

Hastalar Hekimleri Değerlendiriyor: Europep Ölçeği

PATIENTS EVALUATE PHYSICIANS: THE EUROPEP INSTRUMENT

Zekeriya AKTÜRK*, Nezh DAĞDEVİREN*, E. Melih ŞAHİN*, Cahit ÖZER*, Hakan YAMAN**,
Olgun GÖKTAŞ***, T. Müge FİLİZ****, Pınar TOPSEVER****, Efe ONGANER*****, Serpil
AYDIN*****, Füsün YARIŞ*****, İsmail MARAŞ*****

Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı*
Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Spor Hekimliği Anabilim Dalı**
Ertuğrulgazı Aile Hekimliği Merkezi***
Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı****
Acıbadem Sağlık Grubu*****
Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı*****
Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı*****
Özel Maraş Sağlık Hizmetleri*****

ÖZET

Amaç: Kaliteli bir sağlık hizmeti sunabilmek için hastalıkla ilgili ayrıntıları bilmemiz kadar hastalığa sahip kişinin duygularını ve düşüncelerini de bilmemiz gerekir.

Hastaların fikirlerini öğrenmenin en iyi yolu bu amaçla hazırlanmış sistematik değerlendirme araçlarını kullanmaktır. EUROPEP (Patients Evaluate General/Family Practice) ölçeği E-QUIP (European Working Party on Quality in General Practice) tarafından hazırlanmış ve 3 yıldır çeşitli Avrupa ülkelerinde hekim ve muayenehanesini değerlendirmede kullanılan bir ölçektir. Bu çalışmada EUROPEP ölçeğinin Türkçe'ye tercüme edilmesi ve geçerlik-güvenilirlik çalışmasının yapılması amaçlanmıştır.

Geçer ve yöntem: Önce 23 sorudan oluşan EUROPEP ölçeği 5 ayrı araştırmacı tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Ortaya çıkan metinler üzerinde bir uzlaşma toplantısı yapılmış ve yeni bir metin ortaya çıkarılmıştır. Bu metin, tercüme konusunda tecrübeli bir araştırmacı tarafından İngilizce'ye geri tercüme edilmiştir. Orijinal metinle geri tercüme karşılaştırılmış ve son metin oluşturulmuştur.

Türkçeleştirilmiş ölçek çeşitli şehirlerdeki araştırmacılar tarafından 1160 hastaya uygulanmıştır. Hastalar ölçekleri kendileri doldurmuş ve araştırmacılara teslim etmişlerdir. Ölçeğin geçerliliğini değerlendirmek için araştırmacıların konuyla ilgili görüşlerine başvurulmuş ve anket sorularının cevapsızlık oranlarına bakılmıştır.

Bulgular: Bazı soruların cevapsızlık oranlarının beklenenden yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durumun kısmen ülkemizdeki sağlık kültüründen, kısmen de soruların yapısından kaynaklandığı düşünülmüştür.

Ölçeğin iç güvenilirliği için Cronbach alfa değeri 0.98 olarak hesaplanmıştır.

Sonuç: Türkçeleştirilmiş EUROPEP ölçeğinin hastaların hekimi ve muayenehanesini değerlendirmesinde uygun bir araç olduğu bulunmuştur. EUROPEP ölçeğinin muayenehanelerde ve polikliniklerde uygulanmasının ve elde edilen sonuçlarla ulusal bir veritabanı oluşturulmasının uygun olacağını düşünüyoruz.

Anahtar sözcükler: Sağlık bakımı, muayenehane, geri bildirim, kalite, değerlendirme

SUMMARY

Objective: In improving the quality of health care, it is important to appreciate the importance of patients' thoughts and values.

