

# Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Göz Hastalıkları Polikliniği'nin Hizmet Haritası

## The Service Map of an Ophthalmology Outpatient Clinic at the Ankara Training and Research Hospital

Züleyha YALNIZ AKKAYA,<sup>a</sup>  
Firdevs ÖRNEK<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Göz Hastalıkları Kliniği,  
Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi,  
Ankara

Geliş Tarihi/Received: 29.06.2014  
Kabul Tarihi/Accepted: 25.10.2014

Yazışma Adresi/Correspondence:  
Züleyha YALNIZ AKKAYA  
Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi,  
Göz Hastalıkları Kliniği, Ankara,  
TÜRKİYE/TURKEY  
zyalniz@yahoo.com

**ÖZET Amaç:** Bu çalışmanın amacı Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Göz Hastalıkları Polikliniklerinde yapılan muayenelerin hastaların geldikleri yerleşim yerlerine göre analiz edilmesi ve ilişkili olası sosyoekonomik sorunların tartışılmasıdır. **Gereç ve Yöntemler:** 10 Haziran 2012 ile 10 Haziran 2013 tarihleri arasında yapılan 159.680 muayene Hastane Bilgi Yönetim Sistemi kayıtlarından elde edildi ve geriye dönük olarak incelendi. **Bulgular:** Son bir yıllık dönemde Göz Hastalıkları poliklinik birimlerimizde 75.634 hasta 159.680 defa muayene edildi. Tüm polikliniklerde yapılan muayenelerin %89,8'i il içi, %10,2'si il dışı idi. Çorum (%1,0) ve Yozgat (%0,8) il dışı muayenelerin arasında ilk sıralarda yer aldı. İç Anadolu Bölgesi'ni (%93) takiben Karadeniz Bölgesi (%2,7) en fazla hizmet verilen coğrafi bölgeydi. İl dışı muayeneler ortalama 454±312 km mesafeden gelmekteydi. Kornea Polikliniği en fazla il dışı (%39,7) muayenenin yapıldığı poliklinikti. İl dışı muayeneler arasında Adana (%2,3) ve Çorum (%2,1) ilk sıralarda yer aldı. İl dışı muayeneler ortalama 514±305 km mesafeden gelmekteydi. İç Anadolu Bölgesi'nden (%71,2) sonra Akdeniz Bölgesi (%8,1) ikinci sırada hizmet verilen coğrafi bölgeydi. **Sonuç:** Hasta popülasyonumuzun büyük kısmını Ankara'dan gelen hastalar oluştururken, referans kliniği olmamız nedeniyle tüm polikliniklerde yapılan muayenelerin %10,2'sini, Kornea Polikliniğinde yapılan muayenelerin %39,7'sini il dışından gelen hastalar oluşturmaktadır. Kliniğimizde yüksek oranda il dışı muayenenin yapıldığından dolayı, yol ve konaklama masrafları ve zorlu kış şartları nedeniyle hasta kontrollerin aksaması ve hastaların sosyoekonomik şartlar nedeniyle tıbbi ve sosyal açıdan mağdur olma olasılığı söz konusudur.

**Anahtar Kelimeler:** Beslenme bölgesi (sağlık); eğitim; sağlık hizmeti sunumu

**ABSTRACT Objective:** The aim of this study is to analyze the examinations performed at the Ophthalmology Clinic at Ankara Training and Research Hospital in terms of the catchment area from which the patients originate and to discuss the possible associated socioeconomic problems. **Material and Methods:** The data of 159.680 examinations which were performed at the Ophthalmology Clinic at the Ankara Training and Research Hospital between June 10, 2012, and June 10, 2013, was obtained from the Hospital Information Management System and reviewed retrospectively. **Results:** During the last year, 75.634 patients were examined 159.680 times. 89.8% of the examinations were performed on patients from Ankara., and 10.2% were on those from outside Ankara Çorum (1%) and Yozgat (0.8%) were the first two cities among those outside Ankara The Central Anatolia Region (93%) and the Black Sea Region (2.7%) represented the most served geographic regions. The mean distance to the places patients were from was 454±312 km. The highest rate (39.7%) of examinations performed on patients from outside the province was carried out in the Cornea Section. Adana (2.3%) and Çorum (2.1%) took the first place in this measure. The mean distance to the places patients were from was 514±305 km. Following the Central Anatolia Region (71.2%), the Mediterranean Region (8.1%) was in the second place. **Conclusion:** While patients from Ankara formed the highest portion of our patient population, since our clinic is a referral clinic, 10.2% of the examinations in the whole ophthalmology clinic and 39.7% of examinations in the Cornea Section were on those from outside the province. Due to the high rates of examinations performed on patients from outside the province, the transportations and accommodation costs, challenging winter conditions, the socioeconomic conditions and the delay of control examinations, may cause medical and social harm.

