzeyindeki değişimleri incelemek için tekrarlayan örneklerde ANOVA analizi yapılmıştır. Yıllar içerisinde memnuniyet ortalamalarında anlamlı bir artış olduğu saptanmıştır (F=1426.922; p<0,001; Şekil 92). 2010 yılına göre hem 2011 (F=935,661; p<0,001), hem de 2013 yılı (F=2304,223; p<0,001) ortalamaları anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.



Şekil 92: Yıllar içerisindeki memnuniyet ortalamaları

NUTS Bölgeleri Açısından Karşılaştırmalar

Soru bazında memnuniyet puan ortalamalarına bakıldığında NUTS bölgeleri açısından da yıllar içerisinde bir artış olduğu görülmektedir (Tablo 179- Tablo 190).

Tablo 179: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 1 – TR1 İstanbul

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	77.2	91.7	94.4
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	77.6	89.3	92.7
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	82.5	93.2	94.1
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	75.9	90.1	90.4
5	Sizi dinlemesi	87.1	94.1	96.0
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	88.6	93.1	96.9
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	75.7	89.6	92.5
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	78.9	89.1	92.2
9	İşini tam yapması	85.4	93.9	92.5
10	Sizi muayene etmesi	83.9	93.7	93.9
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	82.7	83.1	91.5
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	79.5	83.4	90.6
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	80.8	91.2	92.1
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	69.3	84.1	87.6
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	77.6	89.2	91.8
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	68.0	85.8	88.4
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	72.7	83.5	88.7
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	82.5	83.5	88.0
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	68.9	89.6	90.9
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	54.8	90.9	84.5
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	47.1	87.4	80.3
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	54.5	79.5	81.7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	73.3	84.9	85.1
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	81.0	89.1	91.8
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	82.7	89.0	91.1
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	66.1	84.3	84.8

Tablo 180: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 2 – TR2 Batı Marmara

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	85.3	95.2	95.8
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	86.0	94.6	95.4
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	85.9	96.7	96.1
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	83.1	92.9	93.8
5	Sizi dinlemesi	91.0	96.6	96.5
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	91.8	95.2	95.1
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	86.1	91.1	93.8
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	86.0	92.7	95.3
9	İşini tam yapması	91.2	96.2	95.5
10	Sizi muayene etmesi	91.4	96.1	95.8
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	91.0	87.1	93.0
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	88.1	91.1	94.1
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	88.6	93.4	94.9
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	82.4	87.0	92.9
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	86.2	93.0	94.3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	80.3	86.2	92.9
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	84.3	88.5	92.8
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	90.5	90.9	94.1
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	82.5	88.2	92.6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	82.1	75.6	83.9
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	74.4	70.9	80.6
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	77.6	78.4	88.6
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	89.0	88.5	94.1
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	91.1	95.8	95.8
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	91.1	92.4	94.4
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	74.4	85.4	90.2

Tablo 181: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 3 – TR3 Ege

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	86.9	94.1	94.7
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	86.4	92.4	94.0
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	88.1	94.6	95.2
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	85.3	91.2	93.1
5	Sizi dinlemesi	91.2	95.7	96.2
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	92.3	93.6	96.4
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	83.9	92.3	92.3
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	84.5	91.0	93.5
9	İşini tam yapması	89.4	94.5	94.9
10	Sizi muayene etmesi	89.5	94.4	95.0
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	88.3	90.9	91.8
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	86.2	90.9	90.5
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	87.4	93.0	93.3
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	82.0	86.9	88.8
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	86.1	92.6	92.6
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	82.1	87.3	89.8
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	84.1	91.5	92.1
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	89.2	87.5	91.1
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	85.4	88.3	90.6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	79.1	79.8	83.1
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	74.9	76.4	77.7
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	76.5	78.2	79.4
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	84.8	87.9	88.8
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	87.2	90.5	93.3
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	86.7	91.2	92.6
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	78.5	82.0	87.3

Tablo 182: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 4 – TR4 Doğu Marmara

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	85.4	94.6	94.5
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	85.3	93.8	94.4
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	87.3	94.7	95.8
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	83.7	92.9	93.6
5	Sizi dinlemesi	90.7	96.1	96.5
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	90.9	95.4	95.1
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	84.5	92.7	93.0
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	85.4	93.2	94.0
9	İşini tam yapması	89.0	95.0	95.4
10	Sizi muayene etmesi	89.3	95.2	94.9
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	86.1	90.6	90.6
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	85.9	90.4	91.9
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	87.6	93.9	94.1
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	79.9	89.7	88.6
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	85.7	93.0	93.4
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	81.2	88.2	90.1
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	82.7	88.7	91.9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	87.5	89.6	92.7
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	82.8	89.2	91.4
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	76.2	78.0	79.9
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	70.3	71.8	76.6
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	71.6	74.9	82.3
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	81.9	88.4	89.9
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	85.0	94.6	93.8
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	84.5	90.6	92.4
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	72.1	82.5	87.8

Tablo 183: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 5 – TR5 Batı Anadolu