Zekeriya AKTÜRK
Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi
Aile Hekimliği Anabilim Dalı
22030 Edirne
Tel: 0284 2357641/1460
Faks: 0284 2357652
e-mail: zekeriya@trakya.edu.tr

One of the best methods to collect the ideas of patients is systematic evaluation tools developed for this purpose. The EUROPEP (Patients Evaluate General/Family Practice) instrument developed by the European Working Party on Quality in General Practice (EQUIP) is used in different European countries since over three years for the evaluation of primary care physicians and their practices. This study aimed to adapt the EUROPEP instrument into Turkish and evaluate its reliability and validity.

Material and method: Initially, five researchers translated the English version of the EUROPEP instrument into Turkish. Afterwards a consensus meeting was done to agree on a single text. A different person translated this text back into English. The original text and that evolved by back-translation were compared.

Researchers from different regions of Turkey applied the Turkish version of EUROPEP to 1160 patients.

Opinions of the researchers and response rates were used to evaluate the validity of the instrument.

Results: Response rates of some questions were found to be lower than expected. This was attributed to the health culture in Turkey.

Internal reliability of the instrument was high (Cronbach alpha = 0.98).

Conclusion: We conclude that the Turkish EUROPEP instrument is an appropriate tool to be used by Turkish patients in the evaluation of their physicians and their practices. Utilization of the EUROPEP instrument should be encouraged to establish a national benchmark enabling national and international comparisons.

Key words: Health care, office, feed-back, quality, evaluation

Sağlık hizmeti sunumunda hastaların gerek karar verme, gerekse bakım aşamalarında katılımlarını sağlayan modeller öncelik kazanmaktadır (1). Bu amaçla hastaların beklentilerini, ihtiyaçlarını ve önceliklerini dikkate almak önemlidir (2). Ancak, sunulan sağlık hizmetinin kalitesini artırmak için bunların yanında hastaların kendilerine sunulan bakımla ilgili tecrübelerini sorgulamak ve geri bildirim almak ta bir o kadar kaçınılmazdır (3). Çoğu hasta hem hekim, hem de muayenehanesi 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 ta algılanabilir (4).

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 17 Avrupa ülkesinde kullanılmaktadır (5). Temel amacı birinci basamak sağlık sunumunda kalite artırımı olan bu ölçek hekim ve muayenehanesi ile ilgili hastalardan geri bildirim almayı amaçlar. Hastalardan son 6 ay içerisinde en sık başvurdukları hekimlerini ve muayenehanelerini kendi kendilerine dolduracakları 23 sorudan oluşan bir ölçekle değerlendirmeleri istenir. Ölçek 5'li Likert skalası tarzında düzenlenmiş olup ilk 16 soru klinik davranışı, geriye kalan sorular ise hizmet organizasyonunu ölçmektedir (Şekil 1).

Bu çalışmada EUROPEP ölçeğinin Türkçe'ye tercüme edilmesi ve geçerlik ve güvenilirliğinin yapılması amaçlanmıştır.

What is your opinion of your general practitioner (GP and your general practice)?**Introduction,**

We believe that you, the patient, are a very important participant in health care. We want to take your opinions into account, in order to improve the quality of general practice care. Your general practitioner has agreed to give this questionnaire to patients. We would be very grateful, if you would fill it and send it back to the research team at... Please use the reply paid envelope.

In this questionnaire, we ask you to rate the quality of care that you have received over the last 12 months from the general practitioner and the general practice that you usually visit (that may not be the one you have visited today).

The information you give will be treated confidentially. Although we may ask for your name and address to check that all the questionnaires are returned, we will not connect your response by your name at any stage. May we thank you very much for completing this questionnaire.

Please be sure that you answer all the questions and that you give only one answer to each question. If the question does not apply to you, please tick the last column headed "Not applicable/not relevant".

For questions in the first sections, you are asked to tick (✓) the box that is closest to your opinion.

Example:

What is your opinion of the general practitioner and/or general practice over the last 12 months with respect to...	1	2	3	4	Excellent 5	Not applicable /not relevant
1 Making you feel you had time during consultations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Please consider the general practitioner and general practice that you usually see or that you have seen most often over the last 12 months. We want you to evaluate this particular general practitioner and general practice over the last 12 months.

