



nielsen

# SAĞLIĞIN GELECEĞİ 2015-2023

ÖZEL HASTANELER VE SAĞLIK KURULUŞLARI DERNEĞİ  
OHSAD

dstilTasarım

ARALIK 2015



nielsen

### ÇALIŞMA GRUBU

Çalışma Grubu Başkanı  
NIELSEN  
DSTİL TASARIM  
OHSAD BAŞKANI  
OHSAD GENEL SEKRETERİ  
OHSAD ÜYELERİ

DOÇ. DR. S. HALUK ÖZSARI  
NUR SERENLİ, BARIŞ ESMER  
CANAN KONUK  
OP. DR. REŞAT BAHAT  
DR. CEVAT ŞENGÜL  
DR. SEMA AKGÜN, DR. ÖMER GÜZEL

dstilTasarım

ARALIK 2015



Sağlıkta  
Ortak Çözüm  
Toplantıları 7

## İÇERİK

### 1. AMAÇ

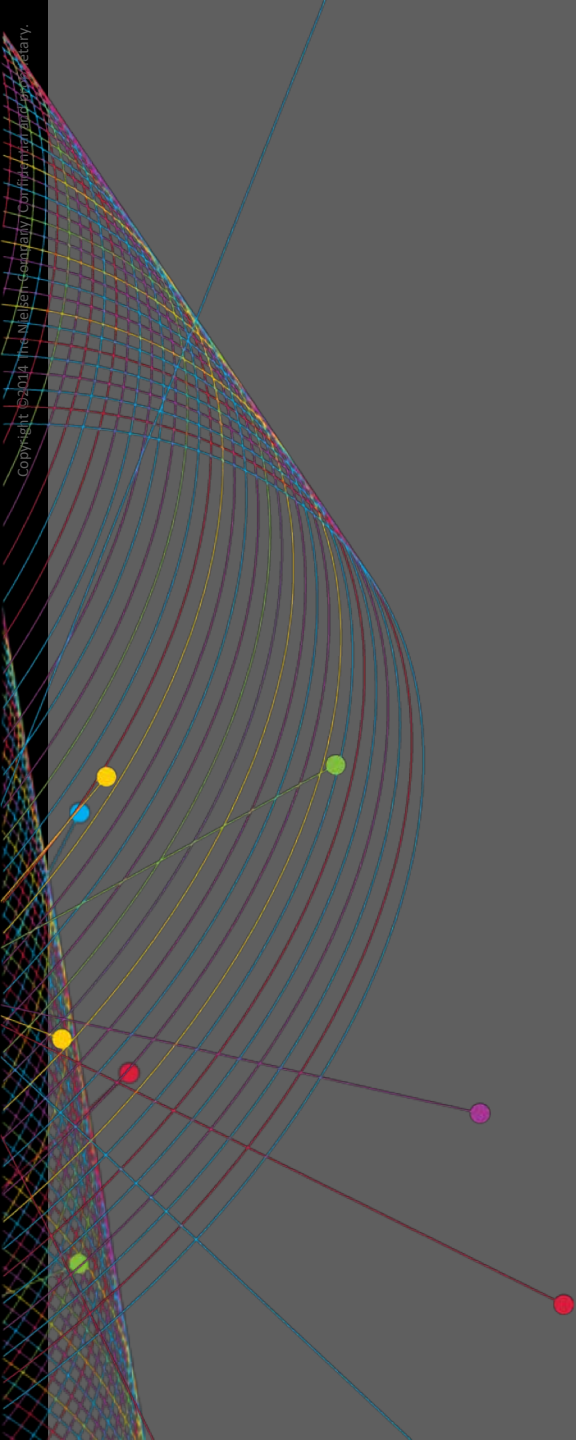
### 2. SÜREÇ

### 3. ARAŞTIRMA

- ✓ TASARIM
- ✓ BULGULAR
- ✓ YORUMLAR

### 4. DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

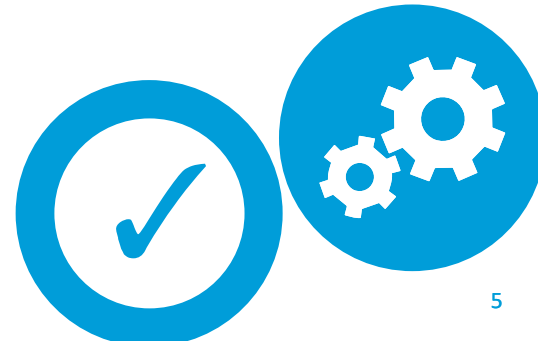
# AMAÇ



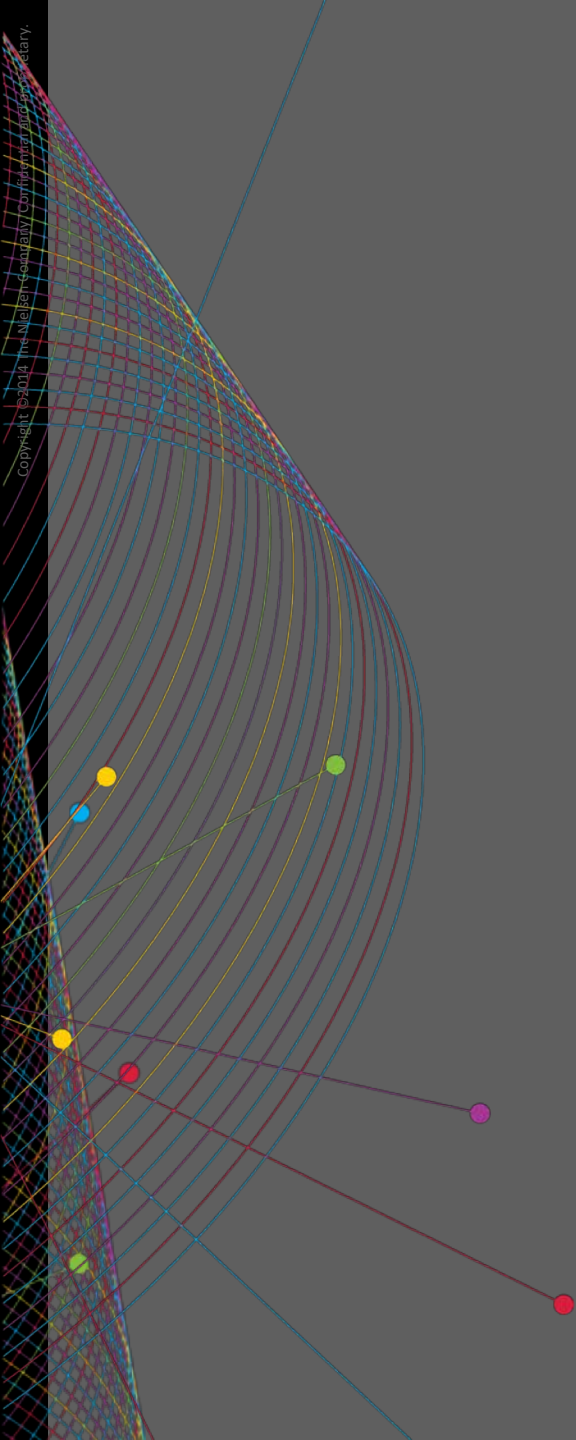
Copyright © 2012 The Nielsen Company. Confidential and Proprietary.

# AMAÇ

- ✓ Sadece özel sağlık sektörünü değil sağlık **sektörünün tamamını**,
- ✓ Bu günün hizmet kullanım performansını değil sektörden **gelecek beklentisini**,
- ✓ Hizmet sunanların değil **kullanıcıların öngörülerini içeren**,
- ✓ **OHSAD'dan bağımsız** bir bakış ile gelecek **simulasyonu** yapmak,



# SÜREÇ



Copyright © 2012 The Nielsen Company. Confidential and Proprietary.

# SÜREÇ

- ✓ Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği Sapanca Toplantısı, Ocak 2015, Sektörel Araştırma ihtiyacı; kullanıcı beklenti ve öncelikleri,
- ✓ dstil Tasarım, Nielsen Araştırma şirketleri ile tasarım/saha çalışması, Şubat/Mart 2015,
- ✓ Sağlık Bakanımız Sayın Dr. Mehmet MÜEZZİNOĞLU'na sunum, 4 Mart 2016,
- ✓ Sağlık Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı Sayın Dr. Şuayip BİRİNCİ, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurum Başkanı Sayın Prof. Dr. Alper CİHAN ve Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü Daire Başkanı Sayın Dr. Berrak BAŞARA ile Değerlendirme Toplantısı, 2 Nisan 2016,
- ✓ Sağlıkın Geleceği 2015-2023 Kitap basımı, 10 Nisan 2016

# ARAŞTIRMA; TASARIM



# HEDEF KİTLE

Araştırma kapsamında,

- ✓ AB-C1-C2-DE SES gruplarına mensup,
- ✓ İstanbul, Ankara, İzmir'de ikamet eden,
- ✓ 25-65 Yaş arasında,
- ✓ SGK'lı, Özel Sağlık Sigorta'lı veya herhangi bir sigortadan yararlanmayan,
- ✓ Kadın ve Erkeklerle görüşülmüştür.



# YÖNTEM

- ✓ Görüşmelerin tümü, **kantitatif araştırma** yaklaşımı ile **yüz yüze (CAPI)** veri toplama tekniği uygulanarak gerçekleştirilmiştir.
- ✓ Görüşmeler araştırmanın amacına göre hazırlanmış yaklaşık **20 dakika** süren bir soru formu ile gerçekleştirilmiştir.
- ✓ Görüşülen kişilerin seçimleri **kota örnekleme** yaklaşımı uygulanarak belirlenmiştir.
- ✓ Görüşmeler 3-22 Mart 2015 tarihleri arasında gerçekleşmiştir.