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	76.9	93.8	94.8
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	68.0	91.9	94.0
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	78.5	94.0	93.6
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	71.0	91.8	91.5
5	Sizi dinlemesi	82.4	95.6	93.2
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	83.1	93.3	92.1
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	72.5	89.8	89.7
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	70.3	90.8	91.0
9	İşini tam yapması	79.3	94.2	92.9
10	Sizi muayene etmesi	80.7	92.8	91.7
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	73.2	86.3	88.5
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	77.2	87.7	89.7
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	74.1	90.8	92.7
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	63.0	82.2	90.3
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	74.0	89.9	92.0
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	60.9	84.3	89.2
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	75.2	84.6	87.9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	82.5	88.0	90.1
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	66.8	86.3	90.0
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	68.5	77.4	86.3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	58.1	72.8	83.1
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	61.0	79.5	85.5
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	79.3	81.6	92.8
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	77.5	90.5	87.1
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	77.2	87.4	85.3
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	56.7	77.9	85.8

Tablo 184: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 6 – TR6 Akdeniz

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	86.0	96.1	95.4
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	85.3	95.4	95.4
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	87.0	96.6	95.7
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	84.2	95.0	95.1
5	Sizi dinlemesi	90.4	97.1	95.8
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	90.2	94.2	95.1
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	83.7	91.9	92.4
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	83.8	94.7	92.8
9	İşini tam yapması	90.0	95.8	94.2
10	Sizi muayene etmesi	90.6	96.5	94.6
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	89.0	93.8	93.1
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	85.2	92.1	93.7
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	87.3	95.0	94.3
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	80.4	93.1	91.5
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	85.0	94.9	92.9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	79.6	92.9	90.7
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	84.9	93.8	92.8
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	87.1	91.0	92.1
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	81.4	85.4	90.6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	78.3	79.9	88.1
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	70.4	78.1	83.4
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	73.6	82.1	86.6
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	84.0	91.5	90.6
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	87.2	94.2	94.0
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	87.3	91.9	92.6
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	76.1	84.8	84.8

Tablo 185: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 7 – TR7 Orta Anadolu

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	76.9	92.8	94.6
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	76.3	93.1	93.6
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	77.9	94.6	94.9
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	74.3	92.3	92.8
5	Sizi dinlemesi	81.7	95.3	96.2
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	82.3	92.3	94.9
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	72.3	91.0	91.7
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	73.5	92.8	92.2
9	İşini tam yapması	81.3	94.2	94.4
10	Sizi muayene etmesi	81.5	94.4	95.1
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	78.3	89.3	90.5
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	76.5	90.0	91.9
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	76.2	92.1	93.0
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	68.8	87.5	87.7
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	72.9	91.4	92.9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	69.4	87.8	86.3
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	71.1	89.8	87.9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	81.1	87.8	89.8
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	68.1	85.0	87.1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	65.3	77.7	82.7
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	59.2	66.6	77.1
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	63.8	81.2	83.2
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	73.2	89.2	90.3
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	77.0	93.1	93.8
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	73.7	91.7	91.5
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	61.9	83.4	81.1

Tablo 186: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 8 – TR8 Batı Karadeniz

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	89.30	94.10	94.90
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	87.1	89.6	95.7
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	90.5	92.8	96.6
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	86.7	82.9	94.7
5	Sizi dinlemesi	93.2	93.6	97.5
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	93.5	86.7	95.9
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	84.4	85.0	94.8
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	84.7	87.9	95.0
9	İşini tam yapması	90.8	92.9	96.3
10	Sizi muayene etmesi	91.9	91.8	96.5
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	89.3	84.1	93.0
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	86.7	86.2	93.6
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	89.2	90.2	95.6
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	81.6	77.8	91.5
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	87.7	86.9	95.3
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	84.6	82.7	91.9
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	85.8	84.8	93.4
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	88.7	84.7	93.1
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	86.7	78.3	92.1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	85.9	64.7	88.5
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	82.5	60.3	84.0
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	81.2	69.5	85.7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	86.1	84.3	93.3
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	89.0	92.6	95.5
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	88.4	88.6	94.6
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	78.7	79.1	87.2

Tablo 187: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 9 Doğu Karadeniz

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	74.8	95.7	95.1
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	73.5	94.4	94.5
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	75.6	96.1	95.2
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	70.5	93.0	92.2
5	Sizi dinlemesi	80.8	96.5	95.0
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	81.4	90.1	93.0
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	72.5	91.4	92.5
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	69.5	93.0	93.3
9	İşini tam yapması	78.8	95.6	93.6
10	Sizi muayene etmesi	79.8	95.9	93.7
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	77.3	88.1	91.2
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	75.2	90.9	91.3
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	76.7	95.1	93.7
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	67.6	86.2	89.2
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	73.0	92.1	92.7
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	68.9	88.2	89.0
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	74.4	84.8	88.8
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	80.4	88.8	89.3
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	69.8	82.3	88.2
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	65.8	76.2	83.3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	59.3	69.8	78.8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	64.0	82.1	84.1
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	75.1	84.2	88.7
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	74.7	93.5	94.0
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	74.2	92.3	92.4
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	69.8	82.0	88.3

Tablo 188: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 10 – TRA Kuzeydoğu Anadolu