What is the name of this general practitioner?_

What is your opinion of the general practitioner and/or general practice over the last 12 months with respect to...	Poor				Excellent 5	Not applicable /not relevant
	1	2	3	4		
1 Making you feel you had time during consultation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Interest in your personal situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Making it easy for you tell him or her about your problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Involving you in decisions about your medical care	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Listening to you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Keeping your records and data confidential	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Quick relief of your symptoms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Helping you to feel well so that you can perform your normal daily activities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Thoroughness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Physical examination of you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Offering you services for preventing diseases (eg screening, immunizations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Explaining the purpose of tests and treatments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Telling you what you wanted to know about your symptoms and/or illness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Helping you deal with emotional problems related with your health status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Helping you understand the importance of following his or her advice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Knowing what s/he had done or told you during contacts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Preparing you for what to expect from specialist or hospital care	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 The helpfulness of the staff (other than the doctor)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Getting an appointment to suit you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Getting through to the practice on telephone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Being able to speak to the general practitioner on the telephone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 Waiting time in the waiting room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Providing quick services for urgent health problems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Şekil 1. EUROPEP ölçeği

GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışma ölçeğin Türkçe'ye çevrilmesi, hedef topluma uygulanması ve istatistiksel karşılaştırmaların yapılması aşamalarından oluşmaktadır.

Çeviri

Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmesinde 5 araştırmacı görev aldılar. Araştırmacıların hepsi Kamu Personeli Dil Sınavında (KPDS) A ve B seviyesinde İngilizce bilgisine sahiptiler. Önce İngilizce metinler (6) bütün araştırmacılara dağıtıldı ve her birisinin ayrı ayrı Türkçe metinler oluşturmaları istendi. Daha sonra ortaya çıkan metinler üzerinde bütün araştırmacıların bir uzlaşma toplantısı yapıldı ve ortak bir Türkçe metin oluşturuldu. Oluşan Türkçe metin tecrübeli bir çevirmen tarafından İngilizce'ye geri tercüme edildi. Araştırmacılar ikinci bir uzlaşma toplantısı yaparak geri tercüme ile oluşturulan İngilizce metnin orijinaliyle uygunluğu karşılaştırdılar. Bu karşılaştırma sonunda Türkçe metinde son düzeltmeler yapılarak EUROPEP ölçeğinin Türkçe versiyonu oluşturuldu. Türkçe EUROPEP 10 kişilik bir gruba deneme amacıyla uygulandı ve anketin anlaşılabilirliği konusunda katılımcıların tek tek görüşleri alındı. Deneme uygulaması sonunda metinde herhangi bir değişiklik yapılmasına gerek görülmedi.

Ölçeğin Uygulanması

Türkçe EUROPEP önce 10 kişilik ayrı bir gruba uygulandı ve kalitatif olarak görüşleri istendi. Bu uygulama sonucunda anketin genel uygulama için uygun olduğuna karar verildi.

Türkçe EUROPEP'in uygulanması için aile hekimlerinin elektronik tartışma grubunda duyuru yapıldı. Bu duyuru sonunda altı farklı şehirden (Edirne, İstanbul, Kocaeli, Bursa, Isparta, Trabzon) araştırmacılar anketin uygulanmasında görev almayı kabul ettiler. Türkçe EUROPEP bu araştırmacılara gönderildi ve bu araştırmacılar aracılığıyla 24 Nisan – 1 Haziran 2001 tarihleri arasında toplam 33 hekim muayenehanesinde uygulandı. Ölçeğin uygulanacağı kişilerde 18 yaşından büyük olma ve Türkçe okuyup anlayabilme dışında herhangi bir şart aranmadı. Bu tarihler arasında ilgili hekimlere başvuran ve şartlara uyan bütün hastalara çalışma teklif edildi. 1042 kişi 18 yaşın altında ol-

