

YEREL YÖNETİMLERDE SAĞLIK HİZMETLERİ UYGULAMALARININ KARŞILAŞTIRMALI DEĞERLENDİRİLMESİ

COMPARATIVE EVALUATION OF HEALTHCARE PRACTICES IN LOCAL AUTHORITIES

Muhammed Fatih ERTAŞ¹, Hasan Hüseyin EKER², Pınar GÜNGÖR KETENCİ³

¹ Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Yönetimi, İstanbul, Türkiye

² Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Halk Sağlığı, İstanbul, Türkiye

³ Erenköy Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi, Sağlık Yönetimi, İstanbul, Türkiye

ÖZET

Türkiye’de sağlık hizmetlerinden merkezi yönetim sorumlu olmakla birlikte yerel yönetimlere de yetki ve görevler verilmiştir. Yerel yönetimler bağlamında ilk akla gelen birim belediyelerdir. Bu çalışmanın amacı, büyükşehir belediyeleri örneğinde, Türkiye’de yerel yönetimlerin sağlık alanındaki hizmetlerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesidir. Çalışmayı gerçekleştirmek amacıyla Türkiye’deki otuz büyükşehir belediyelerinden sekiz ana başlıkta sağlık hizmetlerine yönelik gerçekleştirdikleri hizmetlerin verilerini paylaşmaları istenmiştir. Çalışma, veri sağlayan dokuz büyükşehir belediyesinin verileri ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler ışığında nicel yöntemlerle sunulan sağlık hizmetlerinin karşılaştırılması yapılmıştır. Söz konusu karşılaştırmaların yapılabilmesi için belediyelerin gerçekleştirdikleri faaliyetler farklı alanlarda uzmanlığa sahip beş uzman tarafından önem derecesine göre puanlandırılmıştır. Akabinde belediyeler bu puanlandırmalar kullanılarak faaliyetlerine göre bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Nihai olarak araştırmaya katılan büyükşehir belediyeleri, yapmış oldukları sağlık hizmetleri kapsamında aldıkları puanlarına göre karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Çalışmaya dokuz büyükşehir belediyesi katılmıştır. Veri paylaşan büyükşehir belediyeleri arasında iki farklı değerlendirme yapılmıştır. Yapılan her iki değerlendirmede de en yüksek puanı alanın Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu bulgusu saptanmıştır. En fazla veri paylaşan belediyelerin Marmara Bölgesinde yer alan belediyelerin olduğu ve veri paylaşan belediyelerin çoğunlukla 6360 sayılı yasa öncesinde de büyükşehir belediyesi olduğu bulgusuna rastlanılmıştır. Belediyelerin, sağlık hizmeti konusunda birçok faaliyet gerçekleştirdiği, gerçekleştirilen bu faaliyetlerde en fazla öne çıkanların engellilere ve yaşlılara yönelik hizmetler olduğu, en düşük önem düzeyinde ise laboratuvar hizmetlerinin olduğu, uygulamada başarılı ve en iyi belediye örneğinin Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, takip eden en iyi belediye örneğinin ise Bursa Büyükşehir Belediyesi ve ardından Muğla Büyükşehir Belediyesi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Büyükşehir Belediyeleri, Sağlık, Sağlık Hizmeti, Yerel Yönetimler.

ABSTRACT

Although the central government is responsible for health services in Turkey, local governments have also been given authority and duties. In the context of local governments, the first unit that comes to mind is municipalities. The aim of this study is to determine and evaluate the services of local authorities in the field of health in Turkey, in the example of metropolitan municipalities. In order to perform the study, the data of health services in eight major titles were requested from thirty metropolitan municipalities in Turkey. The study was carried out with the data of nine metropolitan municipalities that provided the data. In the light of the data obtained, the health services provided were compared by quantitative methods. To make these comparisons, the activities accomplished by the municipalities were scored according to their importance by five experts with different expertise. Subsequently, the municipalities were evaluated according to their activities exploiting these scores. Finally, the metropolitan municipalities participating in the study were evaluated comparatively according to the scores they received within the scope of the health services they provided. Nine metropolitan municipalities were participated in the study. The metropolitan municipalities sharing data were subjected to two different assessments. Accordingly, it was found that Kocaeli received the highest score in both assessments. In addition, it was found that the municipalities that share the most data are those located in Marmara region, and the ones that share data are mostly metropolitan municipalities before the law numbered 6360. It was determined that municipalities carry out many activities in the field of health; the most prominent in these activities are for the disabled and the elderly people, while the least important is laboratory services; Kocaeli Metropolitan Municipality is the mosty successful municipality which is followed by Bursa Metropolitan Municipality and Muğla Metropolitan Municipality.

Keywords: Health, Health Service, Local Governments, Metropolitan Municipalities.

Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Pınar GÜNGÖR KETENCİ, Dr, Erenköy Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi, İstanbul, Türkiye. **E-mail:** p_gungor18@hotmail.com

Bu makaleye atf yapmak için / Cite this article: Ertaş M. F., Eker H. H., Güngör Ketenci P. (2022). Yerel Yönetimlerde Sağlık Hizmetleri Uygulamalarının Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi. *Gevher Nesibe Journal of Medical & Health Sciences*, 7(21), 100-119. <http://doi.org/10.5281/zenodo.7391421>

GİRİŞ

Türkiye’de yönetim sistemi, merkezi ve yerel yönetim olmak üzere iki ana şekilde oluşturulmuştur. Yerel yönetimler, mahalli müşterek nitelikteki kamu hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu anayasal kurumlardır. Yerinden yönetim ilkesine uygun olarak oluşturulan yerel yönetim kapsamında; il özel idareleri, köyler ve belediyeler bulunmaktadır. Yerel yönetimlerin görev, yetki ve sorumlulukları kapsamında yürüttükleri faaliyetler vardır. Gerçekleştirilen faaliyetlerden biri de sağlık hizmetleridir (Toksöz, 2019).

Mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçların karşılanması için var olan yerel yönetimler içinde kuruluşlardan biri de belediyelerdir. Yerel yönetimler bağlamında ilk akla gelen birim de belediyelerdir (Erkul, 2013). Belediyelerin sağlık hizmetlerine yönelik sorumlu oldukları birçok mevzuat bulunmaktadır. Bunlar; 5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamındaki sağlık hizmetleri, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu içerisinde yer alan sağlık hizmetleri, 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu bünyesinde değinilen sağlık hizmetleri, 3285 sayılı Hayvan Sağlığı ve Zabıtası Kanunu’ndaki sağlık hizmetlerine dayalı maddeler, 5491 sayılı Çevre Kanunu kapsamında bulunan sağlık hizmetleri, 3194 sayılı İmar Kanunu, 486 sayılı Umuru Belediyeye Müteallik Ahkâmı Cezaiye Konusundaki Kanun, 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu kapsamında sağlık hizmetleri, 3572 sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkındaki Kanun, 1593 sayılı kanuna dayalı Gıda Maddeleri ve Genel Sağlıkla İlişkili Eşya ve Levazımatı Hususi Vasıflarını Gösteren Tüzük, İşyeri Açma ve İşyeri Çalıştırma Ruhsatını Kapsayan Yönetmelik, Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, Katı atıkların denetimi konusundaki mevzuatlar da sağlık hizmetlerini kapsamaktadır (Gürün, 2018).

Bu çalışmada köyler ve il özel idareleri kapsam dışı bırakılmış olup belediyelerden ise büyükşehir belediyesi çalışma özelinde ele alınmıştır. Çalışma özelinde araştırma kapsamındaki büyükşehir belediyelerince büyükşehir belediyesi kanununa göre sağlık hizmetleri sunma görev ve yetkileri verilmiştir. Bu bağlamda büyükşehir belediyelerinde sunulan sağlık hizmetleri ve bu hizmetlerde gerçekleştirilen faaliyet ve hizmetler aşağıda açıklanmaktadır:

- 1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri** kapsamında; Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri, Psikoterapi Hizmetleri, Aile Danışmanlık Hizmetleri, Gezici Sağlık Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri, (*Okul Sağlığı Eğitimleri, Halk Sağlığı Eğitimleri, Meslek Gruplarına Yönelik Eğitimler, İlk Yardım Eğitimleri, Gençlik ve Aile Destek Merkezi Eğitimleri*), Destek Hizmetleri (*Gıda Paketi, Nakit Yardımı, İlaç Yardımı, Yeni Doğan Bebek Çantası, Ekmek yardımı, Çölyak Hastalarına Gulitensiz Ekmek yardımı, Kıyafet ve Eşya Yardımı Öğrenim Yardımları*) verilmektedir.
- 2. Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri** kapsamında; Hastane Hizmeti, Tıp/Sağlık Merkezi, Kurum Hekimliği Hizmetleri verilmektedir.
- 3. Acil Yardım Hizmetleri** kapsamında; Hasta Nakil Hizmetleri ve Ambulans Hizmetleri verilmektedir.
- 4. Evde Sağlık Hizmetleri** kapsamında; Evde Doktor Muayenesi, Hemşirelik Hizmeti, Evde Fizyoterapi Bakımı, Psikolojik Danışmanlık Hizmeti, Hane Temizlik Hizmeti, Kişisel Temizlik Hizmeti, Hasta Nakil Hizmeti, Evde Refakat Hizmeti, Hastanede Refakat Hizmeti, Yardım ve destek paketi, Evde sıcak yemek hizmetleri verilmektedir.
- 5. Engellilere Yönelik Hizmetler** kapsamında; Danışmanlık Hizmetleri (*Bireysel Danışmanlık, Grup Danışmanlığı, Telefonla Danışmanlık, E Danışmanlık*), Mesleki Eğitim Hizmetleri (*Aşçılık, Bahçıvanlık, Bilgisayar, Çağrı Merkezi, Film Stüdyosu, Garsonluk, Grafik, Kuaförlük, Market, Müzik, Otelcilik, Resim, Serigrafi Baskı, Ses Kayıt Stüdyosu, Ahşap, Braille alfabesi, Ebru, Ev ekonomisi, İpek halıcılık, Matbaa, Müzik, Okuma-yazma, Resim, Seracılık, Seramik, Spor, Süsleme, Takı tasarımı, Temizlik, İşaret Dili*), Sosyal, Kültürel ve Sanatsal Hizmetler (*Konser, Gezi, Kamp, Sergi, Halk Oyunları, Ahşap Boyama, Kickboks, Jimnastik, Bilgisayar Operatörlüğü, İnternet Okuryazarlığı, Dart, Engelsiz Sokak Festivali*), Eğitim Hizmetleri (*Seminerler, Bilgilendirme, Aile eğitimleri, Sınavlara Hazırlık Kursu Eğitimleri*), Rehabilitasyon Hizmetleri (*Fizyoterapi, Sporla Rehabilitasyon, Atlı Binicilik, Hidroterapi (Su ile Terapi)*), Destek Hizmetleri (*Medikal Malzeme Destek Hizmetleri, Ulaşım Hizmetleri, Sosyal Destek Hizmetleri, Yiyecek - İçecek Hizmetleri, Engelli Araç Bakım ve Tamir Atölyesi Hizmetleri, Psikolojik Destek Hizmetleri, Sosyal Yardım Hizmetleri (tıbbi malzeme, gıda, giysi, ev eşyası)*) verilmektedir.

- 6. Yaşlılara Yönelik Hizmetler** kapsamında; Huzurevi (*Kırsaldaki Çınarlar Hizmeti, Yaşlı Sosyal Merkez, 100 Yaş Evi*), Yaşlı Danışma Hizmeti, Koruyucu Yaşlı Sağlığı Hizmetleri (*Yaşlı Refakat, Alzheimer ve Demans hasta ve hasta yakınları buluşma merkezi, Sosyal Kültürel ve Sportif Faaliyetler, Evde Temizlik Hizmeti, Kişisel Bakım Hizmeti, Fizik Tedavi Hizmeti, Psikolojik Destek Hizmeti, Hane Tespitleri, Sağlık Taramaları, Hobi Kursları, Gezi ve Seyahat faaliyetleri, Spor ve Sağlık Hizmetleri*) verilmektedir.
- 7. İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri** kapsamında; Eğitim Hizmetleri (*Uzaktan İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi, Yüz yüze İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi, işe Başlama Eğitimi*), Periyodik sağlık kontrolü, İşe dönüş için sağlık gözetimi hizmetleri verilmektedir.
- 8. Laboratuvar Hizmetleri** kapsamında; Fiziksel Analiz, Kimyasal Analiz, Mikrobiyolojik Analiz hizmetleri verilmektedir.
- 9. Çevre Sağlığı Hizmetleri** kapsamında; Vektörle Mücadele Hizmetleri (*Sivrisinek (larva ve ergin) Mücadelesi, Kene Mücadelesi, Kemirgen ve Hamamböceği Mücadelesi, Karasinek (larva ve ergin) Mücadelesi, Diğer Vektörlerle Mücadele*) verilmektedir.
- 10. Veteriner Sağlık Hizmetleri** kapsamında; Sahipli ve sahihsiz hayvanlara yönelik Muayene, Tedavi, Kısırlaştırma, Aşılama, Traş, Sahiplendirme, Mikroçip Uygulama hizmetleri, Hayvan Gömü Hizmetleri, Hayvan Barınağı hizmeti, mezbaha ve Kurban Kesim merkezi Hizmetleri verilmektedir.