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	69.3	91.9	91.4
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	69.0	91.1	90.7
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	71.1	92.1	92.1
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	64.0	90.9	91.0
5	Sizi dinlemesi	76.9	93.2	92.9
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	76.7	91.9	93.2
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	66.7	88.9	90.4
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	66.1	87.7	90.0
9	İşini tam yapması	75.2	92.1	90.9
10	Sizi muayene etmesi	77.6	92.8	90.7
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	73.7	88.4	89.6
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	68.7	89.9	89.4
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	70.4	91.4	90.8
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	61.7	85.3	88.0
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	66.3	90.0	91.5
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	64.9	86.1	89.6
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	64.2	87.7	88.9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	75.6	85.8	90.3
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	64.6	89.0	88.0
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	51.5	78.6	83.3
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	48.3	71.7	79.7
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	60.1	82.6	86.9
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	66.8	87.3	89.8
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	76.4	92.3	91.0
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	75.3	88.4	89.7
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	64.5	76.7	78.3

Tablo 189: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 11 – TRB Ortadoğu Anadolu

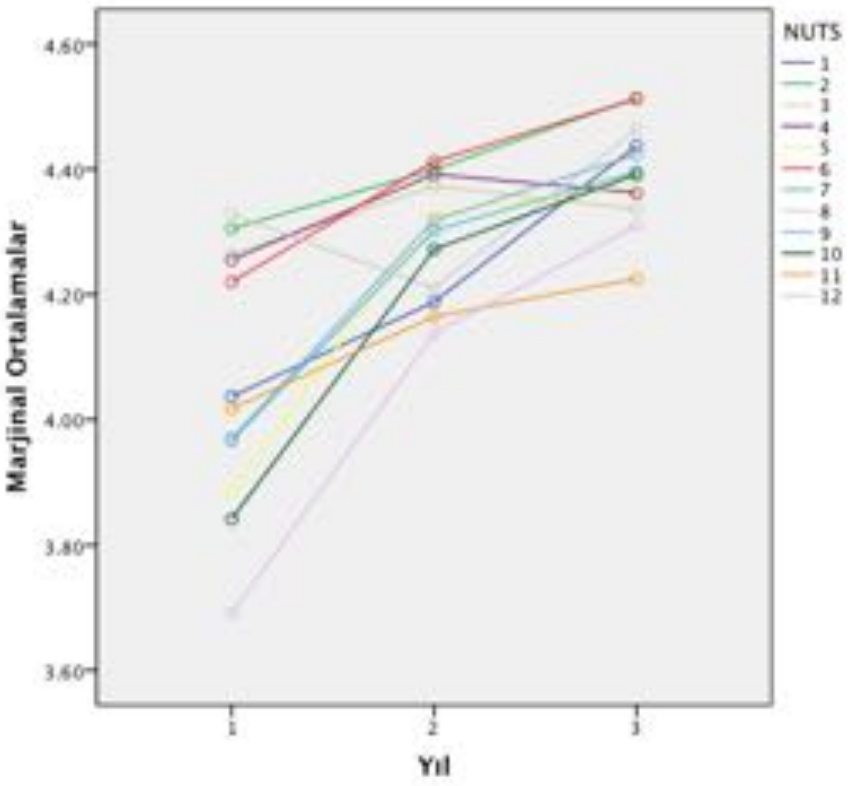
NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	77.9	91.3	93.2
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	75.2	90.0	92.0
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	78.9	91.0	92.5
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	74.9	89.7	90.8
5	Sizi dinlemesi	83.7	92.5	93.4
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	83.5	82.4	92.4
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	74.7	87.6	87.7
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	74.9	85.9	88.5
9	İşini tam yapması	83.4	90.0	91.4
10	Sizi muayene etmesi	84.7	91.1	92.5
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	80.2	86.3	88.7
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	75.4	83.9	88.2
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	77.8	88.3	88.8
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	70.6	82.1	85.4
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	76.3	87.7	89.4
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	71.9	83.8	86.0
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	74.1	83.3	87.8
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	83.1	85.9	88.2
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	65.3	81.5	85.6
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	59.3	70.6	70.8
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	47.9	64.3	63.6
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	74.8	83.3	83.8
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	78.9	88.1	87.9
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	82.6	90.6	93.0
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	79.2	86.6	89.4
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	73.1	80.2	81.5

Tablo 190: Soru bazında yıllar içerisindeki memnuniyet yüzdeleri: NUTS 12 – TRC Güneydoğu Anadolu

NO	SORULAR	2010	2011	2012
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	65.3	90.7	92.1
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	60.9	87.4	90.4
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	67.0	90.6	92.2
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	62.0	89.2	90.7
5	Sizi dinlemesi	73.9	91.8	93.4
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	73.1	88.7	92.8
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	62.5	86.6	89.9
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	62.5	86.0	89.4
9	İşini tam yapması	71.9	91.1	91.5
10	Sizi muayene etmesi	71.8	91.5	92.2
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	69.0	88.1	89.9
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	61.1	86.8	89.3
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	64.5	88.2	90.9
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	55.7	83.2	86.0
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	63.1	87.8	89.1
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	55.5	85.5	87.6
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	60.5	86.0	87.9
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	75.1	82.5	88.4
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	54.5	81.3	86.1
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	43.7	71.0	76.0
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	36.4	65.3	71.8
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	53.3	77.0	83.7
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	62.4	85.2	88.9
24	Aile sağlığı merkezlerinde görevli hekimlerin davranışlarını genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	68.8	89.7	91.5
25	Bu kurumda verilen sağlık hizmetlerini genel olarak nasıl buluyorsunuz?	70.6	87.2	88.8
26	ASM'de hizmet verilen yerin fiziki koşullarını (bekleme odası, tuvalet, temizlik, ısıtma, aydınlatma vs.) genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	55.8	75.5	78.8

NUTS bölgeleri açısından yıllar içerisindeki memnuniyet ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olduğu saptanmıştır (F=50,491; p<0,001).