# ÖRNEKLEM



**%50 Kadın**



**%50 Erkek**



## YAŞ (%)

25-35	46
36-45	28
46-55	17
56-65	9
Ortalama	39



## İL (%)

İstanbul	48
Ankara	27
İzmir	25



## SES (%)

AB	22
C1	32
C2	28
DE	18



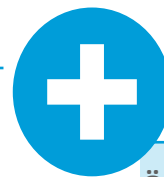
## ANKETİN YAPILDIĞI YER (%)

Hane	32
İşyeri	32
Merkezi lokasyon	36



## SAĞLIK KURUMU KARARINI VEREN KİŞİ (%)

Kendim karar veriyorum	75
Eşimle-ailemle birlikte karar veriyoruz	25



## SAĞLIK GÜVENCESİ (%)

Özel Sağlık Sigortası	43
SGK	71
Nakit ödüyorum	47

# ARAŞTIRMA; BULGULAR

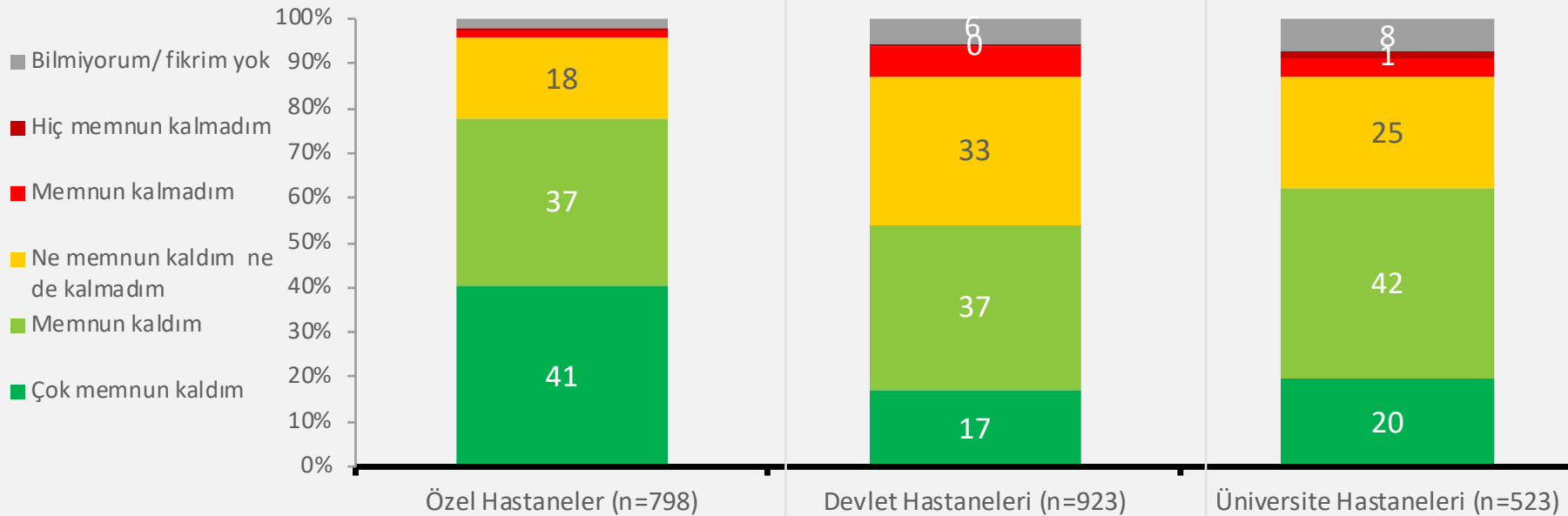
# EN SON HİZMET ALINAN HASTANELERDEN MEMNUNİYET

- ✓ En son hizmet alınan hastanelere bakıldığında en yüksek memnuniyet oranı %78 ile özel hastanelerde göze çarpıyor. Onları %62'lik memnuniyet oranıyla üniversite ve %54'lük memnuniyet oranıyla devlet hastaneleri izliyor.
- ✓ Özel hastanelerle ilgili olumlu algı yüksekken, devlet ve üniversite hastanelerinden alınan hizmetle ilgili kesin fikir edinme oranı düşüktür.
- ✓ Tüketicinin memnuniyet kriterleri hizmet aldığı hastanenin türüne göre değişiklik göstermektedir. Çalışanların ilgi ve alakası ortak paydayı oluşturmakta, özel hastaneler ve devlet hastanelerinde hizmet kalitesi öne çıkarken üniversite hastanelerinde doktorların uzmanlığı ve unvanları öne çıkmaktadır.
- ✓ Özel hastanelerde temizlik kriteri üçüncü sıradayken, devlet hastanelerinde 6. sıraya, üniversite hastanelerinde 7. sıraya düşmektedir. ( neyin 3-6.-7. sırası ? )
- ✓ Doktorların ilgisi tüm gruplarda 4. sırada yer almaktadır.
- ✓ Yakınlık devlet hastaneleri açısından önemli bir kriterken özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde böyle bir beklenti görülmemektedir.

# EN SON HİZMET ALINAN HASTANELERDEN MEMNUNİYET ÖZEL/DEVLET/ÜNİVERSİTE (%)

- Özel hastanelerden duyulan memnuniyet Devlet ve Üniversite Hastanelerine göre oldukça yüksektir.

## MEMNUNİYET DEĞERLENDİRMESİ



Bazı 30'un altında olan hastaneler raporlanmamıştır.

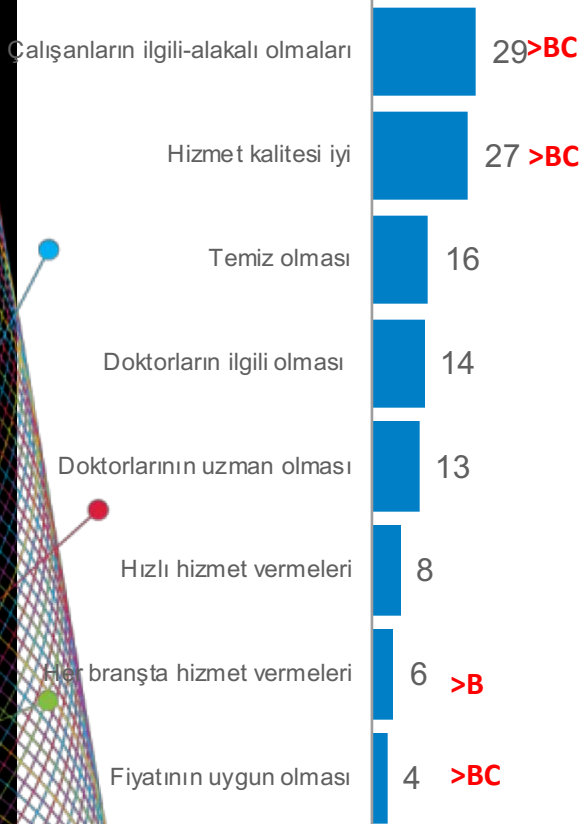
Baz: En son gidilen hastane

# EN SON HİZMET ALINAN HASTANELERDEN MEMNUNİYET ÖZEL/DEVLET/ÜNİVERSİTE (%)

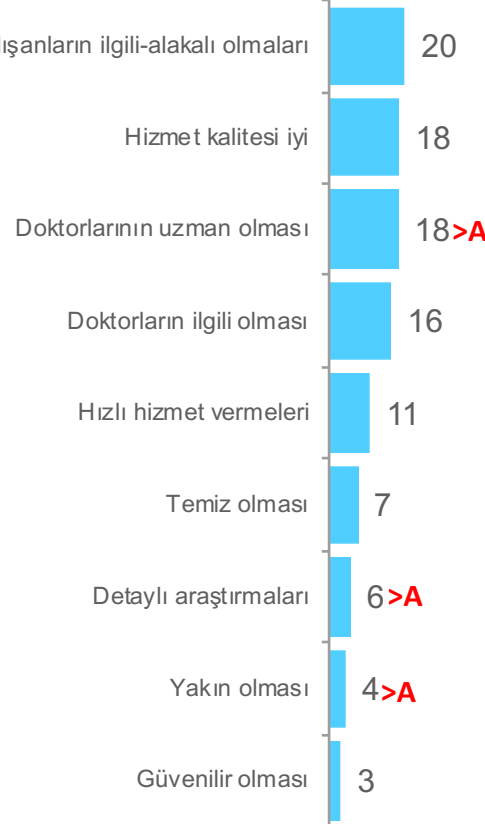
- Hastanelerden duyulan memnuniyeti belirleyen faktörlerin başında gelen «Çalışanların ilgili-alakalı olmaları» konusunda Özel Hastaneler, Devlet ve Üniversite Hastanelerinden anlamlı derecede daha yüksek bir ortalama yakalamıştır.