Çalışmanın amacı, Türkiye'deki yerel yönetimler kapsamında hizmet veren otuz büyükşehir belediyesinde sunulan sağlık hizmetlerinin mevcut durumlarını, teşkilatlanmalarını, faaliyet çeşitliliklerini, bütçe ve insan kaynaklarını tespit etmek ve belediyelerce sunulan sağlık hizmetlerini kendi aralarındaki iyi uygulama örnekleri ile karşılaştırarak, etkililiklerini, verimliliklerini, güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koymak olarak belirlenmiştir (Keser and Gökmen, 2012).

MATERYAL VE METOD

Çalışma, sunulan sağlık hizmetlerini değerlendirmek üzere Türkiye'de nüfusun yaklaşık %70'ini oluşturan yerel yönetimler özelinde otuz büyükşehir belediyesini kapsamaktadır. Çalışmanın uygulama kısmını oluşturan, Türkiye'deki otuz ilde (Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Eskişehir, Erzurum, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Mersin, Sakarya, Samsun, Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Ordu, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van) büyükşehir belediyelerinin sunduğu sağlık hizmetlerinin incelenmesi için hazırlanan tablolar Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden tüm belediyelere gönderilmiştir. Belediyelerden 2018 yılına ait veriler talep edilmiştir. Dokuz Büyükşehir Belediyesinden gelen veri tabloları standardize edilerek aynı formata dönüştürülmüştür. Bu veriler çerçevesinde, Türkiye'deki yerel yönetimlerin nüfus olarak çoğunluğunu oluşturan büyükşehir belediyelerinde sunulan sağlık hizmetleri uygulamalarının karşılaştırmalı değerlendirilmeleri yapılmıştır.

Çalışma kapsamında Türkiye'de hizmet veren otuz büyükşehir belediyelerinden doldurulmak üzere on başlıkta veri talep tabloları oluşturulmuştur. Söz konusu veri talep edilen tablolarda; ilin nüfusu, sağlık hizmeti bazında toplam personel sayısı, sağlık hizmeti bazında toplam bütçe, hizmetin verildiği daire başkanlığı, hizmetin verildiği müdürlük, ne tür hizmetler gerçekleştirildiği, hizmet sayısı ile hizmetlerden kaç kişinin yararlandığı gibi verileri paylaşmaları istenmiştir.

Bu çalışmada önem arz eden diğer bir noktada çalışmanın önemi başlığında ifade edildiği gibi; sağlık hizmetleri kapsamında sekiz hizmette büyükşehir belediyelerinin yapmış olduğu faaliyetlerden yararlanan kişilere, analiz sayılarına ve sahihsiz hayvan sayısına ait durumlarını ortaya koymanın bir adım ötesine geçilerek, büyükşehir belediyelerinin sunmuş oldukları hizmetlerin önemine binaen puanlama yoluyla sıralamalarının yapılabileceği bir değerlendirme ölçeğinin geliştirilmiş olmasıdır.

Bu değerlendirme ölçeğiyle veri paylaşan büyükşehir belediyelerinin ne denli hizmetler verdiği karşılaştırmalı olarak açıklanmaya çalışılacaktır. Bunun amacı; hangi büyükşehir belediyesinin hangi hizmet faaliyetini daha önceliklendirdiği, hangi hizmette daha aktif rol aldığı, bu kapsamda ne kadar bütçe harcadığı, ne kadar personel istihdam ettiği, kaç kişinin bu hizmetlerden yararlandığı bilgisini ortaya koymaktır.

Çalışma kapsamında elde edilen veriler doğrultusunda nicel yöntemlerle sunulan sağlık hizmetlerinin karşılaştırmalı değerlendirilmesinin yapılabilmesi için aşağıdaki adımlar izlenmiştir;

1. Adım: Büyükşehir belediyeleri tarafından sunulan ve değerlendirmeye tabi tutulacak sağlık hizmetlerinin tespit edilmesi.

2. Adım: Hizmetlere ait verilerin nüfusa göre standardize edilmesi.
3. Adım: Hizmetlerin önem derecelerine göre uzmanlar tarafından puanlandırılarak ağırlıklandırılması.
4. Adım: Geliştirilen ölçeğin formülize edilmesi.
5. Adım: Puanlamaların yüzölçüm ölçeğe dönüştürülmesi ve sıralamaya tabi tutulması.

Bu adımları aşağıdaki şekilde geniş olarak açıklanmıştır.

1. **Adım:** Söz konusu büyükşehir belediyeleri tarafından sunulan ve değerlendirmeye tabi tutulacak sağlık hizmetleri tespit edilmiştir. Çalışmada ele alınan hizmetler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Çalışmada Ele Alınan Hizmetler

Hizmetler
Koruyucu Sağlık Hizmetleri
Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri
Acil Yardım Hizmetleri
Evde Sağlık Hizmetleri
Engellilere Yönelik Hizmetler
Yaşlılara Yönelik Hizmetler
Laboratuvar Hizmetleri
Veteriner Sağlık Hizmetleri

Yapılacak olan puanlandırmada koruyucu sağlık hizmetlerinde, tedavi edici hizmetlerde, ilk ve acil yardım hizmetlerinde, evde sağlık hizmetlerinde, engellilere yönelik hizmetlerde, evde bakım hizmetlerinde, yaşlı bakım hizmetlerinde sunulan hizmetler ile hizmetten faydalanan kişiler baz alınmıştır.

2. **Adım:** Hizmetlere ait veriler nüfusa göre standardize edilmiştir. Tablo 2'de bu büyükşehir belediyelerinin 2018 yılına ait nüfus verileri ve kabul edilen nüfus bilgileri belirtilmiştir.