duğu için, 55 kişi de Türkçe okuyup anlayabilme kriterini doldurmadığı için araştırmaya alınmadı. Teklif edilen 1517 kişiden 1160'ı (%76.5) çalışmaya katıldı. Hastalarla polikliniklerde veya muayenehanelerde görüşülüp çalışmanın amacı anlatılarak sözlü izinleri alındıktan sonra ölçekler dağıtıldı ve hastaların kendileri tarafından doldurulması istendi. Ölçekler doldurduktan sonra araştırmacılar tarafından geri toplandı ve istatistik için bir merkezde birleştirildi.

İstatistik

İstatistiksel hesaplamalar için veriler SPSS paket programı kullanılarak bilgisayara girildi. Ölçekten alınan ortalama puanlar hesaplandı ve ölçekteki her bir sorunun madde analizi yapıldı. Ayrıca soruların cevapsızlık oranları çıkarıldı. Bu veriler Avrupa ortalamaları ile (5,6) karşılaştırıldı.

Ölçeğin iç güvenilirliği için klinik davranış, hizmet organizasyonu alt grupları ve ölçeğin tamamı için Cronbach alfa değerleri hesaplandı. Bu test, her maddenin skoruyla toplam skor arasındaki homojenliği yansıtan korelasyonel bir iç tutarlılık indeksidir.

BULGULAR

Bu çalışma sonucunda hastaların hekimleri ve muayenehanelerini değerlendirmeleri için kullanılacak Türkçe bir araç oluşmuştur. Türkçe EUROPEP Şekil 2'de görülmektedir.

Ölçek maddelerinin cevapsızlık oranları Grafik 1'de görülmektedir. Ortalama cevapsızlık oranı %9.0 olarak bulunmuştur. Türkçe ölçekteki en yüksek cevapsızlık oranları 17, 19, 20 ve 21. sorularda görülmektedir. 17. soruda Türkçe ölçekte %18'lik bir cevapsızlık görülürken 19 ve 20. sorularda %19 ve %20'lik bir cevapsızlık, 21. soruda ise %19 cevapsızlık bulunmuştur.

Gerek klinik davranış, gerekse hizmet organizasyonu açısından ölçeğin iç güvenilirliği oldukça yüksek bulunmuştur. Cronbach alfa değerleri klinik davranış için 0.97, hizmet organizasyonu için 0.92 olarak hesaplanmıştır. Bütün sorular için bakılan Cronbach alfa değeri ise 0.98 olarak hesaplanmıştır (Tablo 1).

Aile Hekiminiz (Doktorunuz) ve muayenehanesi hakkındaki görüşleriniz nelerdir?**Merhaba,**

Sizin sağlık hizmetlerinin önemli bir parçası olduğunuzu inanıyoruz. Bu nedenle sağlık bakımının kalitesini artırmak için sizin görüşlerinizi almak istiyoruz. Doktorunuz bu anketin hastalarına uygulanmasını kabul etti. Anketi doldurup araştırma ekibine ulaştırırsanız çok memnun olacağız.

Bu ankette sizin son 12 ay boyunca genel olarak sağlık hizmeti aldığınız hekimin ve muayenehanesinin kalitesini derecelendirmenizi istiyoruz (Bu doktor bugün muayene olduğunuz doktor olmayabilir).

Verdiğiniz bilgiler gizli tutulacaktır. Dağıttığımız bütün anketlerin elimize ulaşıp ulaşmadığını kontrol etmek için adresinizi sorsak ta cevaplarınızla isminiz herhangi bir şekilde ilişkilendirilmeyecektir. Anketi doldurduğunuz için çok teşekkür ederiz.

Lütfen bütün soruları cevaplandırdığınızdan ve her soruya yalnızca bir cevap verdiğinizden emin olunuz. Eğer soru sizinle ilgili değilse son kolondaki "Uygun değil/İlgisiz" seçeneğini işaretleyiniz.