## MEMNUNİYET NEDENLERİ

### Özel Hastane – A (n=621)



### Devlet Hastanesi – B (n=499)



### Üniversite Hastanesi – C (n=324)



# DEVLET – ÖZEL SEKTÖR PAYLAŞIMI

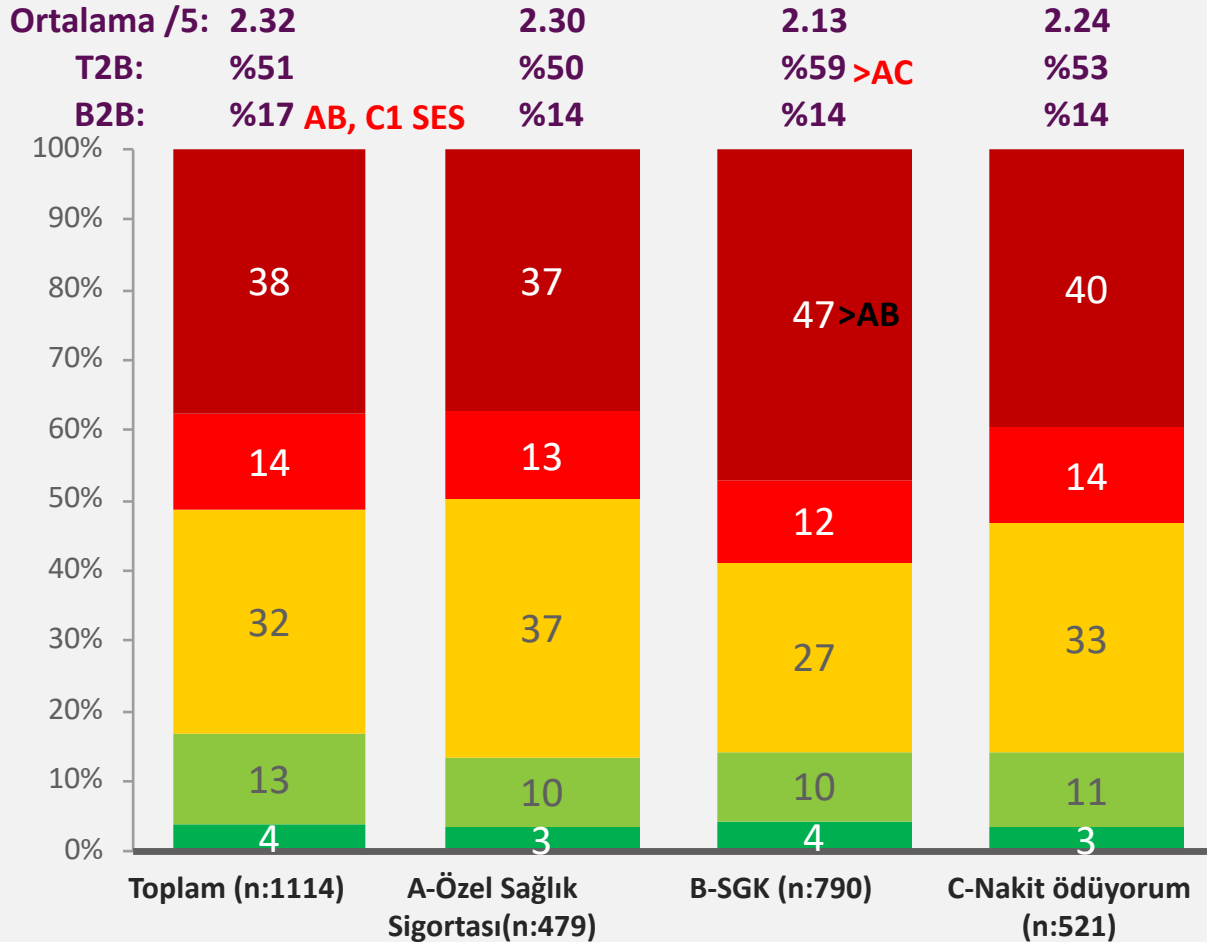
- ✓ **Devlet hastanelerinden** tüm hizmetler ya da büyük bölümünün **ücretsiz** alınabilmesi **isteniyor**; SGK'lılarda %47, nakit ödeyenlerde %40, özel sağlık sigortalılarda ise %37,
- ✓ **Devletten sağlık hizmet beklentisi en yüksek olanlar Ankara'da** %71, bu oran İstanbul'da %29, İzmir'de %19,
- ✓ DE SES grubu %44'le bu fikri destekliyor,
- ✓ Özel hastanelerden hizmetin en yaygın alındığı İstanbul'da; AB grubu ve özel sağlık sigortası olanlarda **özel sektörün güven yarattığı ve büyümesi** yönünde fikrin olgunlaştığı söylenebilir,
- ✓ **İzmir'de; devlet ve özel sağlık hizmetlerinin eşit** oranda benimsendiği bunun özel sektörün lehine çevrilmesinin olası olduğu görülmektedir,



# SAĞLIK KURULUŞLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER – SİGORTA TÜRÜNE GÖRE (%)

- Araştırmaya katılanlar arasında sağlık kuruluşlarına ilişkin çeşitli görüşlerden en çok destek bulan «Her türlü sağlık hizmetini Devlet Hastanelerinden ücretsiz alabilmeliyiz» olmuştur.
- Bu görüş AB ve C1 SES grubuna mensup kişiler arasında diğerlerine oranla daha fazla öne çıkmaktadır.

## DEĞERLENDİRME



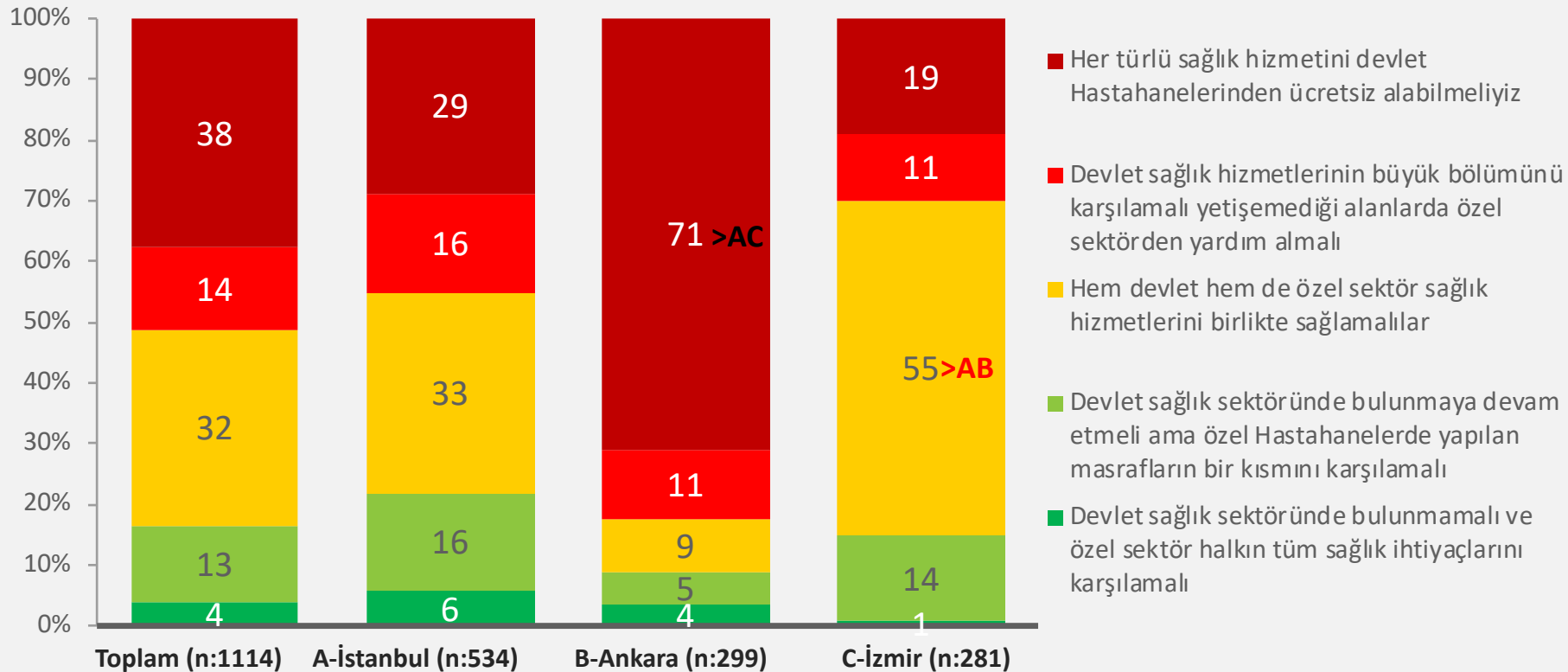
- Her türlü sağlık hizmetini devlet Hastahanelerinden ücretsiz alabilmeliyiz
- Devlet sağlık hizmetlerinin büyük bölümünü karşılamalı yetişemediği alanlarda özel sektörden yardım almalı
- Hem devlet hem de özel sektör sağlık hizmetlerini birlikte sağlamalılar
- Devlet sağlık sektöründe bulunmaya devam etmeli ama özel Hastahanelerde yapılan masrafların bir kısmını karşılamalı
- Devlet sağlık sektöründe bulunmamalı ve özel sektör halkın tüm sağlık ihtiyaçlarını karşılamalı

# SAĞLIK KURULUŞLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER – İL (%)

- İller arasında sağlık kuruluşlarına ilişkin değerlendirmeler bakımından büyük farklılıklar olduğu görülmektedir.