Tablo 2. Şehirlerin Nüfus Verileri Ve Kabul Edilen Nüfus Sayıları

Şehrin Adı	Nüfusu	Kabul Edilen Nüfus
Bursa	2.994.521	3.000
Denizli	1.037.800	1.000
Erzurum	767.848	750
İstanbul	15.067.724	15.000
Kahramanmaraş	1.144.851	1.000
Kocaeli	1.906.391	2.000
Mersin	1.814.468	1.750
Muğla	967.487	1.000
Sakarya	1.010.700	1.000

3. **Adım:** Hizmetlerin önem derecelerine göre uzmanlar tarafından puanlandırılarak ağırlıklandırılmasıdır. Bu çalışmanın güvenilirlik ve geçerliğini sağlamak amacıyla uzmanların değerlendirilmesine başvurulmuştur. Yerel yönetimlerin ürettiği hizmetlerin ne derece önemli olduğunu belirlemek üzere uzmanlardan faaliyetlerin puanlandırılması istenmiştir.

Burada önemli olan husus hizmetlerin ağırlıklandırılması için puan verecek uzmanların seçimidir. Söz konusu uzmanlar olarak; deneyim ve tecrübe sahibi, mevzuata hâkim, öneride bulunabilme konumuna sahip, alternatifleri karşılayabilecek, belediyelerin imkân, kabiliyet ve ihtiyaçları ile hizmetlerin süreçlerini bilen, hem ihtiyaç duyulan hizmetleri belirlemede ve karar vermede hem de uygulamada rol alan ve bir ildeki belediye kavramı çerçevesinde tüm tarafları temsilen hizmet sunan büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyesinde görev almış üst düzey birer yönetici seçilmiştir.

Öte yandan hizmetlerin sınıflandırılması ve yorumlanmasını yapabilecek, vatandaşların hizmet taleplerini, hizmetlerin bütçe tahminlerini, avantaj ve dezavantajlarını, yapılabilişliğini, usul ve yöntemlerini, zaman ve süreç yönetimini mevzuat kapsamında akademik olarak değerlendirebilecek,

kurumların uygulama alanlarına ve değişkenlerine hâkim, kaynak yönetimi alanında söz sahibi, bu anlamda politika geliştirmede rol üstlenen, politik gündemi belediye hizmetleri ile birlikte değerlendirebilecek ve aynı zamanda bu hizmetlerden faydalanan birer kullanıcı vatandaş olarak; halk sağlığı bölümünden bir profesör, yerel yönetimler bölümünden ve aynı zamanda bu kişi Cumhurbaşkanlığı Yerel Yönetimler Politikalar Kurulu üyesi bir profesör ve sosyal hizmet bölümünden bir doçent seçilmiştir.

Toplam beş kişiden oluşan her bir uzmana, büyükşehir belediyeleri tarafından sunulan sağlık hizmetlerini içeren tablolar gönderilmiş ve “her bir hizmet için önemine göre 100 üzerinden bir puan verecek olursanız 0 ile 100 arasında kaç puan verirdiniz?” sorusu yönlendirilmiştir. Beş uzman her kategoride puanlandırma yapmış ve bu puanların daha sonra ortalamaları alınmıştır. Uzmanlardan gelen puanlamalar ve ortalama ağırlıklar Tablo 3’te verilmiştir. Uzmanların gizliliğini sağlamak için gerçek isimleri yerine buldukları konuları belirtilmiştir.

Tablo 3’deki ağırlıklar; ilçe belediyesinde bir üst düzey yöneticiden, büyükşehir belediyesinde bir üst düzey yöneticiden, halk sağlığı bölümünde bir profesörden, yerel yönetimler bölümünde bir profesörden ve sosyal hizmet bölümünde bir doçentten alınan puanların ortalaması ile elde edilmiştir.

Tablo 3. Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İlçe Belediyesinde Üst Düzey Yönetici Uzman	Büyükşehir Belediyesinde Üst Düzey Yönetici Uzman	Halk Sağlığı Profesörü Uzman	Yerel Yönetimler Profesörü Uzman	Sosyal Hizmetler Doçenti Uzman	Ortalama Ağırlık
1 Koruyucu Sağlık Hizmetleri	80	90	80	80	90	84
2 Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri	100	70	10	90	90	73
3 İlk ve Acil Yardım Hizmetleri	100	70	10	85	100	73
4 Evde Sağlık Hizmetleri	80	90	80	70	90	82
5 Engellilere Yönelik Hizmetler	100	100	100	70	90	92
6 Yaşlılara Yönelik Hizmetler	80	100	100	70	100	90
7 Laboratuvar Hizmetleri	80	70	50	70	50	64
8 Veteriner Sağlık Hizmetleri	100	80	100	70	80	86

4. **Adım:** Geliştirilen ölçeğin formülize edilmesi. Standardizasyon yöntemine ait teknik detaylar aşağıda formüller aracılığı ile sunulmuştur. Çalışmada geliştirilen ölçek kapsamında puanlandırma formülasyonları şu şekildedir:

Koruyucu sağlık hizmetleri, tedavi edici hizmetler, ilk ve acil yardım hizmetleri, evde sağlık hizmetleri, engellilere yönelik hizmetler, evde bakım hizmetleri, yaşlı bakım hizmetleri için;

$$\text{Büyükşehir Puanı} = (\text{Hizmetin Ağırlığı}) \times \left(\frac{\text{Verilen Hizmetten Faydalanan Kişi Say}}{\text{Kabul Edilen Nüfus}} \right)$$

Laboratuvar hizmetleri için;

$$\text{Büyükşehir Puanı} = (\text{Hizmetin Ağırlığı}) \times \left(\frac{\text{Yapılan Analiz Sayısı}}{\text{Kabul Edilen Nüfus}} \right)$$

Veterinerlik hizmetleri için;

$$\text{Büyükşehir Puanı} = (\text{Hizmetin Ağırlığı}) \times \text{Yapılan Hizmetlerden Faydalanan Sahipsiz Hayvan Sayısı}$$

5. **Adım:** Puanlamaların yüzlük ölçüğe dönüştürülmesi. Geliştirilen ölçek kapsamında uygulanan formülden sonra çalışmada her kategori aynı zamanda yüzlük ölçekte değerlendirilecektir. Bu işlem şu şekilde gerçekleşecektir; hizmetten faydalanan kişi, analiz sayısı yahut sahipsiz hayvanlara yapılan hizmetler gerekli oranlama ve ağırlıklarla çarpılma işlemi yapıldıktan sonra en yüksek puana sahip büyükşehir belediyelerine sırasıyla 100, 90, 80, 70, 60, 50, 40, 30 ve 20 puan gelecektir. Gerekli puanları alan büyükşehir belediyeleri bu bölümün en son genel değerlendirme bölümünde ortalama ağırlıklarla bir sıralamaya tabi tutulacaktır.

Çalışma için T.C. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulundan etik kurul onayı alınmıştır¹.