Batı Karadeniz bölgesi hariç tüm bölgelerde yıllar içerisinde memnuniyet ortalamaları bir artış göstermektedir. Batı Karadeniz bölgesinde ise 2010 yılına göre memnuniyet ortalaması 2011 yılında düşüş göstermiş, 2012 yılında ise tekrar artış göstererek 2010 yılı ortalamalarının üzerine çıkmıştır (Şekil 93). Post Hoc Bonferoni karşılaştırması yapıldığında aralarında anlamlı fark olan bölgeler Tablo 191'de sunulmuştur.



Şekil 93: NUTS bölgelerine göre yıllar içerisindeki memnuniyet puan ortalamaları

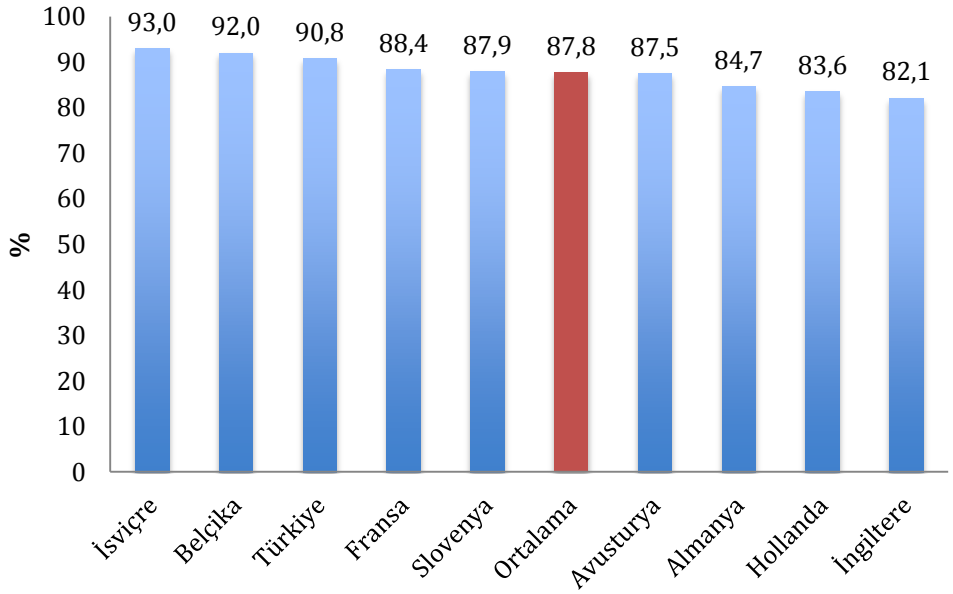
Tablo 191: NUTS bölgeleri arasında yıllar içerisindeki memnuniyet farkları

					%95 Güven Aralığı	
(I) NUTS	**(J) NUTS**	**Ort. Fark**	**S. Hata**	**p**	**Alt Sınır**	**Üst Sınır**
1	2	-0,185	0,03956	<0,001	-0,3196	-0,0504
	6	-0,1606	0,03956	0,004	-0,2952	-0,026
	12	0,1746	0,03956	0,001	0,04	0,3092
2	5	0,2096	0,03956	<0,001	0,075	0,3442
	7	0,1844	0,03956	<0,001	0,0498	0,319
	9	0,1686	0,03956	0,002	0,034	0,3032
	10	0,2374	0,03956	<0,001	0,1028	0,372
	11	0,2701	0,03956	<0,001	0,1355	0,4047
	12	0,3596	0,03956	<0,001	0,225	0,4942
3	10	0,1564	0,03956	0,006	0,0218	0,291
	11	0,1891	0,03956	<0,001	0,0545	0,3237
	12	0,2786	0,03956	<0,001	0,144	0,4132
4	5	0,1403	0,03956	0,03	0,0056	0,2749
	10	0,1681	0,03956	0,002	0,0335	0,3027
	11	0,2008	0,03956	<0,001	0,0662	0,3354
	12	0,2903	0,03956	<0,001	0,1556	0,4249
5	6	-0,1853	0,03956	<0,001	-0,3199	-0,0506
	8	-0,1378	0,03956	0,037	-0,2724	-0,0032
	12	0,15	0,03956	0,012	0,0154	0,2846
6	7	0,16	0,03956	0,004	0,0254	0,2946
	9	0,1442	0,03956	0,021	0,0096	0,2788
	10	0,2131	0,03956	<0,001	0,0785	0,3477
	11	0,2458	0,03956	<0,001	0,1112	0,3804
	12	0,3353	0,03956	<0,001	0,2006	0,4699
7	12	0,1753	0,03956	0,001	0,0406	0,3099
8	10	0,1656	0,03956	0,002	0,031	0,3002
	11	0,1983	0,03956	<0,001	0,0637	0,3329
	12	0,2878	0,03956	<0,001	0,1532	0,4224
9	12	0,191	0,03956	<0,001	0,0564	0,3256

Uluslararası Karşılaştırmalar

Europep ölçeği kullanılarak Avrupa'da 8 ülkeyi kapsayan bir araştırma 2011 yılında yayınlanmıştır (10). Bu araştırmada 251 muayenehaneden 7492 kişiye ulaşılmıştır. Bu araştırmada da ölçekteki Likert tipi sorulardan 4 ve 5 seçeneklerini işaretleyenler "Memnun" olarak kabul edilmiştir. Türkiye ortalamalarının karşılaştırması bu verilere göre sunulmuştur.