## DEĞERLENDİRME

Ortalama /5:	2.32	2.54	1.59	2.67
T2B:	%51	%45 >BC	%82 >AC	%30
B2B:	%17	%22	%9	%15

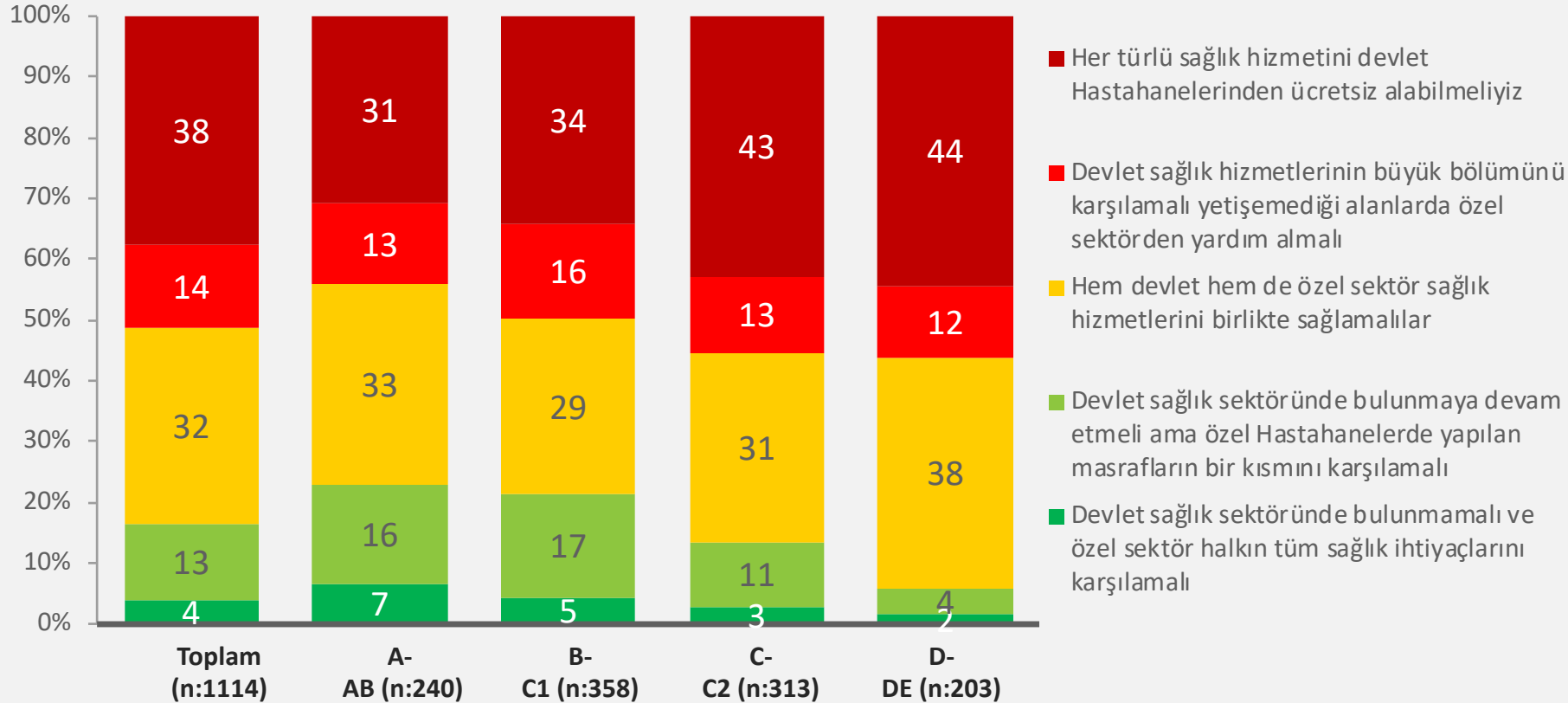


# SAĞLIK KURULUŞLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER – SES (%)

- SES düzeyinde de bakış farklılıkları görülmektedir.

## DEĞERLENDİRME

Ortalama /5:	2.32	2.55	2.42	2.18	2.07
T2B:	%51	%44	%50	%55	%56
B2B:	%17	%23 >CD	%21 >CD	%13	%6



Baz: Tüm görüşülenler (n=1114)

# ÖZEL SEKTÖRDEN BEKLENTİ

- ✓ **Özel sağlık hizmetleri** takdir görmektedir; **mevcut büyüklüğün sürdürülmesi %35** ile desteklenirken, hizmetlerin **büyümesi** düşüncesi **%18**, herkes özel hastanelerde tedavi görmeli görüşü ise **%21** olarak belirtilmiştir.
- ✓ İller arasındaki farklılıklar bölgelere özel stratejilerin gerektiğini ortaya koymuştur. İstanbul ve İzmir'de özel sektörün sağlık alanındaki hizmetleri daha fazla desteklenmekte; **İstanbul'da %59** ile **büyüme** desteklenirken **İzmir'de %70**'lik oranla özel sektörün mevcut **durumu koruması** fikri ağır basıyor.

# ÖZEL SEKTÖRE İLİŞKİN GÖRÜŞLER – SİGORTA TÜRÜNE GÖRE (%)

- Sağlık sektöründeki Özel Sektör konumuna ilişkin olarak ise araştırmaya katılanlar arasında en çok desteklenen görüş «Sağlık hizmetlerinde özel sektör mevcut büyüklüğünü sürdürmelidir. Daha fazla büyümemeli ya da küçülmemelidir» şeklindedir.