BULGULAR

Bu bölümde, araştırma verilerinden elde edilen bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

Koruyucu Sağlık Hizmetlerine Yönelik Veriler

Koruyucu sağlık hizmetlerine dâhil edilen hizmetler ve bu hizmetlere yönelik beş uzman tarafından verilen ağırlıklar ve ağırlıkların ortalaması Tablo 4'te belirtilmiştir.

Tablo 4. Koruyucu Hizmetlerde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
Koruyucu Sağlık Hizmetleri	80	90	80	80	90	84
1 Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri	90	80	80	50	100	80
2 Psikoterapi Hizmetleri	70	70	60	50	100	70
3 Aile Danışmanlık Hizmetleri	70	70	80	80	100	80
4 Gezici Sağlık Hizmetleri	60	60	50	85	100	71
5 Eğitim Hizmetleri	85	80	80	70	90	81
5a Okul Sağlığı Eğitimleri	90	90	70	65	90	81
5b Halk Sağlığı Eğitimleri	80	80	100	65	100	85
5c Meslek Gruplarına Yönelik Eğitimler	80	80	50	75	70	71
5d İlk Yardım Eğitimleri	100	90	70	75	90	85
5e Gençlik ve Aile Destek Merkezi Eğitimleri	90	90	90	70	90	86
6 Gıda Paketi Destek Hizmetleri	100	100	70	65	80	83
7 Nakit Yardımı Destek Hizmetleri	90	80	80	65	80	79
Diğer İlaç ve Tedavi Yardımında Bulunulması	40	70	50	80	100	68

¹ T.C. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu (2020-E.18199): 05.06.2020 tarih ve 20/196 nolu karar.

Tablo 5. Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklandırılmış Puanı	Yüzlük Ölçekte Puanı
Mersin	4.240,761	100
Denizli	1.542,83	90
Erzurum	698,649	80
Muğla	634,315	70
İstanbul	428,926	60
Kocaeli	323,755	50
Kahramanmaraş	260	40
Bursa	194,109	30
Sakarya	178	20

İnsan kaynakları açısından yüksek skorlara sahip Mersin ve Denizli Büyükşehir Belediyeleri diğer belediyelere kıyasla daha fazla personel çalıştırmaktadır. Durum Muğla Büyükşehir Belediyesi'nce incelenecek olursa; İstanbul'dan sonra en fazla personele sahip ikinci sıradaki belediyedir. Mersin ve Denizli Büyükşehir Belediyelerini Erzurum Büyükşehir Belediyesi takip etmektedir. Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin koruyucu sağlık hizmetleri için elde ettiği skor incelendiğinde başrolün nakit yardımı destek hizmetlerinin olduğu anlaşılmaktadır.

Çok sayıda kişiye sunulması ve yüksek ağırlıklandırılmış olması dolayısıyla yüksek skor alan belediyeler dışında kalan belediyeler incelendiğinde; en yüksek skoru Muğla Büyükşehir Belediyesi'nin aldığı ve bu puanı almasındaki belirgin faktörün sunduğu halk sağlığı eğitimleri olduğu anlaşılmaktadır.

Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerine Yönelik Veriler

Tedavi edici sağlık hizmetlerine yönelik uzmanlardan gelen ağırlıklar ve ağırlıkların ortalaması Tablo 6'da belirtilmiştir.

Tablo 6. Tedavi Edici Hizmetlerde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri	100	70	10	90	90	72
1 Tıp/Sağlık Merkezi	100	90	30	90	90	80
2 Kurum Hekimliği	100	100	80	70	90	88

Tedavi edici sağlık hizmetlerinde iki adet ölçüt söz konusudur. Bunlar; kurum hekimliğinden faydalanan kişi sayısı ve tıp/sağlık merkezinden faydalanan kişi sayısıdır. Kurum Hekimliğinin ağırlığı 88 iken tıp/sağlık merkezinin ağırlığı 80'dir.

Büyükşehir belediyelerinin tedavi edici sağlık hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde oluşturulan yüzlük ölçekte puanlandırılması incelenecek olursa; bu hizmet kategorisinde büyükşehir belediyelerine 100 üzerinden gelen puanlar Tablo7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklandırılmış Puanı	Yüzlük Ölçekte Puanı
Sakarya	8.800	100
Kocaeli	2.464,132	90
İstanbul	510,976	80
Bursa	116,277	70
Denizli	Veri Yok	Veri Yok
Erzurum	Veri Yok	Veri Yok
Kahramanmaraş	Veri Yok	Veri Yok
Mersin	Veri Yok	Veri Yok
Muğla	Veri Yok	Veri Yok

Büyükşehir belediyelerinin tedavi edici sağlık hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde Sakarya Büyükşehir Belediyesi bu hizmet başlığında en yüksek skora sahip belediye olmuştur. Sakarya'dan sonra en yüksek skora sahip şehir Kocaeli'dir. Uzmanlardan gelen ağırlıklar da göz önünde bulundurulursa Kocaeli'nin vermiş olduğu kurum hekimliği hizmeti, İstanbul'un vermiş olduğu tıp/sağlık merkezi hizmetinden daha fazla bir ağırlığa sahiptir.

En düşük skora sahip belediye ise Bursa Büyükşehir Belediyesi'dir. Bunun nedeni ise açıkça en az kişiye hizmet vermesinden kaynaklanmaktadır. Hem az kişiye verdiği hizmetten dolayı hem de Kocaeli ve Sakarya'dan daha fazla nüfusa sahip olmasından dolayı Bursa bu kategoride en düşük skora sahip olmaktadır.

İlk ve Acil Yardım Hizmetlerine Yönelik Veriler

Bu hizmet kategorisi iki faaliyetle değerlendirilmiştir. Bunlar; hasta nakil hizmetleri ve ambulans hizmetleridir. İlk ve acil yardım hizmetlerine dâhil edilen hizmetler ve bu hizmetlere yönelik beş uzman tarafından verilen ağırlık sayıları ve ağırlıkların ortalaması Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. İlk ve Acil Yardım Hizmetlerinde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
İlk ve Acil Yardım Hizmetleri	100	70	10	85	100	73
1 Hasta Nakil Hizmetleri	100	90	90	85	90	91
2 Ambulans Hizmetleri	80	90	70	85	100	85

Büyükşehir belediyelerinin ilk ve acil yardım hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde oluşturulan yüzlük ölçekte puanlandırılması incelenecek olursa; bu hizmet kategorisinde büyükşehir belediyelerine 100 üzerinden gelen puanlar Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. İlk ve Acil Yardım Hizmetlerinde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklandırılmış Puanı	Yüzlük Ölçek Puanı
Kocaeli	2.552,323	100
Mersin	482,46	90
Muğla	250,432	80
Bursa	225,892	70
Sakarya	86,45	60
Denizli	Veri Yok	Veri Yok
Erzurum	Veri Yok	Veri Yok
İstanbul	Veri Yok	Veri Yok
Kahramanmaraş	Veri Yok	Veri Yok

Büyükşehir belediyelerinin ilk ve acil yardım hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde Kocaeli Büyükşehir Belediyesi bu hizmet başlığında en yüksek skora sahip belediye olmuştur. Söz konusu belediyenin yüksek skor almasının nedeni hasta nakil hizmetlerinin öneminin yüksek ağırlıklandırılmış olması ve çok sayıda kişiye bu hizmetin sunulmasıdır.