Soruların karşısındaki sizin görüşünüze en yakın kutuya işaret (✓) koyunuz.

Örnek:

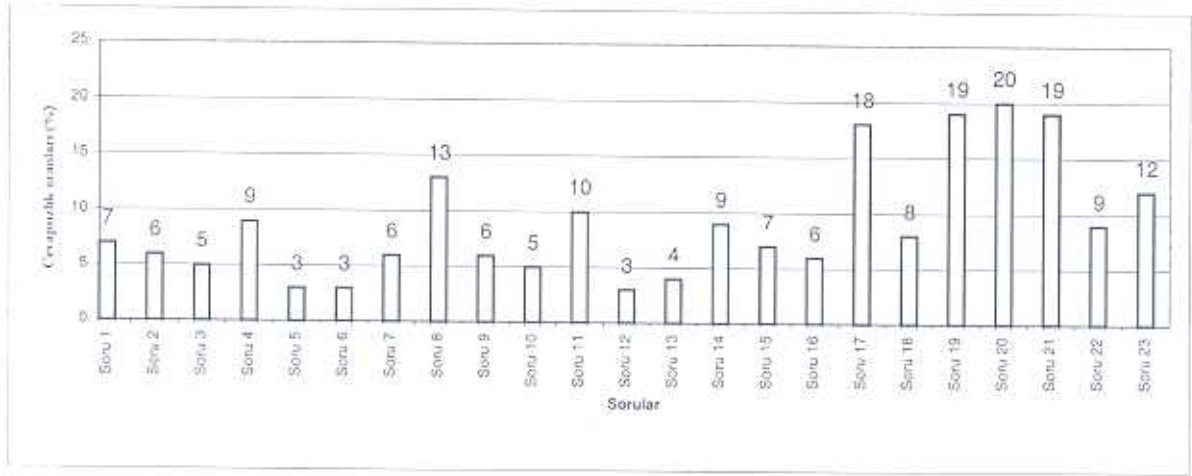
Son 12 ayda doktorunuz ve/veya muayenehanesi hakkında aşağıdaki durumlar için fikriniz nedir?	Kötü				Mükemmel	Uygun değil / İlgisiz
	1	2	3	4		
1 Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lütfen son 12 ayda en çok gördüğünüz doktorunuz veya muayenehanesini göz önünde tutarak değerlendirme yapınız. Sizden sadece bu belirttiğiniz doktor veya muayenehanesi hakkında değerlendirme yapmanızı istiyoruz.

Bu aile hekiminin (doktorun) adı nedir? _____

Son 12 ayda doktorunuz ve/veya muayenehanesi hakkında aşağıdaki durumlar için fikriniz nedir?	Kötü				Mükemmel	Uygun değil / İlgisiz
	1	2	3	4		
1 Görüşmeler sırasında yeterli zamanınızın olduğunu hissettirmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Sizin özel durumunuzla ilgilenmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Sorularınızı ona söylemenizi kolaylaştırması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Tıbbi bakımınızla ilgili kararlara sizi de katması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Sizi dinlemesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Kayıt ve bilgilerinizi gizli tutması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Şikayetlerinizi çabuk geçirmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Günlük ihtiyaçlarınızı görece kadar iyi hissetmenize yardım etmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 İşini tam yapması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Sizi muayene etmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Hastalıklardan korunmanız için sunduğu hizmetler (sağlık taraması, sağlık kontrolü, aşılama gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Test ve tedavilerin amaçlarını açıklaması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Şikayetleriniz veya hastalığınız hakkında istediğiniz bilgileri vermesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Sağlık durumunuza bağlı duygusal sorunlarla başa çıkmanıza yardımcı olması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Tavsiyelerine uymanızın önemini kavramanıza yardımcı olması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Önceki görüşmelerde yaptıklarını ve söylediklerini bilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Uzmanı ya da hastaneye sevkten beklemeniz gerekenler konusunda sizi hazırlaması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 Doktor dışı personelin yardımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Size uygun zamanlara randevu alabilmeniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Muayenehaneye telefonla ulaşabilmeniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Doktorunuza telefonla ulaşabilmeniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 Bekleme odasında harcadığınız zaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Acil sağlık sorunları için hızlı hizmet sunması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Şekil 2. Türkçe EUROPEP ölçeği