## DEĞERLENDİRME-

Ortalama /5: **3.16** >AB, C1 SES **3.08**

T2B: %27 >C2, DE SES %31

B2B: %38 >AB, C1 SES %37

3.17

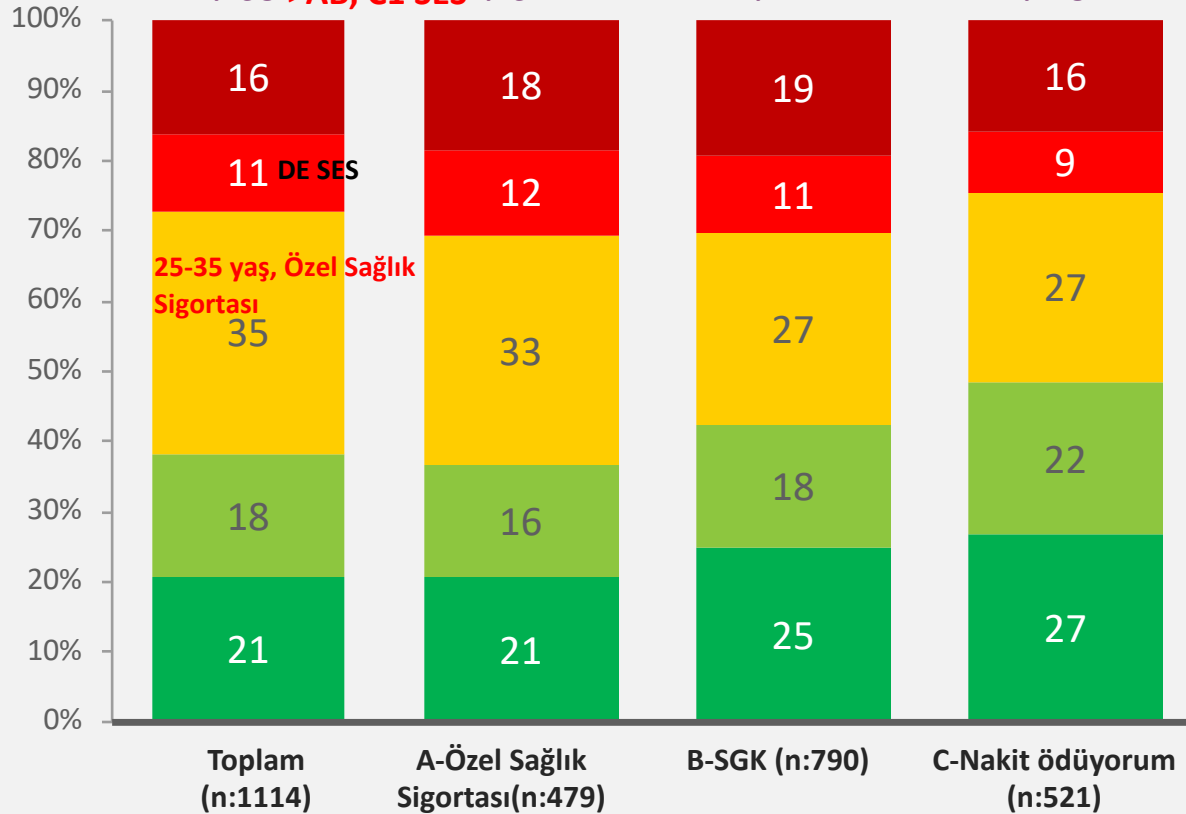
%31

%42

3.35

%25

%48



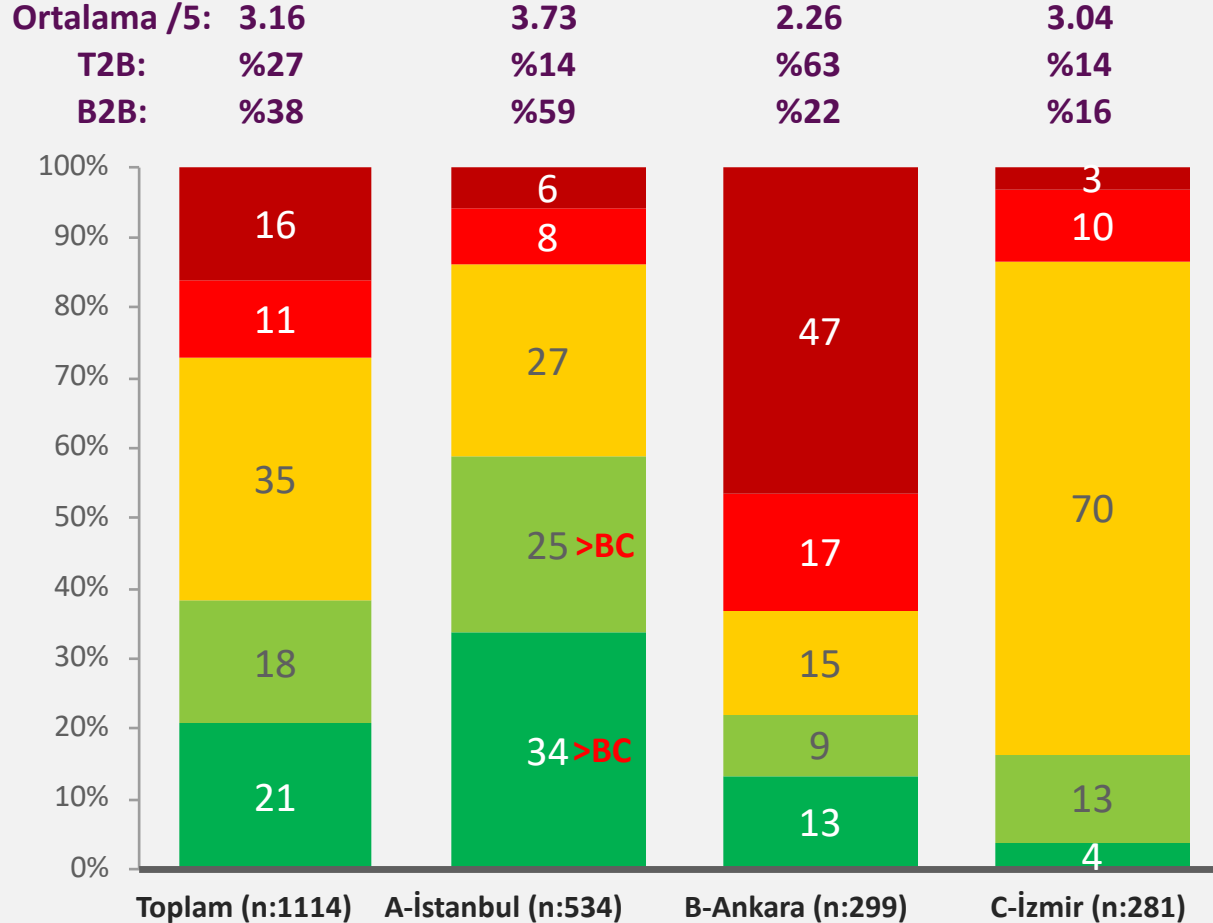
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör giderek küçülmeli ve kimse özel Hastahanelerde tedavi görmemelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör şimdikine göre küçülmelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör mevcut büyüklüğünü sürdürmelidir. Daha fazla büyümemeli ya da küçülmemelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör şimdikinden daha büyük hale gelmelidir.
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör giderek büyümeli ve herkes özel Hastahanelerde tedavi görmelidir

Baz: Tüm görüşülenler (n=1114)

# ÖZEL SEKTÖRE İLİŞKİN GÖRÜŞLER – İL (%)

- İller arasında özel sağlık sektörüne ilişkin değerlendirmeler bakımından büyük farklılıklar olduğu görülmektedir.

## DEĞERLENDİRME



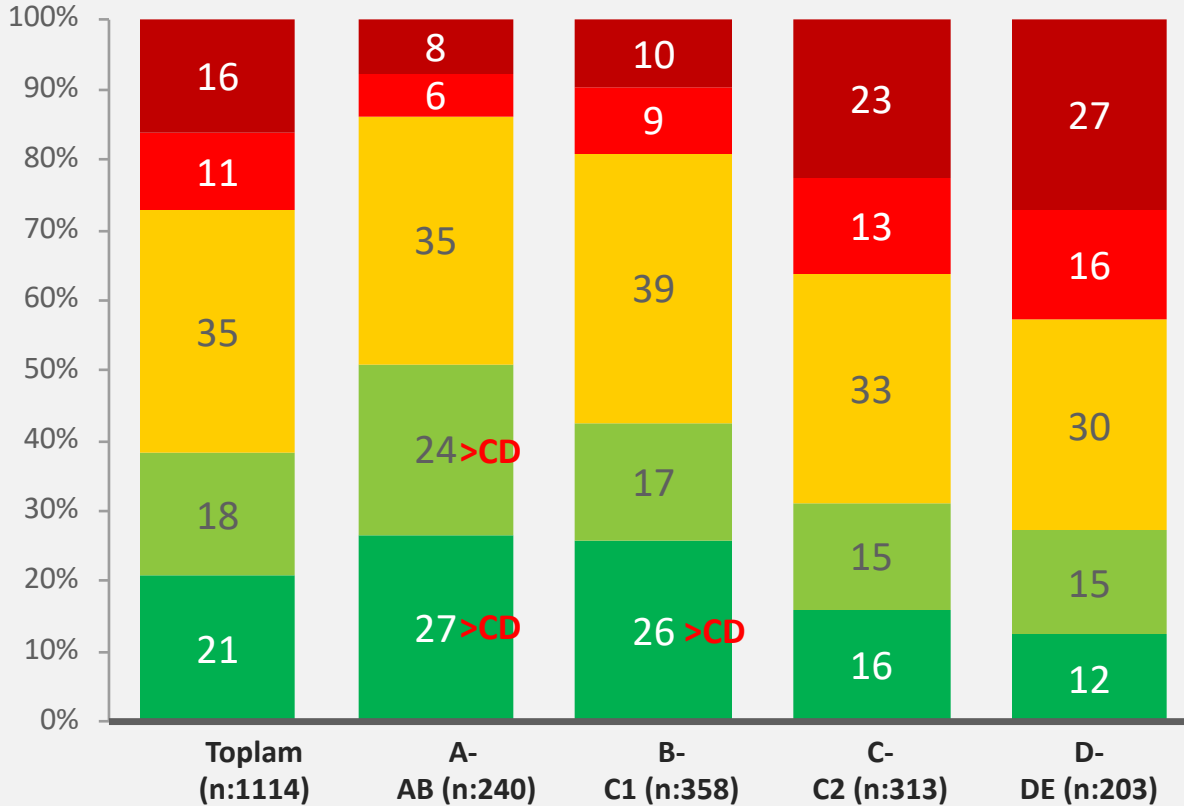
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör giderek küçülmeli ve kimse özel Hastahanelerde tedavi görmemelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör şimdikine göre küçülmelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör mevcut büyüklüğünü sürdürmelidir. Daha fazla büyümemeli ya da küçülmemelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör şimdikinden daha büyük hale gelmelidir.
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör giderek büyümeli ve herkes özel Hastahanelerde tedavi görmelidir

# ÖZEL SEKTÖRE İLİŞKİN GÖRÜŞLER – SES (%)

- «Sağlık hizmetlerinde özel sektör mevcut büyüklüğünü sürdürmelidir. Daha fazla büyümemeli ya da küçülmemelidir» görüşü AB, C1 SES grubunda ve İstanbul’da daha yaygındır.

## DEĞERLENDİRME

Ortalama /5:	3.16	3.56 >CD	3.39 >CD	2.88	2.69
T2B:	%27	%14	%19	%36	%43
B2B:	%38	%51 >CD	%43 >CD	%31	%27



- Sağlık hizmetlerinde özel sektör giderek küçülmeli ve kimse özel Hastahanelerde tedavi görmemelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör şimdikine göre küçülmelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör mevcut büyüklüğünü sürdürmelidir. Daha fazla büyümemeli ya da küçülmemelidir
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör şimdikinden daha büyük hale gelmelidir.
- Sağlık hizmetlerinde özel sektör giderek büyümeli ve herkes özel Hastahanelerde tedavi görmelidir

Baz: Tüm görüşülenler (n=1114)