Mersin Büyükşehir Belediyesinin, Muğla Büyükşehir Belediyesine ve Sakarya Büyükşehir Belediyesine kıyasla daha fazla nüfusa hitap etmesine rağmen daha az personele sahip olduğu görülmektedir. Bursa Büyükşehir Belediyesi ise en fazla çalışan sayısına sahip olmasına rağmen bu kategoride en düşük skorlardan birisini edinmektedir.

Evde Sağlık Hizmetlerine Yönelik Veriler

Bu hizmet türünün altında on hizmet türü bulunmaktadır. Bu hizmet türünde en yüksek ağırlığa sahip olan faaliyet 89 puanla hasta nakil hizmeti iken en düşük puana sahip faaliyet ise 72 puanla hastanede refakat hizmetidir. Evde sağlık hizmetlerine dahil edilen hizmetler ve ağırlıkları ile bu hizmetlere yönelik beş uzman tarafından verilen ağırlıkların ortalaması Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10. Evde Sağlık Hizmetlerinde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
Evde Sağlık Hizmetleri	80	90	80	70	90	82
1 Evde Doktor Muayenesi	40	90	100	80	90	80
2 Hemşirelik Hizmeti	40	90	100	80	90	80
3 Evde Fizyoterapi Bakımı	40	90	90	75	90	77
4 Psikolojik Danışmanlık Hizmeti	80	90	90	60	90	82
5 Hane Temizlik Hizmeti	40	100	90	60	100	78
6 Kişisel Temizlik Hizmeti	40	100	90	60	100	78
7 Hasta Nakil Hizmeti	100	90	90	75	90	89
8 Evde Refakat Hizmeti	40	90	90	65	90	75
9 Hastanede Refakat Hizmeti	40	90	90	60	80	72
10 Yardım ve Destek Paketi	90	90	90	55	80	81
11 Evde Sıcak Yemek Hizmeti	90	100	90	60	90	86

Büyükşehir belediyelerinin evde sağlık hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde oluşturulan yüzlük ölçekte puanlandırılması incelenecek olursa; bu hizmet kategorisinde büyükşehir belediyelerine 100 üzerinden gelen puanlar Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Evde Sağlık Hizmetlerinde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklı Puanı	Yüzlük Ölçekte Puanı
Bursa	1.400,036	100
Denizli	1.189,724	90
Muğla	590,432	80
Kahramanmaraş	573,605	70
İstanbul	133,362	60
Mersin	107,266	50
Erzurum	Veri Yok	Veri Yok
Kocaeli	Veri Yok	Veri Yok
Sakarya	Veri Yok	Veri Yok

Evde sağlık hizmetlerinde belediyelerin yürüttüğü faaliyetler incelendiğinde Bursa Büyükşehir Belediyesi ve Denizli Büyükşehir Belediyesinin en yüksek skora sahip iki belediye olduğu anlaşılmaktadır. Bu belediyelerin elde ettikleri yüksek skorların belirleyici faktörünün hemşirelik hizmeti olduğu anlaşılmaktadır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi en fazla personel çalıştıran belediye olmasına rağmen yapılan puanlandırmada listenin beşinci sırasında konumlanmaktadır.

Bursa ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinden sonra gelen belediye Muğla Büyükşehir Belediyesidir. Muğla üçüncülük konumunu hemşirelik hizmetleri ve hasta nakil hizmetlerine borçludur. Geri kalan şehirlere bakıldığında Kahramanmaraş hariç, diğer büyükşehirlerde de en fazla puan getirisinin hemşirelik hizmetlerinden kaynaklı olduğu anlaşılmaktadır.

Engellilere Yönelik Hizmetlere Dair Veriler

Bu hizmet kategorisinde altı farklı hizmet türü söz konusudur. Bunlar; Danışmanlık Hizmetleri, Mesleki Eğitim Hizmetleri, Sosyal, Kültürel ve Sanatsal Hizmetler, Eğitim Hizmetleri, Rehabilitasyon Hizmetleri ve Destek Hizmetleridir. Bu hizmet kategorisinde alt hizmetler kapsamında birçok hizmet kalemlendirilmiştir. Danışmanlık Hizmetlerinin altında dört adet, Mesleki Eğitim Hizmetlerinin altında yirmi dokuz, Sosyal, Kültürel ve Sanatsal Hizmetlerinin altında on iki adet, Eğitim Hizmetlerinin altında dört adet, Rehabilitasyon Hizmetlerinin altında dört adet, Destek Hizmetlerinin altında yedi adet hizmet kalemi sıralanmıştır. Engellilere yönelik hizmetlere dâhil edilen hizmetler ve bu hizmetlere yönelik beş uzman tarafından verilen ağırlıklar ve ağırlıkların ortalaması Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Engellilere Yönelik Hizmetlerde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
Engellilere Yönelik Hizmetler	100	100	100	70	90	92
1 Danışmanlık Hizmetleri	45	80	100	75	90	78
Bireysel Danışmanlık	60	80	100	75	100	83
Grup Danışmanlığı	40	80	100	75	80	75
Telefonla Danışmanlık	40	80	100	75	90	77
E Danışmanlık	40	80	100	75	90	77
2 Mesleki Eğitim Hizmetleri	70	80	90	70	80	78
Aşçılık	100	80	90	70	80	84
Bahçıvanlık	40	80	90	70	90	74
Bilgisayar	100	80	90	75	100	89
Çağrı Merkezi	50	80	90	75	100	79
Film Stüdyosu	80	70	90	70	90	80
Garsonluk	40	80	90	70	80	72
Grafik	80	80	70	75	90	79
Kuaförlük	80	70	90	70	90	80
Market	40	70	100	75	80	73
Müzik	90	80	70	75	100	83
Otelcilik	10	70	70	70	90	62
Resim	70	80	70	70	100	78
Serigrafi Baskı	40	70	70	70	80	66
Ses Kayıt Stüdyosu	80	60	70	70	80	72
Ahşap	50	70	90	70	90	74
Braille alfabesi	40	60	90	80	100	74
Ebru	80	80	90	70	90	82
Ev ekonomisi	70	90	90	70	90	82
İpek halıcılık	40	80	70	70	90	70
Matbaa	40	60	70	70	80	64
Okuma-yazma	40	100	100	70	100	82
Seracılık	40	60	70	70	80	64
Seramik	40	60	70	70	80	64
Spor	100	90	80	70	100	88
Süsleme	60	80	80	70	90	76
Takı tasarımı	60	80	80	75	90	77
Temizlik	10	90	100	65	90	71
İşaret Dili	10	100	100	80	100	78
3 Sosyal, Kültürel ve Sanatsal Hizmetler	65	80	70	65	80	72
Konser	70	90	70	65	80	75
Gezi	80	90	70	65	100	81
Kamp	40	90	90	70	90	76
Sergi	60	90	80	65	90	77
Halk Oyunları	80	80	100	65	80	81
Ahşap Boyama	50	70	90	65	90	73
Kickboks	60	60	80	65	90	71
Jimnastik	70	60	80	65	100	75
Bilgisayar Operatörlüğü	80	90	90	75	100	87
İnternet Okuryazarlığı	80	90	90	65	90	83
Dart	40	70	80	65	70	65
Engelsiz Sokak Festivali	60	80	70	65	90	73
4 Eğitim Hizmetleri	70	90	90	70	90	82
Seminer	70	90	90	70	80	80
Bilgilendirme	90	90	100	70	90	88
Aile eğitimleri	70	90	100	70	100	86
Sınavlara Hazırlık Kursu Eğitimleri	70	90	80	70	100	82
5 Rehabilitasyon Hizmetleri	70	80	90	70	90	80
Fizyoterapi	100	90	90	70	100	90
Sporla Rehabilitasyon	100	90	90	70	100	90