Türkiye genelinde tüm EUROPEP sorularının ortalama memnuniyetinin %90,8 olduğu görülmektedir (Şekil 94). Bu haliyle Türkiye ortalaması Avrupa ortalamasının üzerindedir.



Şekil 94: EUROPEP puan ortalamalarının bazı Avrupa ülkeleri ile karşılaştırması

Soru bazında analizlere bakıldığında da Türkiye ortalamalarının 6, 20, 21 ve 23. Sorular hariç diğer tüm sorular için diğer ülkelerin ortalamalarının üzerinde olduğu görülmektedir (Tablo 192).

Tablo 192: Ortalama EUROPEP memnuniyet puanlarının Avrupa ülkeleri arasında karşılaştırması

NO	SORULAR	Avusturya	Belçika	Fransa	Almanya	Hollanda	Slovenya	İsviçre	İngiltere	Türkiye	Ort.
1	Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	87.4	95	88.1	86.3	87.8	88.1	95.1	89	94.2	90.1
2	Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	90.7	93.9	89.9	87.6	82.5	77.1	95.2	86.1	93.6	88.5
3	Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması	89.4	92.9	90.5	87.3	85.1	85.1	93.9	89.4	94.6	89.8
4	Tedavinizle ilgili kararlara sizi de katması	87.7	93.7	86.2	83	84.5	83.9	92.7	83.3	92.8	87.5
5	Sizi dinlemesi	90.5	94.6	90.6	88	89.4	94	95.3	90.1	95.3	92.0
6	Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	94.1	95.4	96.6	91.2	91.9	96.6	97	95.1	94.4	94.7
7	Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	83.6	92.3	88.1	75.3	84.2	92.8	89	87	91.8	87.1
8	Günlük ihtiyaçlarınızı görecek kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	88.1	93.5	89.4	83.4	84.6	90.2	93.6	84.9	92.3	88.9
9	İşini tam yapması	88.9	94.9	88.8	84.8	86.9	92	94.4	87.5	93.8	90.2
10	Sizi muayene etmesi	88.4	93.6	89	82.4	86.8	91.3	94.4	85.4	94.1	89.5
11	Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	88.5	86.8	90.3	83.2	87.6	86.7	90.3	79.9	91.1	87.2
12	Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	88.6	93.8	91.3	86.3	87.3	89.7	93.6	86.1	91.3	89.8
13	Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	88.6	93	89.7	84.7	88.3	88.9	96.2	83.3	93.0	89.5
14	Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	85.3	89.5	86	79.9	78.1	83	91.1	72.6	88.9	83.8
15	Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	87.8	93.1	86.5	83.7	83.1	90	92.2	82.1	92.3	87.9
16	Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması	85.9	91.1	91.2	78.3	82	88.9	90.5	79.4	89.3	86.3
17	Uzman hekime ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	80.7	87.8	87.5	79.8	78.9	86.2	89.6	76.7	90.0	84.1
18	Hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması	92.5	90.2	88.1	92.5	85.6	91.9	94.6	83.8	90.8	90.0

Tablo 192. Ortalama EUROPEP memnuniyet puanlarının Avrupa ülkeleri arasında karşılaştırması (devam)

NO	SORULAR	Avusturya	Belçika	Fransa	Almanya	Hollanda	Slovenya	İsviçre	İngiltere	Türkiye	Ort.
19	Size uygun zamanlarda randevu verilmesi	91.7	91.4	88.4	90.4	83.8	89.9	97.4	76	89.3	88.7
20	Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilmeniz	92.7	95.6	90.6	95	73	83.3	94.9	65.4	82.4	85.9
21	Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	81.8	94.3	86.4	83.8	71.2	87.6	87.5	68.6	77.8	82.1
22	Bekleme odasında harcadığınız zaman	63.9	73.3	70.3	66.7	71.6	75.4	82.9	72.9	84.2	73.5
23	Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunulması	94.8	96.1	89.9	93.4	87.5	89.6	98	84	90.2	91.5
Ortalama		87.5	92.0	88.4	84.7	83.6	87.9	93.0	82.1	90.8	87.8
Aralık		63.9-94.8	73.3-96.1	70.3-96.6	66.7-95.0	71.2-91.9	75.4-96.6	82.9-98.0	65.4-95.1	90.5-99.0	73.5-94.7

Korelasyon Analizleri

Numerik değişkenler arasındaki korelasyonlar 3 yıl için ortak olarak Pearson korelasyon analizi ile incelenmiştir. Bu analiz sonunda tüm değişkenler arasında zayıf ama anlamlı korelasyonların olduğu saptanmıştır (Tablo 193).

Yaş ile memnuniyet puanları arasında pozitif bir korelasyon saptanmıştır. Yaş arttıkça Europep puan ortalamaları artmakla birlikte (Pearson $r=0,123$; $p<0,001$) aile sağlığı merkezine yapılan ziyaret sayısı da anlamlı olarak artmaktadır (Pearson $r=0,112$; $p<0,001$). Aile sağlığı merkezine yapılan ziyaret sayısı arttıkça tüm alanlardaki memnuniyet ortalamaları da anlamlı olarak artmaktadır (Tablo 193).