# ÖDEMELERDE DEVLETİN ÖZEL SEKTÖRE KATKISI

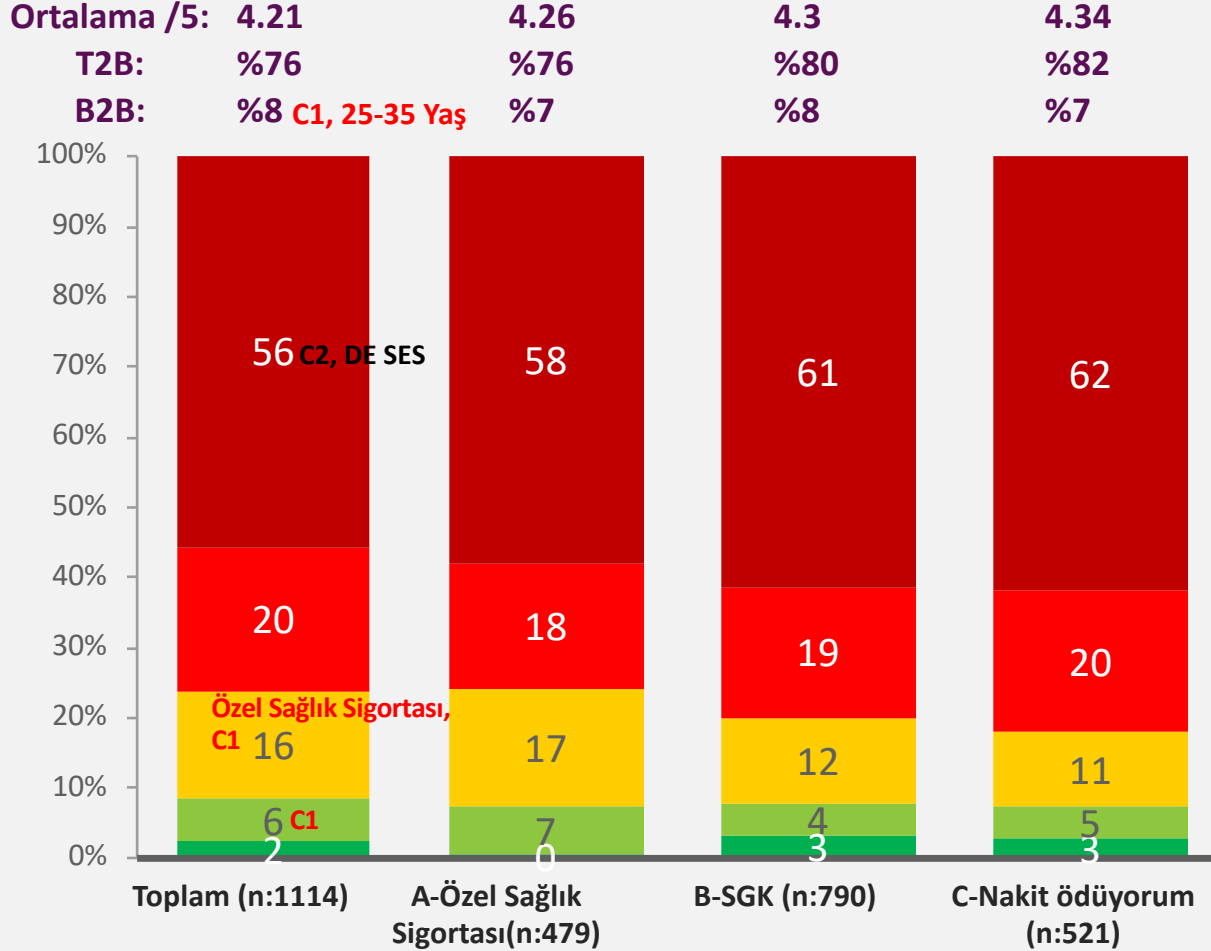
- ✓ “Devlet özel sağlık hizmetlerinin tamamını karşılamalı” fikri %56 ile evet cevaplanırken %44 tamamlayıcı sigortaya sıcak bakmakta,
- ✓ C1 SES grubu devlet katkısını daha az önemserken, C2 ve DE grubunun devlet katkısından beklentileri daha fazla,
- ✓ Özel sektörün 30 yıllık deneyimin ardından kabul gördüğünü ve gerekirse devlet katkısı olmaksızın hizmet alımına doğru bir ivme oluştuğu görülmekte,



# ÖZEL SEKTÖRE DEVLETİN KATKISI İLE İLGİLİ GÖRÜŞLER – SİGORTA TÜRÜNE GÖRE(%)

Devletin Özel Sağlık Hizmetlerine yapması gereken katkının niteliği sorgulandığında araştırmaya katılanların yarısından fazlasının masrafların tamamının devlet tarafından karşılanması gerektiğini düşündüğü görülmektedir.

## DEĞERLENDİRME

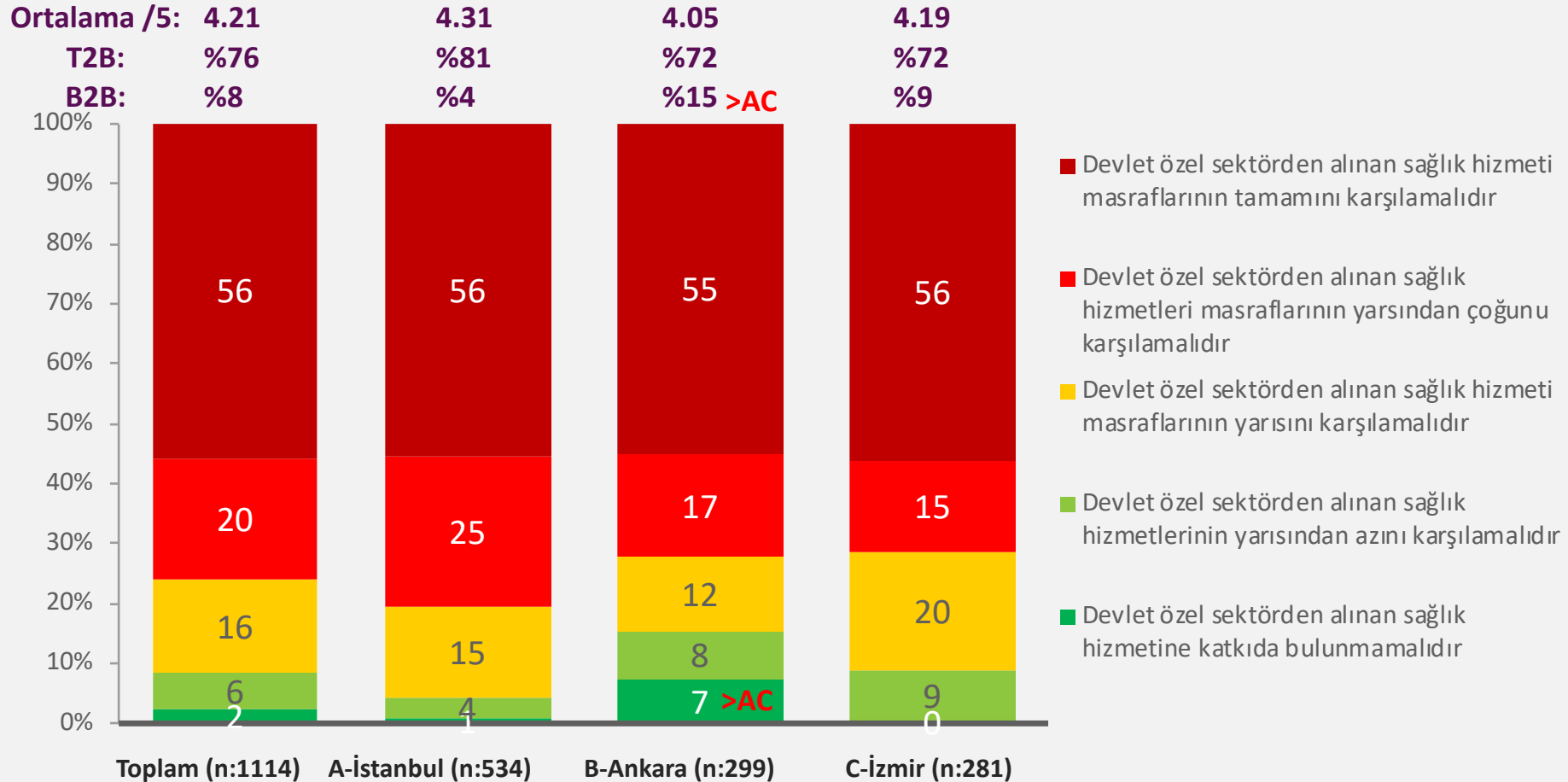


Baz: Tüm görüşülenler (n=1114)

# ÖZEL SEKTÖRE DEVLETİN KATKISI İLE İLGİLİ GÖRÜŞLER – İL (%)

- İller arasında özel sağlık sektörüne devlet katkısına ilişkin değerlendirmeler bakımından büyük farklılıklar olduğu görülmektedir.