Atlı Binicilik	40	80	90	50	80	68
Hidroterapi (Su ile Terapi)	40	80	90	50	80	68
6 Destek Hizmetleri	70	80	100	70	90	82
Medikal Malzeme Destek Hizmetleri	60	80	100	80	100	84
Ulaşım Hizmetleri	60	90	100	70	100	84
Sosyal Destek Hizmetleri	100	100	100	70	90	92
Yiyecek - İçecek Hizmetleri	100	100	100	70	80	90
Engelli Araç Bakım ve Tamir Atölyesi Hizmeti	80	100	100	75	90	89
Psikolojik Destek Hizmetleri	80	90	100	65	90	85
Sosyal Yardım Hizmetleri (tıbbi malzeme, gıda, giysi ev eşyası dâhil)	100	100	100	70	80	90

Büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik hizmetlerde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde oluşturulan yüzlük ölçekte puanlandırılması incelenecek olursa; bu hizmet kategorisinde büyükşehir belediyelerine 100 üzerinden gelen puanlar Tablo 13'te gösterilmiştir.

Tablo 13. Engellilere Yönelik Hizmetlerde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklandırılmış Puanı	Yüzlük Ölçekte Puanlandırılması
Kahramanmaraş	1.105,626	100
Kocaeli	351,814	90
Bursa	241,505	80
Denizli	80,304	70
Muğla	62,383	60
Erzurum	25,026	50
İstanbul	Veri Yok	Veri Yok
Mersin	Veri Yok	Veri Yok
Sakarya	Veri Yok	Veri Yok

Engellilere yönelik hizmetlerde belediyelerin yürüttüğü faaliyetler incelendiğinde; Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin en yüksek skora sahip iki belediye olduğu anlaşılmaktadır. Bu belediyelerin elde ettikleri yüksek skorların belirleyici faktörünün Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi için seminer hizmetinin, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi için ise sosyal, kültürel ve sanatsal hizmetler başlığı altında göstermiş olduğu hizmetler olduğu anlaşılmaktadır.

Kahramanmaraş ve Kocaeli Büyükşehir Belediyelerinin bu kategoride çalıştırmış oldukları personel sayısı en az sayılabilecek personel ile en yüksek skorları elde etmişlerdir. Mersin Büyükşehir Belediyesi ise bu kategoride en çok istihdam sağlayan belediye olduğu görülmektedir.

Yaşlı Bakım Hizmetlerine Yönelik Veriler

Yaşlılara yönelik hizmetlere dâhil edilen hizmetler ve bu hizmetlere yönelik uzmanlardan gelen ağırlıklar ve ağırlıkların ortalaması Tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14. Yaşlılara Yönelik Hizmetlerde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
Yaşlılara Yönelik Hizmetler	80	100	100	70	100	90
1 Huzurevi	40	90	80	70	100	76
2 Yaşlı Danışma Hizmeti	40	90	100	80	100	82
3 Koruyucu Yaşlı Sağlığı Hizmetleri	40	90	100	80	100	82
Diğer 1 Yaşlı Refakat	40	90	100	70	100	80
Diğer 2 Yaşlı Sosyal Merkezi	40	90	100	65	100	79
Diğer 3 Sosyal Kültürel ve Sportif Faaliyetler	40	90	100	65	100	79

Büyükşehir belediyelerinin yaşlı bakım hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde oluşturulan yüzlük ölçekte puanlandırılması incelenecek olursa; bu hizmet kategorisinde büyükşehir belediyelerine 100 üzerinden gelen puanlar Tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 15. Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklandırılmış Puanı	Yüzlük Ölçekte Puanı
Muğla	56,652	100
Mersin	36,501	90
Kahramanmaraş	7,216	80
Bursa	5,573	70
Kocaeli	4,88	60
İstanbul	4,747	50
Denizli	Veri Yok	Veri Yok
Erzurum	Veri Yok	Veri Yok
Sakarya	Veri Yok	Veri Yok

Yaşlı bakım hizmetlerinde belediyelerin yürüttüğü faaliyetler incelendiğinde Muğla Büyükşehir Belediyesinin ve Mersin Büyükşehir Belediyesi’nin en yüksek skora sahip iki belediye olduğu anlaşılmaktadır. Muğla Büyükşehir Belediyesinin yaşlılara yönelik kendi kurmuş olduğu bir sosyal merkez olduğu, buradan faydalanan kişi sayısının fazlalığı sayesinde, Mersin Büyükşehir Belediyesinin ise koruyucu yaşlı sağlığı hizmetleri sayesinde yüksek skorlar aldığı görülmektedir. Puanlandırmanın son sırasında yer alan İstanbul Büyükşehir Belediyesi bu kategoride en fazla kişiye hizmet eden belediye olduğu görülmektedir.