**Key Words:** Catchment area (health); education; delivery of health care

doi: 10.5336/mdethic.2014-41223

Copyright © 2015 by Türkiye Klinikleri

Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2015;23(1):1-5

Hastanemiz 1957 yılında Sağlık Bakanlığı Ankara Hastanesi adıyla kurulmuştur. Göz Hastalıkları Kliniği 1960 yılında hizmet vermeye başlamıştır. Bünyemizdeki Göz Protez Laboratuvarı 1989 yılından itibaren hastaların göz protezi, sfer ve konformür ihtiyacını karşılamaktadır. Göz Bankası 1996 yılından bu yana Uluslararası Doku ve Göz Bankaları Federasyonunun üyesi olarak Uluslararası Ankara Göz Bankası adıyla hizmet vermektedir. Kliniğimiz 50 yıldır referans klinik olarak 6 ana branş (Glokom, Kornea, Oküloplastik-Tümör, Retina, Şaşılık, Üvea), Genel poliklinik, Semt poliklinikleri ve Vardiya polikliniğinde yakın ve uzak illere hizmet vermektedir.

Bu çalışmanın amacı Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Göz Hastalıkları Polikliniklerinde yapılan muayenelerin hastaların geldikleri yerleşim yerlerine göre analiz edilmesi ve ilişkili sosyo-ekonomik problemlerin tartışılmasıdır.

## GEREÇ VE YÖNTEMLER

10 Haziran 2012 ile 10 Haziran 2013 tarihleri arasında Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Ankara 1. Bölge Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Göz Hastalıkları Polikliniklerinde yapılan 159.680 muayene Hastane Bilgi Yönetim Sistemi kayıtları kullanılarak geriye dönük olarak incelendi. Çalışma etik kurul onayı alındıktan sonra Helsinki Deklarasyonu prensiplerine uygun olarak yapıldı.

Makale boyunca Glokom, Kornea, Retina, Oküloplastik, Şaşılık ve Üvea Poliklinikleri özellikli poliklinik olarak isimlendirildi. Tanımlayıcı istatistikler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 16.0 programıyla hesaplandı. Grafikler Microsoft Excel 2010 programı ile oluşturuldu.

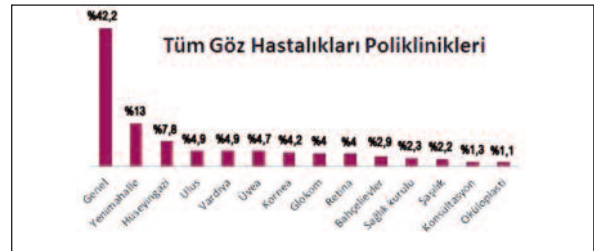
## BULGULAR

Son bir yıllık dönemde Göz Hastalıkları poliklinik birimlerimizde 75.634 hasta (%54,9 kadın, %45,1 erkek, %20,9 pediatrik, %79,1 erişkin) 159.680 defa muayene edildi. Yaş ortalaması 39,7±22,1 yaş olan hastaların ortalama muayene sayısı (min-maks) 1 (1-81) idi.

En fazla muayene Genel Poliklinikte (%42,2) yapılırken, konsültasyonlar hariç tutulduğunda en az muayene Vardiya Polikliniğinde (%4,9) yapıldı. Dış merkezlerden en fazla muayene Yenimahalle Polikliniği'nde (%13), en az Bahçelievler Polikliniği'nde (%2,9) yapıldı (Şekil 1). Üvea (%4,7) ve Kornea (%4,2) Poliklinikleri en fazla muayene yapan özellikli polikliniklerdi (Şekil 2).