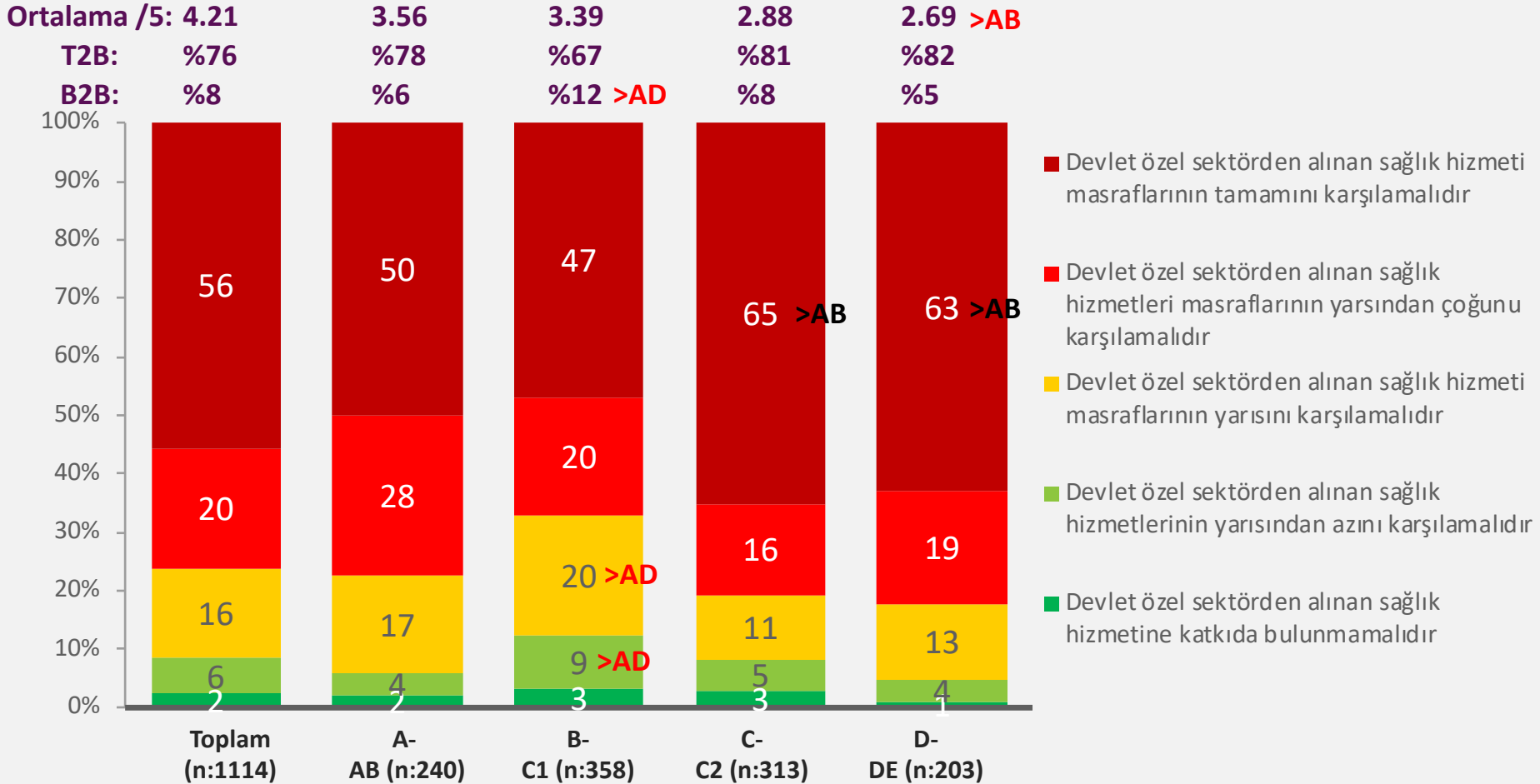
## DEĞERLENDİRME



# ÖZEL SEKTÖRE DEVLETİN KATKISI İLE İLGİLİ GÖRÜŞLER – SES (%)

- İller arasında özel sağlık sektörüne devlet katkısına ilişkin değerlendirmeler bakımından büyük farklılıklar olduğu görülmektedir.

## DEĞERLENDİRME



Baz: Tüm görüşülenler (n=1114)

# SİGORTA BİLİRLİĞİ

- ✓ Sigorta denince ilk akla gelenin SGK-Sosyal Güvenlik Kurumuna ait sigorta biçiminin olduğu, araştırmaya katılanların yarısının aklına ilk olarak bunun geldiği görülmektedir.
- ✓ İkinci sırada Özel Sağlık Sigortaları yer almaktadır.
- ✓ Devlet tarafından sağlanan sağlık sigortası-GSS ve tamamlayıcı özel sağlık sigortasına sahip olmak en tercih edilebilir davranış olarak öne çıkmaktadır.

# BİLİNEN SİGORTALAR (%)

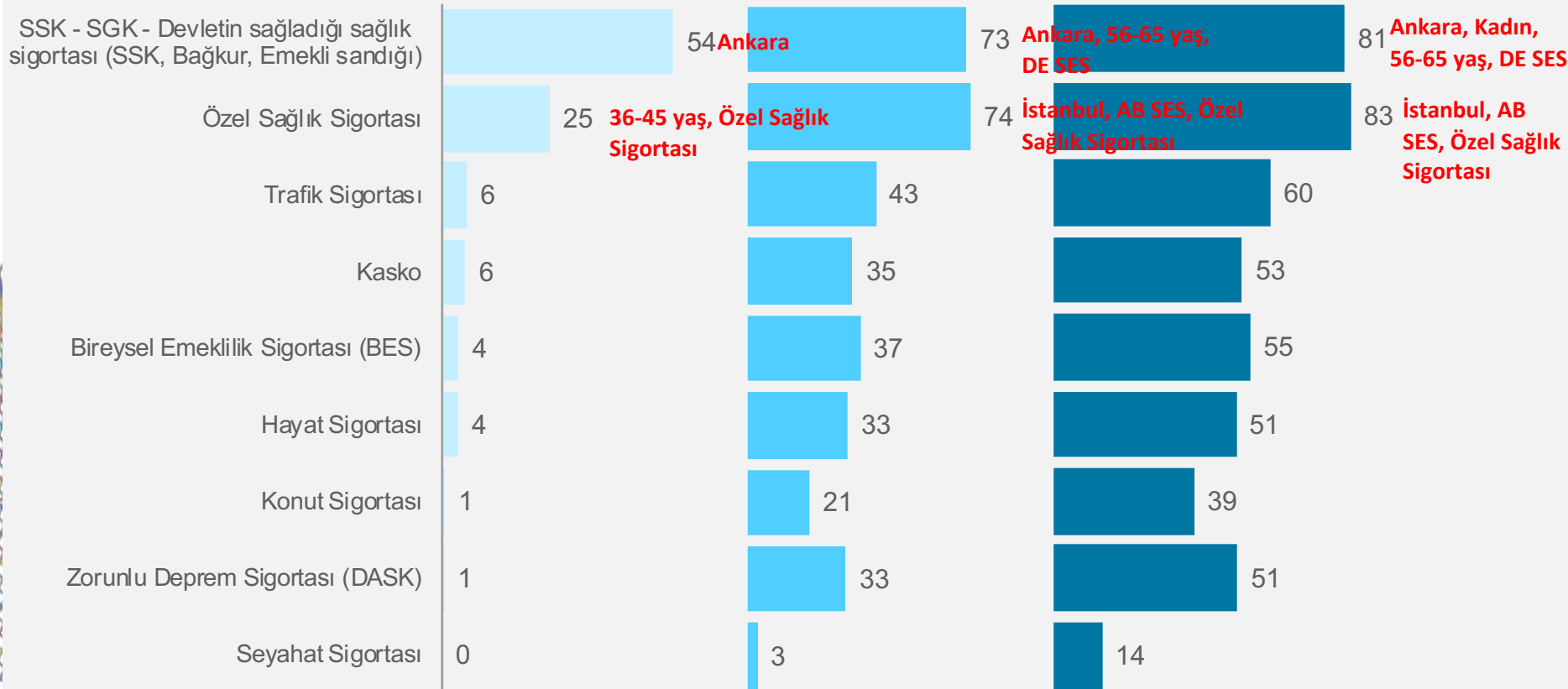
- Sigorta denince akla ilk gelenin Sosyal Güvenlik Kurumuna ait sigorta biçiminin olduğu, araştırmaya katılanların yarısının aklına ilk olarak bunun geldiği görülmektedir.
- Ankara bu bakımdan diğer illerin önünde yer almaktadır.
- İstanbul'da ve yüksek SES grubunda ise Özel Sağlık Sigortası cevabı öne çıkmaktadır.

## SİGORTA BİLİNLİĞİ

İLK AKLA GELEN

TOPLAM SPONTA

TOPLAM BİLİNLİLİK



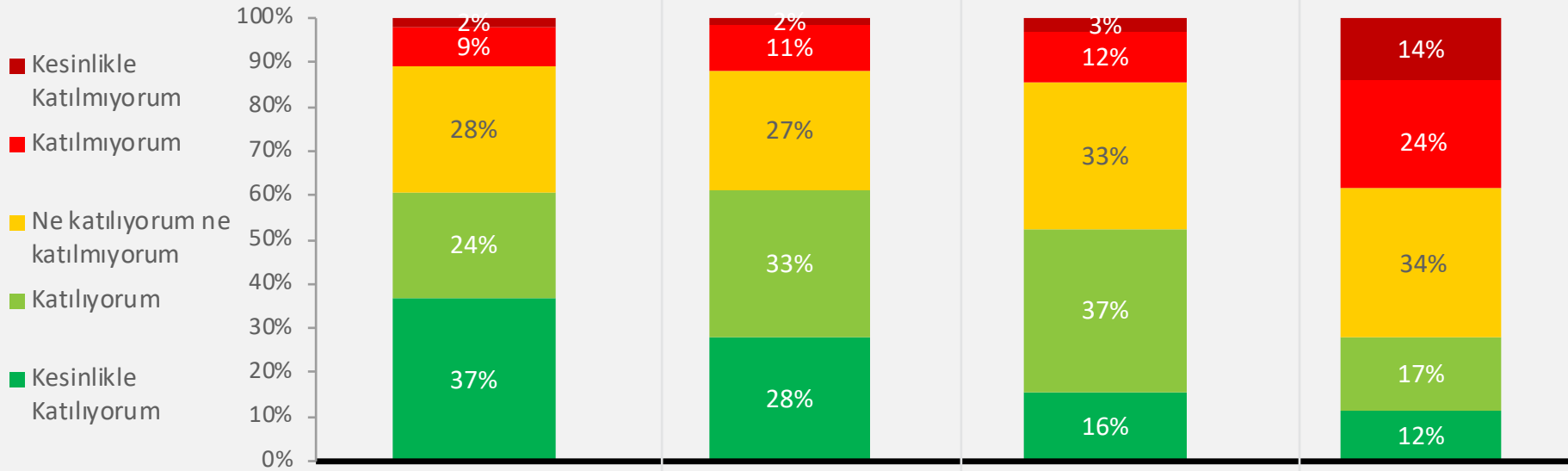
İlk Akla gelene göre sıralanmıştır

Baz: Tüm görüşülenler (n=1114)

# SOSYAL SAĞLIK GÜVENCELERİNE SAHİPLİK BAKIMINDAN İFADELERE KATILIM DÜZEYİ (%)

Sosyal Sağlık Güvencesine sahip olmaya ilişkin yapılan değerlendirmelerde «sadece devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesinin yeterli olacağına» inananların oranının en düşük olduğu görülmektedir.