Grafik 1. Ölçek maddelerinin cevapsızlık oranları

Sunulan sağlık hizmetinin kalitesini incelemek için verilerin madde analizi yapıldığında iyi+mükemmel seçeneğini işaretleyenlerin oranı %63 iken, az

kötü+kötü seçeneğini işaretleyenlerin oranının %18 olduğu görülmektedir (Grafik 2).

Tablo 1. EUROPEP Türkçe versiyonunun madde-toplam güvenilirlik katsayıları

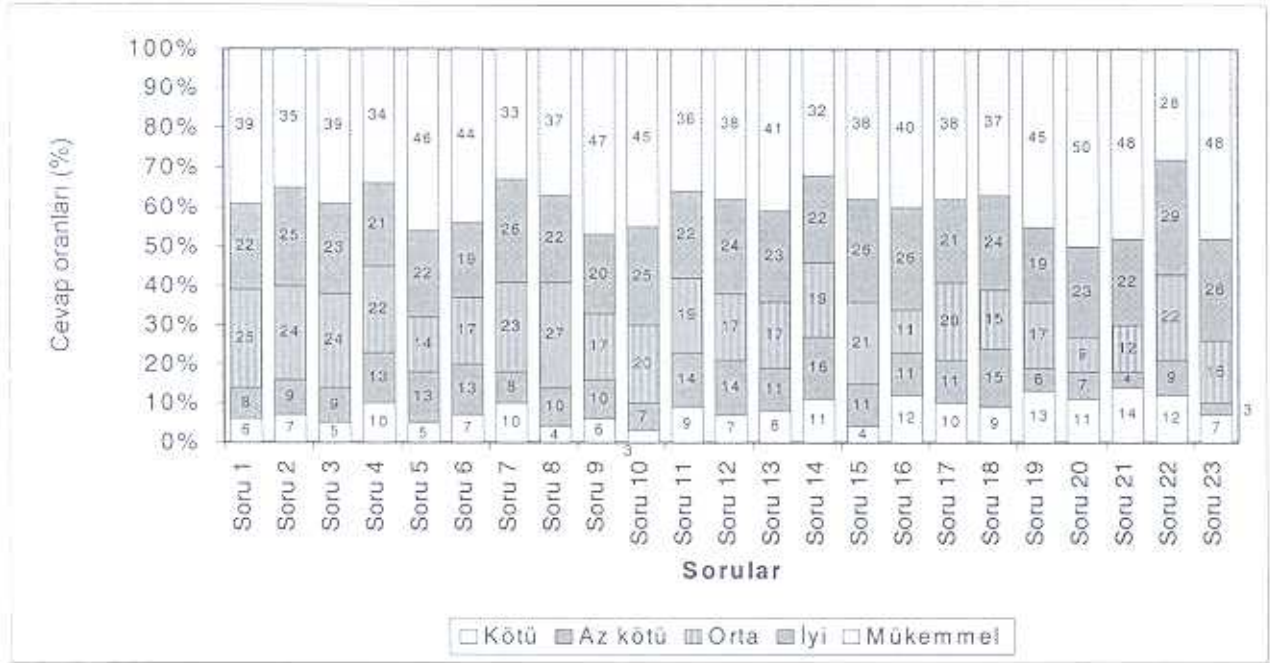
	Madde çıkarıldığında ortalama	Madde çıkarıldığında varyans	Madde toplam korelasyonu	Madde çıkarıldığında alfa
SORU 1	88.3564	490.4222	0.7788	0.9767
SORU 2	88.3564	485.7335	0.8830	0.9759
SORU 3	88.3267	489.0816	0.8535	0.9762
SORU 4	88.4554	481.2025	0.8598	0.9760
SORU 5	88.2277	492.3553	0.7902	0.9766
SORU 6	88.2574	490.7613	0.7245	0.9771
SORU 7	88.3564	488.0580	0.7958	0.9765
SORU 8	88.3465	488.9093	0.8272	0.9763
SORU 9	88.1386	490.1728	0.8181	0.9764
SORU 10	88.1089	494.2431	0.7464	0.9769
SORU 11	88.4554	484.1429	0.7946	0.9765
SORU 12	88.3267	483.5982	0.8454	0.9761
SORU 13	88.3168	486.6145	0.8453	0.9762
SORU 14	88.6931	480.0744	0.8310	0.9763
SORU 15	88.3663	484.9812	0.8738	0.9760
SORU 16	88.3960	481.4916	0.8118	0.9764
SORU 17	88.5545	479.4730	0.8304	0.9763
SORU 18	88.3465	491.5517	0.6928	0.9773
SORU 19	88.4653	481.8589	0.8140	0.9764
SORU 20	88.4653	486.2298	0.6942	0.9775
SORU 21	88.3366	482.9062	0.8016	0.9765
SORU 22	88.6040	481.9486	0.7715	0.9768
SORU 23	88.2376	490.9500	0.7946	0.9766