Tüm polikliniklerde yapılan muayenelerin %89,8'i il içi, %10,2'si il dışı idi. Mamak ilçesi (%24,4) il içi muayeneler arasında birinci sırada yer aldı (Şekil 3 ve 4). Çorum (%1,0) ve Yozgat (%0,8) il dışı muayenelerin arasında ilk sıralarda yer alırken (Şekil 5 ve 6). İç Anadolu Bölgesi'ni (%93) takiben Karadeniz Bölgesi (%2,7) en fazla hizmet verilen coğrafi bölgelerdi (Şekil 7). İl dışı muayeneler ortalama 454±312 km mesafeden gelmekteydi.

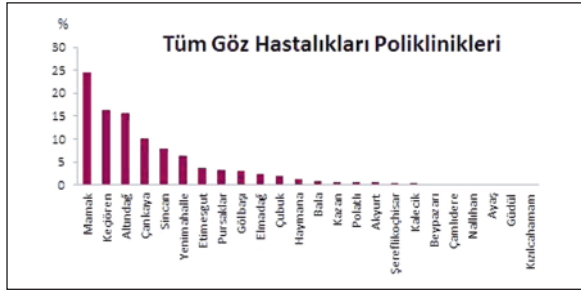
Kornea Polikliniği en fazla il dışı (%39,7) muayenenin yapıldığı poliklinik (Şekil 8) idi. İl dışı muayeneler arasında Adana (%2,3) ve Çorum (%2,1) ilk sıralarda yer aldı (Şekil 9 ve 10). İl dışı muayeneler ortalama 514±305 km mesafeden gelmekteydi. İç Anadolu Bölgesi'nden sonra (%71,2) Akdeniz Bölgesi (%8,1) ikinci sırada hizmet verilen coğrafi bölgedi (Şekil 11).



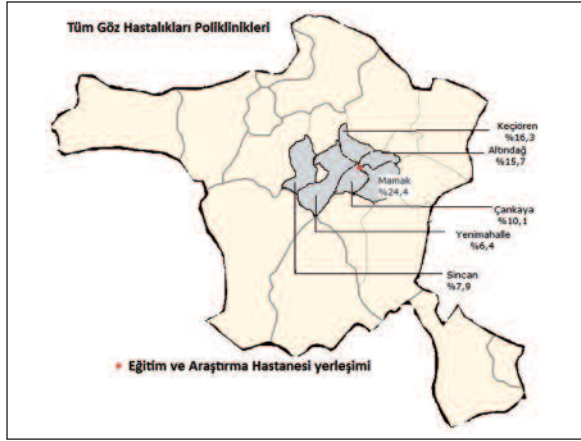
ŞEKİL 1: Tüm Göz Hastalıkları Polikliniklerinde yapılan muayenelerin dağılımı.



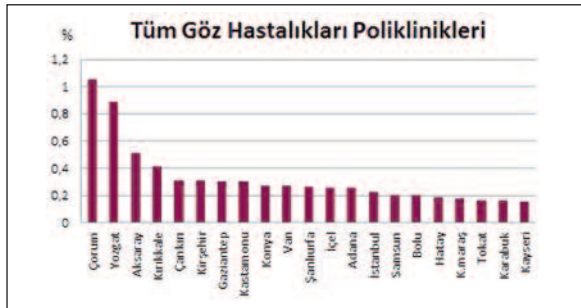
ŞEKİL 2: Özellikli polikliniklerde yapılan muayenelerin tüm muayeneler olan oranı.



ŞEKİL 3: Ankara'da ikamet eden hastaların ilçelere göre dağılımı.



ŞEKİL 4: Ankara'nın en çok hizmet verilen ilçeleri.



ŞEKİL 5: Tüm Göz Hastalıkları Polikliniklerinde yapılan muayenelerin illere göre dağılımı (ilk sırada yer alan 20 il).