## KATILIM DÜZEYİ



Devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesinin yanında onu tamamlayan, Özel sağlık sigortasına da sahip olmalıyım.

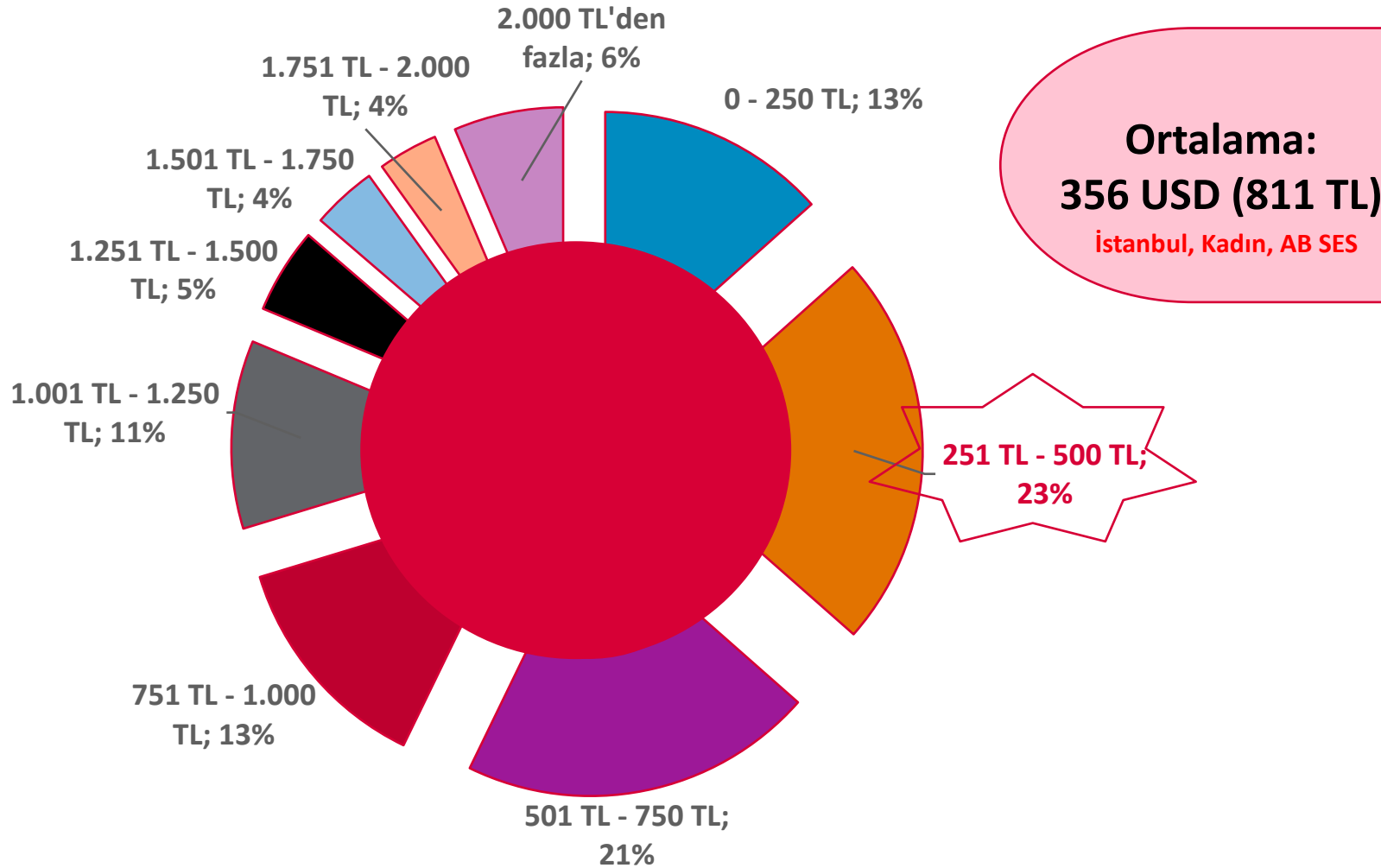
Hem devlet güvencesi hem özel sağlık güvencesine birden sahip olmayı isterim ancak Hastanelere fark öderken üst sınır konulmamasını tercih ederim

Özel sağlık kuruluşlarından daha iyi hizmet alacağıma inandığım için devletin ödemediği kısma karşılık özel sağlık sigortasını tercih ederim.

Sadece devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesi yeterli, özel sağlık sigortasına ihtiyacım olmaz.

# SON 1 YILDA SAĞLIK HARCAMALARI İÇİN TOPLAM ÖDENEN MİKTAR

Son 1 yılda sağlık hizmetleri için haneden yapılan ortalama harcamanın 811 TL olduğu görülmektedir.



# ARAŞTIRMA; YORUMLAR



# E-NABİZ DÖNEMSEL TAKİP, 2015 (KAYNAK:SAĞLIK BAKANLIĞI, 2016)



# YORUMLAR

- ✓ **Özel Hastanelerden Memnuniyet**, Devlet ve Üniversite Hastanelerine göre oldukça **yüksektir**,
- ✓ Tüketicinin **memnuniyet kriterleri**; hizmet aldığı hastanenin türüne göre değişiklik göstermektedir, memnuniyet kriteri olarak **çalışanların ilgi ve alakası** ortak paydayı oluşturmakta, Özel Hastaneler ve Devlet Hastanelerinde **hizmet kalitesi** öne çıkarken, Üniversite Hastanelerinde **doktorların uzmanlığı ve unvanları** öne çıkmaktadır,
- ✓ Araştırmaya katılanların **sadece %38'i her türlü sağlık hizmetinin Devlet Hastanelerinden ücretsiz** karşılanmasını beklenmektedir,

# YORUMLAR

- ✓ Özel hastanelerden hizmetin en yaygın alındığı İstanbul'da; AB grubu ve özel sağlık sigortası olanlarda **özel sektörün güven oluşturduğu** ve özel sektörün **büyümesi yönünde fikrin olgunlaştığı** dikkat çekmektedir,
- ✓ Özel sektörün 30 yıllık hizmet deneyiminin ardından artık **kabul gördüğü** ve **gerekirse Devlet katkısı olmaksızın hizmet alımına doğru bir ivme** oluştuğu yorumlanabilmektedir,

# YORUMLAR

Dolayısıyla;

- ✓ Özel hastane deneyimi yaşayan tüketiciler aldıkları hizmetten memnuniyetlerini "sürekliliğe" dönüştürme eğiliminde olup,
- ✓ Devlet Hastanelerinde hiç ek ödeme yapmak istemezken,
- ✓ Özel hastanelerin bu kadar yüksek oranda kabullenilmesi mevcut sağlık politikalarının gözden geçirilmesi fikrinin öne çıkması olarak değerlendirilebilmektedir,

# YORUMLAR

- ✓ Sağlık sigortaları ile ilgili bilinç tüm diğer sigorta branşlarının önüne geçmiştir. Tüm illerde, zorunlu deprem sigortası (DASK) ile zorunlu trafik sigortasının bilinirliğinden çok önde olması tüketici davranışındaki yaklaşım farklılığının en büyük göstergesi olarak görülebilmektedir,
- ✓ Özel sağlık sigortasına sahip sadece iki milyon kişi varken, bu oranda bilinirliğinin olması; bu alana Devlet ve sigorta şirketlerinin yaklaşımlarının farklılaşması ile "özel sağlık sigortalarının" çok daha fazla kullanılmaya başlayacağı şeklinde düşünülebilir,
- ✓ Devlet tarafından sağlanan sağlık sigortası (GSS) ve tamamlayıcı özel sağlık sigortasına sahip olmak en tercih edilebilir davranış olarak öne çıkmaktadır.

# YORUMLAR

- ✓ Sektörün tüm katmanlarının birbiri ile çok **daha fazla iletişim** içinde olması gerekliliği ortaya çıkmıştır.
- ✓ 2000'li yıllarda başlayan süreç ve sonrasındaki gelişmeler **hizmet alanların davranışlarında çok büyük değişikliklere** sebep olmuştur.
- ✓ Sağlıklı bir gelecek için **bu tür araştırmaların sürekli yenilenmesi** ve kamuoyunda **tartışmaya açılması** gerekmektedir.

# ÖNERİLER

- ✓ **Finansman** boyutunda sosyal sigorta kapsamının önem ve önceliklerine göre **gözden geçirilmesi**, tamamlayıcı/destekleyici/uzun süreli sağlık sigortacılığı gibi **yeni açılımlarla takviyesi**,
- ✓ Harcama yönetimi ve kaliteli sağlığa erişimin sürdürülebilir olmasına ilişkin atılması gerekli adımlarda; **sektör paydaşlarıyla birlikte; şeffaflık, diyalog ve öngörülebilirlik** gibi temel ilkelerle hareket edilmesi,
- ✓ Sektörün öngörülebilirlik sorununun ortadan kaldırılarak, **sağlıklı planlama yapılmasına imkan** sağlanması,
- ✓ Yapılacak **sağlık yatırımları artışının** desteklenmesi,
- ✓ **Yenilikçi uygulamaların** çekici hale gelmesine yönelik **teşvikler** sağlanması,

# TEŞEKKÜRLER