Tablo 193: Numerik değişkenler arasındaki korelasyonlar

		Yaşı	Ziyaret sayısı	Doktor-Hasta İlişkisi	Sağlık Hizmeti Sunumu	Enformasyon	Hizmetin Organizasyonu	Ulaşılabilirlik	Genel Değerlendirme	EUROPEP Puanı	Genel Ortalama
Yaşı	r	1	0,112	0,100	0,090	0,108	0,112	0,121	0,118	0,123	0,128
	p		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Ziyaret sayısı	r	0,112	1	0,108	0,105	0,102	0,110	0,095	0,096	0,118	0,119
	p	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Doktor-Hasta İlişkisi	r	0,100	0,108	1	0,852	0,806	0,737	0,701	0,661	0,902	0,897
	p	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Sağlık Hizmeti Sunumu	r	0,090	0,105	0,852	1	0,834	0,756	0,722	0,677	0,918	0,912
	p	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Enformasyon	r	0,108	0,102	0,806	0,834	1	0,807	0,742	0,657	0,929	0,918
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Hizmetin Organizasyonu	r	0,112	0,110	0,737	0,756	0,807	1	0,732	0,617	0,901	0,887
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Ulaşılabilirlik	r	0,121	0,095	0,701	0,722	0,742	0,732	1	0,672	0,871	0,869
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001	<0,001
Genel Değerlendirme	r	0,118	0,096	0,661	0,677	0,657	0,617	0,672	1	0,737	0,817
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001	<0,001
EUROPEP Puanı	r	0,123	0,118	0,902	0,918	0,929	0,901	0,871	0,737	1	0,992
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001		<0,001
Genel Ortalama	r	0,128	0,119	0,897	0,912	0,918	0,887	0,869	0,817	0,992	1
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	

Ziyaret Sayısına Etki Eden Faktörler

Aynı aile sağlığı merkezine yıl içerisinde yapılan ziyaret sayısı, gerek memnuniyet düzeyinin dolaylı bir göstergesi olduğu için, gerekse aile hekimliğinin sürekli sağlık hizmeti prensibinin bir ölçütü olduğu için önem arz etmektedir.

Aile sağlığı merkezine son bir yılda yapılan ziyaret sayısına etki eden bağımsız faktörleri belirlemek için bir lineer regresyon modeli oluşturulmuştur. Modele uygulanan ölçeğin tüm alt boyutlarına ait puanlar (Genel Değerlendirme, Hizmetin Organizasyonu, Ulaşılabilirlik, Doktor-Hasta İlişkisi, Enformasyon ve Sağlık Hizmeti Sunumu) konulmuş, yaş ise kofaktör olarak alınmıştır.

Lineer regresyon analizinde modelin R^2 değeri %4,2; ANOVA F = 429,557; p<0,001 olarak hesaplanmıştır.

Adım adım yapılan çözümlemede modele ilk giren değişken yaş olmuş, sonra doktor-hasta ilişkisi gelmiştir (Tablo 194).

Tablo 194: Lineer regresyon modeli bilgisayar çıktısı

Model	Değişken	B Katsayısı	S. Hata	t	p
1	Sabit	6.545	0.102	64.386	<0,001
	Yaş	0.071	0.002	29.977	<0,001
2	Sabit	0.269	0.254	1.061	0.289
	Yaş	0.064	0.002	27.146	<0,001
	Doktor-Hasta İlişkisi	1.494	0.055	26.935	<0,001
3	Sabit	0.101	0.254	0.396	0.692
	Yaş	0.062	0.002	26.49	<0,001
	Doktor-Hasta İlişkisi	0.885	0.083	10.723	<0,001
	Hizmetin Organizasyonu	0.678	0.068	9.945	<0,001
4	Sabit	-0.093	0.261	-0.356	0.722
	Yaş	0.062	0.002	26.261	<0,001
	Doktor-Hasta İlişkisi	0.767	0.09	8.522	<0,001
	Hizmetin Organizasyonu	0.619	0.07	8.78	<0,001
	Genel Değerlendirme	0.23	0.07	3.291	0.001
5	Sabit	-0.182	0.265	-0.687	0.492
	Yaş	0.062	0.002	26.301	<0,001
	Doktor-Hasta İlişkisi	0.631	0.113	5.585	<0,001
	Hizmetin Organizasyonu	0.573	0.074	7.721	<0,001
	Genel Değerlendirme	0.2	0.071	2.797	0.005
	Sağlık Hizmeti Sunumu	0.23	0.115	1.996	0.046

SONUÇLAR

Türkiye'de birinci basamak sağlık kuruluşlarında sunulan sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesini amaçlayan bu araştırmada, hizmet kullanıcılarının aile hekimlerini ve ASM'yi değerlendirmesi amacıyla hazırlanmış olan EUROPEP ölçeği kullanılmıştır. Aynı veri toplama aracı ile 2010 yılından beri düzenli olarak hasta memnuniyeti araştırmaları yapılmakta olduğundan, bu araştırmada önceki yılların bulgularıyla da karşılaştırmalar yapılmıştır. Ayrıca literatür incelemesi yapılmış ve Avrupa ülkelerinden elde edilen verilerle de karşılaştırmalar yapılmştır.