## TARTIŞMA

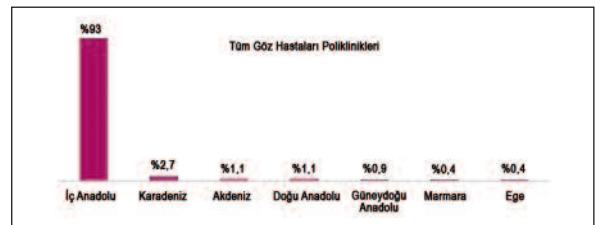
Kliniğimiz üçüncü basamak sağlık kuruluşu olarak hizmet vermektedir. Glukom, Kornea, Retina, Oküloplastik, Şaşılık ve Üvea Polikliniklerinin yıllardır aktif ve verimli çalışması nedeniyle hastalar yakın ve uzak mesafelerden ileri tetkik ve tedavi amaçlı yönlendirilmektedir.

En fazla muayene haftanın 5 günü çalışan ve 3-5 hekimin hizmet verdiği Genel Polikliniğimizde

yapılmaktadır. Başvuru çoğunlukla sık görülen ve takip gerektirmeyen şikayetler nedeniyle olduğundan muayeneler daha kısa sürede tamamlanmakta ve rapor çıkarmak, ilaç sorgulamak ve randevu vermek gibi ilave işlemler gerekmediğinden hasta başına ayrılan süre daha kısa olmaktadır. Hasta kontrollerinin sık yapılması ve uzun süreli takip gerektirmesi nedeniyle Üvea ve Kornea polikliniği en fazla muayenenin yapıldığı özellikli polikliniklerdi. İki hekimle, haftanın 4 günü çalışan ve yaz döneminde ara vermeyen Üvea Polikliniği özellikli polikliniklerimiz arasında en fazla (%4,7) muayeneyi yapan polikliniğimizdi. Tek uzmanla haftanın 2 günü çalışan topografi çekimi, kontakt lens uygulaması, fotoğraf çekimi, speküler mikroskopi çekimi gibi işlemlerin hekim tarafından yapıldığı Kornea Polikliniği (%4,2) ise ikinci sırada yer aldı.



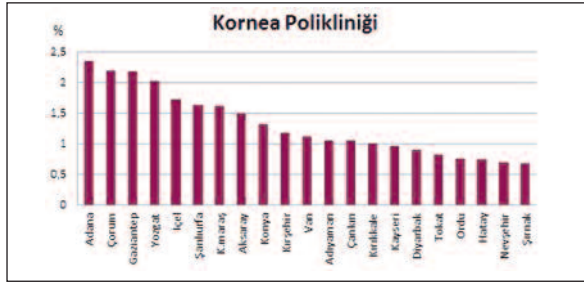
ŞEKİL 6: Tüm Göz Hastalıkları Polikliniklerinde yapılan muayenelerin illere göre haritası (ilk sırada yer alan 20 il).



ŞEKİL 7: Tüm muayenelerin coğrafik bölgelere göre dağılımı.



ŞEKİL 8: Ankara dışından gelen hastalara yapılan muayenelerin polikliniklere göre dağılımı.



**ŞEKİL 9:** Ankara dışından gelen hastalara Kornea Polikliniğinde yapılan muayenelerin illere göre dağılımı (ilk sırada yer alan 20 il).

Altındağ, Mamak ve Çankaya ilçelerinin birleştii noktada bulunan hastanemize en sık komşu ilçelerden başvuru yapıldı (Şekil 3 ve 4).