Güvenilirlik Katsayıları

Vaka sayısı = 303
Madde sayısı = 23 (1-23)
Alfa = 0.9775

Vaka sayısı = 426
Madde sayısı = 16 (1-16)
Alfa = 0.9697

Vaka sayısı = 396
Madde sayısı = 7 (17-23)
Alfa = 0.9218



Grafik 2. Türkçe EUROPEP ölçeğine verilen cevapların madde analizi

TARTIŞMA

Genel olarak hastalar üzerinde yapılan araştırmalar kalite güvencesi çalışmalarının en yaygın yöntemidir. Bununla birlikte hasta memnuniyetini ölçmenin veya bakımı değerlendirmenin bazı problemleri de vardır. Anketlerin teorik yönüyle ilgili tartışmanın yanında çoğu anketin geçerlik-güvenilirliğinin yapılmamış olması, ölçeklerin coğrafyalar ve kültürler arasında değişmesi, hem hastalar hem de sağlık personeli için zaman alıcı olması, hekimlerin değerlendirilmekten korkmaları ve hastaların bilgilerine güvenilmemesi zorluklardan bazılarıdır.

Hastaların bakımla ilgili değerlendirmeleri genelde anketler aracılığıyla alınmaktadır. Bunlar muayenehanede doldurulan anketler olabileceği gibi posta yoluyla uygulanmaları da mümkündür. EUROPEP ölçeğinin muayenehanelerde dağıtılması ve posta yoluyla toplanması önerilmiştir (5). Bununla birlikte ülkemizin sosyal şartları dikkate alındığında bu şekilde bir uygulamanın katılımı çok düşüreceği ve ayrıca araştırmanın masraflarını da çok fazla artıracığı beklenmektedir. Kaldı ki, Avrupa ülkelerinde de dağıtım-toplama tar-

zında uygulamalar yapılmış ve bunlarda herhangi bir sorunla karşılaşılmamıştır (7,8).