Araştırmada katılımcıların demografik bilgilerinin yanında memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik Likert tarzında düzenlenmiş 26 soru sorulmuştur. Uygulanan ölçeğin iç güvenilirlik katsayısı oldukça yüksek olup tüm sorular için 0,96 olarak hesaplanmıştır.

Bu araştırmada hasta memnuniyeti şu boyutlarıyla incelenmiştir:

- Doktor-hasta ilişkisi
- Sağlık hizmeti
- Enformasyon ve destek
- Sağlık hizmetlerinin organizasyonu
- Ulaşılabilirlik
- Genel Değerlendirme

Araştırmanın veri toplama işlemi Kasım 2012-Ocak 2013 arasında yürütülmüş ve 81 ilden 32667 kişiye ait veriler analiz edilmiştir. Araştırmanın analizinde hasta memnuniyetinin yanında memnuniyetsizliğe yol açan öncelikli nedenler de incelenmiş ve tanımlayıcı istatistiklerin yanında hipotez testleri de kullanılarak sunulmuştur.

- Araştırma sonuçlarına göre bütün boyutlarda memnuniyet ortalamalarının 4 'ün üzerinde olduğu bulunmuştur.
- "Memnun/Memnun Değil" şeklinde sınıflandırıldığında Türkiye genel memnuniyet yüzdesinin %91,5 olduğu saptanmıştır.
- Katılımcıların kadın/erkek cinsiyet dağılımı %49,9/%50,1 olarak hesaplanmış olup yaş ortalamaları 41,5 yıldır. Katılımcıların %89,2'si kent yerleşimli, %54,3'ü ilköğretim okulu mezunudur.
- Katılımcılar aynı sağlık kuruluşunu son 12 ay içerisinde ortalama 6,3 kez ziyaret ettiklerini belirtmişlerdir. Hizmetin sürekliliği aile hekimliği disiplini açısından önemli bir prensiptir. Kişilerin mümkün olduğunda aynı sağlık kuruluşundan, hatta aynı hekimden hizmet alması önerilmektedir. Bu açıdan yılda ortalama 6 ziyaretin önemli bir başarı olduğu söylenebilir.
- Memnuniyet ortalamalarının en yüksek olduğu alanların doktor-hasta ilişkisi ve sağlık hizmeti sunumu alanlarında olduğu saptanmıştır.
- Soru bazında analiz sonuçlarına göre en fazla memnuniyetin "Sizi dinlemesi", "Sorunlarınızı ona (hekime) söylemenizi kolaylaştırması" ve "Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması" sorularında; en düşük memnuniyetin ise "Doktorunuza telefonla ulaşabilme", "Aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilme" ve "Bekleme odasında harcadığınız zaman" sorularında olduğu görülmüştür.
- Kadınların ve erkeklerin memnuniyet ortalamaları arasındaki fark az olmakla beraber bu farkın sadece doktor-hasta ilişkisi boyutunda istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür.

- İncelenen tüm boyutlarda ilköğretim okulu mezunlarının memnuniyet düzeyleri diğer eğitim düzeylerinden fazla bulunmuştur.
- İl bazında memnuniyet ortalamaları karşılaştırıldığında en yüksek memnuniyetin Osmaniye, Kilis ve Yalova, en düşük memnuniyetin ise Bayburt, Tunceli ve Ankara illerinde olduğu saptanmıştır.
- NUTS bölgelerine göre sınıflandırıldığında memnuniyet puan ortalamalarının bölgeler arasında birbirine yakın olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte, Kuzeydoğu Anadolu, Ortadoğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinin memnuniyet ortalamaları diğer bölgelerden düşüktür.
- İl bazında incelendiğinde "Sizi dinlemesi" ve "Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi" sorularının çoğu ilde en fazla memnuniyet konusunu oluşturduğu görülmüştür. Bununla birlikte, iller arasında en fazla memnun olunan alan açısından bazı farklılıkların olduğu dikkati çekmektedir. Örneğin, Ankara'da zaman konusu bir memnuniyet kaynağı iken Çanakkale ve Hakkari'de hekimlerin davranışları, Denizli'de kayıtların gizliliği ön plana çıkan memnuniyet sebepleridir.
- Türkiye genelinde memnuniyetsizliğe yol açan ilk altı sebebin doktora telefonla ulaşabilme, aile sağlığı merkezine telefonla ulaşabilme, bekleme süreleri, önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini hatırlaması ve hekim dışındaki diğer personelin size yardımcı olması sorularında olduğu saptanmıştır. Her bir ilde ön plana çıkan sorunların ortaya konmuş olmasının sağlık yöneticilerine yol göstermesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.
- Hekim sayısı ve fiziki koşullar açısından önceki yıllara göre iyileştirilmeler gerçekleşmiş olmakla birlikte, bu sorunların halen öncelik arz ettiği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, telefonla hekime ulaşabilme ve yardım alabilme konusunun memnuniyeti daha da artırıcı bir unsur olarak üzerinde durulmaya değerdir.
- Önceki yıllarla karşılaştırıldığında memnuniyet oranlarının her yıl artmakta olduğu görülmektedir. 2010 ve 2011 yıllarında %81,2 ve %89,8 olan memnuniyet yüzdeleri bu araştırmada %91,5 bulunmuştur. Bu açıdan memnuniyet artışının bir doyum noktasına yaklaştığı, ayrıca memnuniyeti daha da artırmak için farklı açılımların gerekeceği çıkarımları yapılabilir.
- Uluslararası karşılaştırmalarda gerek genel memnuniyet yüzdelerinin, gerekse soru bazında memnuniyetlerin birçok Avrupa ülkesindekinden daha iyi düzeyde olduğu saptanmıştır. Avrupa ülkelerinde en fazla memnuniyetsizlik kaynağı olan bekleme süreleri açısından da Türkiye'nin daha iyi bir durumda olduğu anlaşılmaktadır.
- Yaş arttıkça hem aile sağlığı merkezine yapılan ziyaret sayılarının hem de memnuniyet düzeyinin giderek arttığı saptanmıştır. Diğer taraftan, aile sağlığı merkezine yapılan ziyaret sayısının artması da memnuniyet düzeyinin artmasını beraberinde getirmektedir. Aile hekimliği disiplini açısından hizmetin sürekliliğinin artmasının hasta-hekim iletişiminden tedavinin başarısına kadar birçok açıdan faydasının olması beklenen bir durumdur.
- Aynı aile sağlığı merkezine yapılan tekrarlayan ziyaretler aynı zamanda hasta memnuniyetinin indirekt bir göstergesi olarak görülebilir. Lineer regresyon analizinde ziyaret sayısına etki eden en önemli faktörün yaş olduğu, ardından ise doktor-hasta ilişkisi boyutundaki memnuniyet derecesi gelmiştir.