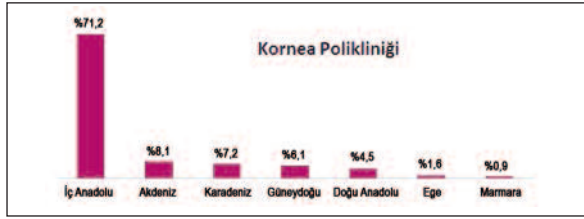
Tüm göz hastalıkları polikliniklerinde yapılan muayeneler içinde İç Anadolu Bölgesi haricinindeki coğrafi bölgeler belirgin olarak az yer tutarken (Şekil 7). En fazla il dışı muayene (%39,7) yapan Kornea Polikliniğinin grafiğine (Şekil 11) bakıldığında İç Anadolu Bölgesi haricinindeki bölgelerin frekanslarının belirgin olarak arttığı görülmektedir. Kliniğimizde keratoplasti ameliyatının sık yapılması bu dağılımı nedenlerinden biridir. Nisan 2013 tarihinden itibaren yurtdışından kornea ithal edilmesi nedeniyle keratoplasti sayısının daha da artması önümüzdeki dönemlerde Kornea Polikliniği'nde il dışı muayenelerin oranını daha yüksek olacağı şeklinde öngörü oluşturmaktadır. İl dışı muayene oranının %39,7 olduğu bir poliklinikte

doku nakli olmuş hasta takip etmenin haricinde ilave zorluklar ortaya çıkmaktadır. Şehirlerarası sefer yapan otobüslerin sabah erken saatte Ankara'ya ulaşmasından dolayı hastalar erken saatlerde poliklinikte yığılma oluşturmamakta ve hastalara randevu saati vermek olanaksız hale gelmektedir. Bu hastalarda muayenelerinin hızlıca tamamlanması ve geri dönüş otobüslerine yetişme kaygısı vardır. Ayrıca bazı illerin şehirlerarası otobüs terminalleri akşam saatlerinden sonra kapandığından, ilçeler ve köylere akşam belli saatlerden sonra toplu taşıma seferleri yapılmadığından küçük il, ilçe ve köylerden gelen hastalar aktarma bölgelerinde konaklama problemi ile karşılaşmaktadır. Kış aylarında yoğun kar yağışı alan bölgelerden gelen hastaların takipleri aksamaktadır, hekime başvurmayı gerektiren durumlarda hastanın kliniğimize ulaşması gecikmektedir. Ayaktan tetkik ve tedavi gerektiren hallerde Ankara'da konaklama ihtiyacı diğer bir problemidir. Hastanemiz bünyesinde çalışan Sosyal Hizmet Birimi Ankara'da konaklama ihtiyacı bulunan hastaların bir kısmının ihtiyacını karşılamaktadır ancak bu yetersiz kalmaktadır. Hasta popülasyonumuzun sosyoekonomik düzeyi düşük olduğundan konaklama ihtiyacı ciddi bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır.

Genel Poliklinikte hizmet verilen Ankara dışı iller arasında Çorum (%1), Yozgat (%0,9) ve Akşaray (%0,5) gibi komşu iller öne çıkarken Kornea Polikliniği'nde Adana (%2,3), Çorum (%2,2) ve Ga-



**ŞEKİL 10:** Kornea Polikliniğinde yapılan muayenelerin illere göre haritası (ilk sırada yer alan 20 il).



ŞEKİL 11: Kornea Polikliniğinde yapılan muayenelerin coğrafik bölgelere göre dağılımı.

ziantep (%2,2) ilk üç sırada yer aldı. Şekil 6 ve 10'da görüldüğü gibi hizmet verdiğimiz iller Ankara'nın kuzeyine, kuzeydoğusuna, doğusuna, güneydoğusuna ve güneyine doğru uzanmaktadır.

Son yıllarda hastanemizde çalışan asistan hekim sayısının azalması ve semt polikliniklerinin artması nedeniyle özellikli polikliniklerimizin çalışma günleri 1 gün azaltılmıştır. Bu da tek günde yapılan muayene sayısının artmasına neden olmuştur. Özellikle polikliniklerde takip edilen hastaların ciddi hastalıkları bulunduğundan muayeneleri daha uzun sürmektedir. Ayrıca hasta dosyalarını arşiv çekmelerinden bulma; farklı odalarda yapılan topografi çekimi, speküler mikroskopi çekimi, fotoğraf çekimi ve kontakt lens uygulaması; bulguların ve hastaların kullanmakta oldukları ve kullanacakları ilaçların dosyalara işlenmesi, ilaçlarını nasıl kullandıklarının sorulması, ilaçlarını nasıl kullanacaklarının anlatılması, anladıklarından emin olunması, düzenli ve çoklu ilaç kullandıklarından ilaç raporlarının çıkarılması, reçetelerinin yazılması, bir sonraki randevu