Ölçeğin cevapsızlık oranlarının Avrupa ortalamasının altında olması Türkçe ölçeğin geçerliliğinin göstergelerinden biridir. Avrupa'da uygulanan ölçekte ortalama %9.7'lik bir cevapsızlık oranı bulunmuştur (5). Cevapsızlık oranları nisbeten yüksek bulunan 17, 19, 20 ve 21. soruların Avrupa'daki cevapsızlık oranları sırasıyla %29, %5, %6 ve %18 olarak saptanmıştır (5). Diğer taraftan kalitatif bir çalışma niteliğinde ölçek on kişilik bir gruba uygulanmış ve sorularla ilgili görüşleri istenmiş, sonuçta metinde herhangi bir değişiklik yapılmasına gerek duyulmamıştır. Cevapsızlık oranları yüksek bulunan 17, 19, 20 ve 21. sorulara bakıldığında uzmandan beklentiler konusunda hastayı bilgilendirmek, randevu almak, telefonla muayenehane veya hekime ulaşmak gibi uygulamaların bir kültür olarak Türk insanının günlük uygulamasına girmediğini görüyoruz. Hastalar bu konularda herhangi bir beklenti içerisinde olmadıklarından cevapsızlık oranlarının yüksek çıktığı düşünülebilir. Zaman içerisinde Türkiye'de sağlık hiz-

meti kalitesindeki artmaya paralel olarak bu soruların cevaplanma oranlarının da artacağını düşünüyoruz.

Gerek klinik davranış, gerek hizmet organizasyonu alt ölçeklerinde, gerekse ölçeğin tamamında iç güvenilirlik katsayılarının ölçeğin güvenilirlik açısından yeterli olduğunu göstermektedir. Avrupa genelinde uygulanan ölçek için de Cronbach alfa değerleri klinik davranış için 0.96, hizmet organizasyonu için 0.87 olup Türkçe ölçeğe yakındır (5).

Ölçek maddelerine tek tek verilen cevaplar veya maddelerin tamamının ortalaması ulusal veya uluslararası karşılaştırmalarda ve kalite kontrol ve iyileştirme çalışmalarında kullanılabilir. Soru bazında daha ayrıntılı analiz yapılarak iyileştirilmesi önerilen noktalarla ilgili ayrıntılı rapor hazırlanabilir. Ancak araştırmanın konusu olmadığından daha fazla ayrıntıya girilmemiştir.

SONUÇ

EUROPEP ölçeği 16 Avrupa ülkesinde geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış, uluslararası kabul görmüş bir ölçektir. Uygulanan ülkelerde hekime geri bildirim sunmakta ve kendisini ulusal ve uluslararası normlarla kıyaslama imkanı verilmektedir. İsviçre ve Fransa'da muayenehanesinde EUROPEP ölçeğini kullanan hekimlere meslek örgütleri tarafından sürekli tıp eğitimi puanı verilmektedir (7).

Türkçe EUROPEP ölçeği öncelikle iki amaca hizmet edecektir: birincisi hekimlerin kendi uygulamalarını değerlendirmelerini sağlayarak kalite artırımına katkıda bulunmak, ikincisi ise elde edilen verilerden ulusal bir kayıt sistemi oluşturarak meslek örgütü ara-

cılığıyla geri bildirim verilmesini ve re-akreditasyonu sağlamak. Meslek örgütlerinin ve sağlık yetkililerinin gerekli önemi vermeleri halinde EUROPEP ölçeğinin ülkemizin sağlık hizmetleri kalitesini artırmada önemli bir rol oynayacağını düşünüyoruz.

KAYNAKLAR

1. Çoruh M. 1. basamak Sağlık Uygulamalarında Toplam Kalite Yönetimi. Haberal Eğitim Vakfı, Ankara 1996.
2. Grol R, Wensing M, Mainz J, et al. 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.
3. Wensing M, Vedsted P, Kersnik J, et al. Patient satisfaction with availability of general practice: an international comparison. Int J Qual Health Care 2002;14:111-118.
4. Öztekin Z. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı. Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 1995.
5. Grol R, Wensing M. Patients Evaluate General/Family Practice: The EUROPEP Instrument. Center for Quality of Care Research, Nijmegen, 2000.
6. European Working Party on Quality in Family Practice, URL: <http://www.equip.ch/>, 07 Ocak 2002.
7. 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;19:174-177.
8. 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;93:437-445.