Bu araştırmanın düzenli bir şekilde tekrarlanması ve çalışma sonuçlarının öncekilerle karşılaştırılmasının geleceğe yönelik politikaların oluşturulmasında önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

1. TC Anayasası. 5. Madde. Devletin Temel Amaç ve Görevleri. TBMM; [10.07.2013]; Available from: Devletin Temel Amaç ve Görevleri.
2. Marotta A. [Total quality: priority objective to improve the services of health facilities]. Professioni infermieristiche. 1998;51(3):41-5. Epub 1999/08/24. Qualita totale: obiettivo prioritario per migliorare le prestazioni delle aziende sanitarie.
3. Calkin C. Change management. Quality is a target for the total team. The Health service journal. 2012;122(6288):19-21. Epub 2012/02/24.
4. Çoruh M. 1. basamak Sağlık Uygulamalarında Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Haberal EğitimVakfı; 1996.
5. Grol R, Wensing M, Mainz J. 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. Wensing M, Vedsted P, Kersnik J. Patient satisfaction with availability of general practice: an international comparison. Int J Qual Health Care. 2002;14:111-8.
7. Öztek Z. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı; 1995.
8. Levin R. Measuring patient satisfaction. Journal of the American Dental Association (1939). 2005;136(3):362-3. Epub 2005/04/12.
9. Ervin NE. Does patient satisfaction contribute to nursing care quality? The Journal of nursing administration. 2006;36(3):126-30. Epub 2006/04/08.
10. Petek D, Kunzi B, Kersnik J, Szecsenyi J, Wensing M. Patients' evaluations of European general practice--revisited after 11 years. Int J Qual Health Care. 2011;23(6):621-8. Epub 2011/08/13.
11. Mollahaliloğlu S, Kosdak M, Sanisoğlu Y, Ateşoğlu D, Çiftçi E, Tuncel T. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti 2011. Akdağ R, editor. Ankara: Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü; 2011.
12. Mollahaliloğlu S, Kosdak M, Sanisoğlu Y, Boz D, Demirok AB. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırma Raporu. Akdağ R, editor. Ankara: Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü; 2010.
13. Grol R, Wensing M. Patients Evaluate General/Family Practice: The EUROPEP Instrument. Nijmegen: Center for Quality of Care Research; 2000.
14. Klingenberg A, Bahrs O, Szecsenyi J. [How do patients evaluate general practice? German results from the European Project on Patient Evaluation of General Practice Care (EUROPEP)]. Z Arztl Fortbild Qualitatssich. 1999;93:437-45.
15. Kersnik J, Svab I, Vegnuti M. Frequent attenders in general practice: quality of life, patient satisfaction, use of medical services and GP characteristics. Scand J Prim Health Care. 2001;19:174-7.
16. Akturk Z, Dagdeviren N, Sahin EM, Ozer C, Yaman H, Goktas O, et al. Hastalar Hekimleri Değerlendiriyor:EUROPEP Ölçeği. DEÜ Tıp Fakültesi Dergisi. 2002;16:153-60.
17. Dagdeviren N, Akturk Z. An evaluation of Patient Satisfaction in Turkey with the EUROPEP Instrument. Yonsei Medical Journal. 2004;45:23-8.
18. Wensing M. EUROPEP 2006. Revised Europep instrument and user manual. The Netherlands: Center for Quality of Care Research (WOK), 2006.
19. The EUROPEP Questionnaire. Biomedcentral; [17.07.2013]; Available from: http://www.biomedcentral.com/content/supplementary/1472-6963-7-46-s2.doc.

20. Türkiye İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırması. Vikipedi; [13.07.2013]; Available from: http://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27nin_%C4%B0BBS%27si.