tarihinin verilmesi hasta başına ayrılan süreyi uzatmaktadır (sıralanan işlemlerin tamamı hekim tarafından yapıldığından). Kaliteyi korumak, kronik hastaların takip ve tedavisinde aksaklığa neden olmamak için standart çalışma süresi yeterli olmadığından hekimin kişisel özveride bulunmasını gerektirmektedir (öğlen istirahat etmemek, yemek yememek, çalışmaya mesai saatinden önce başlanmak ve mesai saatinden sonra devam etmek gibi).

Türk Medline ve Türkiye Klinikleri Medikal Veri Tabanında 'üniversite hastanesi', 'eğitim ve araştırma hastanesi', 'hizmet bölgesi', 'hizmet haritası' anahtar kelimeleriyle yaptığımız taramada hastanelerinin maliyet analizi, verilen hizmetin memnuniyet analizi, hasta hakları ile ilgili yayınlara rastlandı, fakat hizmet bölgelerini analiz eden makalelere rastlanmadı.<sup>1-10</sup> Bu nedenle kendi verilerimizi diğer üçüncü basamak sağlık kuruluşlarının verileri ile karşılaştırma yapma olanağımızı olmadı.

Sonuç olarak hasta popülasyonumuzun büyük kısmını Ankara'dan gelen hastalar oluştururken, referans kliniği olmamız nedeniyle tüm polikliniklerde yapılan muayenelerin %10,2'sini, Kornea Polikliniğinde yapılan muayenelerin de %39,7'sini il dışından gelen hastalar oluşturmaktadır. Tüm muayeneler arasında il dışından gelen hastaların oranını yüksek olmasıyla bağlantılı olarak yol ve konaklama masrafları ve zorlu kış şartları nedeniyle hasta kontrollerin aksaması ve hastaların sosyoekonomik şartlar nedeniyle tıbbi ve sosyal açıdan mağduriyeti söz konusudur.

## KAYNAKLAR

- Zengin S, Güzel R, Al B, Kartal Ş, Sarcan E, Yıldırım C. [Cost analysis of a university hospital's adult emergency service.] J Academic Emergency Medicine 2013;12(2):71-5.
- Ulaş H, Tunca Z. [Cost analysis of inpatients in a psychiatric clinic of a university hospital.] Arch Neuropsychiatry 2010;47(2):144-9.
- Şişe Ş, Cihan Altınel E. [Satisfaction level of inpatients in a university hospital.] Med J Selçuk 2012;28(4):213-8.
- Arslan Ç, Kelleci M. [Satisfaction levels of hospitalized patients in care of nursing in a university hospital and some related factors.] Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences 2011;14(1):1-8.
- Emhan A, Bez Y, Dülük Ö. [The satisfaction levels of the patients admitted to a university hospital. Dicle Medical Journal 2010;37(3): 241-7.
- Ejder Apay S, Arslan S. [Satisfaction level of inpatient in an university hospital.] TAF Prevention Medicine Buletine 2009;8(3):239-44.
- Zaybak A, Eşer İ, Günay İsmailoğlu E. [An analysis of the attitude of patients towards using their patient rights at a university hospital.] İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2012;20(2): 104-11.
- Zengin A, Emin Erbaycu A, Mertoğlu A, Yazıcı E, Çetinalp H. [The practice of patient rights in Turkey: five-year experience in a training hospital.] İzmir Göğüs Hastanesi Dergisi 2013; 27(2):105-17.
- Öztürk H, Yılmaz F, Hindistan S, Çilingir D, Yeşil Çiçek K. [Evaluations of doctors, nurses and patients about patient's rights in hospitals.] Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2007; 15(3):145-52.
- Kaya H, Acaroğlu R, Aştı T, Kaya N, Şendir M. [Patient's rights execution and limitation in practice; nursing students observation.] Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2006;14(3):140-4.