Laboratuvar Hizmetlerine Yönelik Veriler

Bu hizmet türünde büyükşehir belediyelerinin Fiziksel Analizler, Kimyasal Analizler, Mikrobiyolojik Analizler açısından yapmış oldukları analiz sayıları öğrenilerek bir değerlendirme yapılmaya çalışılmıştır. Laboratuvar hizmetlerine dâhil edilen hizmetler ve bu hizmetlere yönelik beş uzman tarafından verilen ağırlıklar ve ağırlıkların ortalaması Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. Laboratuvar Hizmetlerinde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
Laboratuvar Hizmetleri	80	70	50	70	50	64
1 Fiziksel Analizler	40	80	50	80	50	60
2 Kimyasal Analizler	80	100	50	80	50	72
3 Mikrobiyolojik Analizler	80	100	50	80	50	72

Büyükşehir belediyelerinin laboratuvar hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde oluşturulan yüzlük ölçekte puanlandırılması incelenecek olursa; bu hizmet kategorisinde büyükşehir belediyelerine 100 üzerinden gelen puanlar Tablo 23’te gösterilmiştir.

Tablo 17. Laboratuvar Hizmetlerinde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklandırılmış Puanı	Yüzlük Ölçek Puanı
Kocaeli	7.941,204	100
Bursa	536,112	90
İstanbul	116,88	80
Denizli	Veri Yok	Veri Yok
Erzurum	Veri Yok	Veri Yok
Kahramanmaraş	Veri Yok	Veri Yok
Mersin	Veri Yok	Veri Yok
Muğla	Veri Yok	Veri Yok
Sakarya	Veri Yok	Veri Yok

Laboratuvar hizmetlerinde yalnızca üç büyükşehir belediyesi veri paylaşmıştır. Bu hizmet kategorisinde belediyelerin yürüttüğü faaliyetler incelendiğinde Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin en yüksek skora sahip belediye olduğu anlaşılmaktadır. Bu belediyenin elde ettiği yüksek skorun belirleyici faktörünün kimyasal analiz hizmetinden kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Aynı şekilde, Kocaeli'yi takip eden Bursa Büyükşehir Belediyesine de ikincilik sırasını veren kimyasal analizlerdir.

Veterinerlik Sağlık Hizmetlerine Yönelik Veriler

Veterinerlik sağlık hizmetlerine yönelik alt hizmetler ve ağırlıklar ile bu hizmetlere yönelik beş uzman tarafından verilen ağırlıkların ortalaması Tablo 18'de verilmiştir.

Tablo 18. Veterinerlik Hizmetlerinde Uzmanlardan Gelen Ağırlıklar

Hizmetin Konusu	İBU	BBU	HSU	YYU	SHU	Ağırlık
Veteriner Sağlık Hizmetleri	100	80	100	70	80	86
1 Muayene	100	90	80	80	80	86
2 Tedavi	100	90	80	80	60	82
3 Kısırlaştırma	100	100	100	80	60	88
4 Aşılama	100	100	100	80	100	96
5 Sahiplendirme	100	80	100	70	80	86
6 Mikroçip Uygulama Çalışmaları	100	100	100	70	90	92
7 Hayvan Gömü Hizmetleri	70	100	100	65	90	85

Bu kategori diğer kategorilerden farklıdır. Diğer kategorilerde hizmetlerden yararlanan kişiler nüfus ile oranlanıp, belirlenmiş ağırlığa çarpılıyordu lakin bu kategoride geliştirilen ölçek, sahihsiz hayvan sayısının uygulanan yedi adet faaliyetin sahip olduğu ağırlık sayısı ile çarpılmasıdır. Bu faaliyetler arasında 96 puanla en yüksek öneme sahip olan aşılama faaliyetidir. En düşük ağırlığa sahip olan faaliyet ise 82 puanla tedavidir. Bu kategoride en yüksek puana sahip büyükşehir belediyesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'dir.

Büyükşehir belediyelerinin veterinerlik sağlık hizmetlerinde aldıkları puanların toplamı ile sıralamaları neticesinde oluşturulan yüzlük ölçekte puanlandırılması incelenecek olursa; bu hizmet kategorisinde büyükşehir belediyelerine 100 üzerinden gelen puanlar Tablo 19'da gösterilmiştir.

Tablo 19. Veterinerlik Sağlık Hizmetlerinde Büyükşehir Belediyelerinin Yüzlük Ölçekte Puanlandırılmaları

Büyükşehir Belediyesi	Ağırlıklandırılmış Puanı	Yüzlük Ölçekte Puanı
Kocaeli	3.010.870	100
Denizli	2.605.072	90
Mersin	2.486.334	80
Kahramanmaraş	1.793.312	70
Erzurum	1.594.671	60
Muğla	1.239.858	50
Bursa	605.916	40
İstanbul	Veri Yok	Veri Yok
Sakarya	Veri Yok	Veri Yok

Veterinerlik sağlık hizmetlerinde belediyelerin yürüttüğü faaliyetler incelendiğinde Kocaeli ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin en yüksek skora sahip iki belediye olduğu anlaşılmaktadır. Bu belediyelerin elde ettikleri yüksek skorların belirleyici faktörünün Kocaeli Büyükşehir Belediyesi için sahihsiz hayvanlara yapılan muayene, tedavi ve mikroçip uygulama çalışmaları iken Denizli Büyükşehir Belediyesi için ise sahihsiz hayvanlara yapılan muayene sayısı olduğu anlaşılmaktadır.

Kocaeli ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin yüksek skor aldığı ve çok sayıda sahihsiz hayvana muayene hizmetlerinin sunulduğu görülmektedir.

Yüksek skor alan belediyeler dışında kalan belediyeler incelendiğinde en yüksek skoru Mersin Büyükşehir Belediyesinin aldığı ve bu puanı almasındaki belirgin faktörün yine sunulan muayene hizmetleri olduğu anlaşılmaktadır.

Hizmetlerin Genel Değerlendirme Sonuçları

Sekiz hizmet kategorisinden gelen sonuçlara göre yüzlük ölçekteki değerler Tablo 20’de ve sıralamaları Tablo 21’de, ortalama ağırlıklar ile çarpılmış değerler Tablo 22’de ve sıralamaları Tablo 23’de gösterilmiştir.

Tablo 20. Yüzlük Ölçekte Genel Değerlendirme

Hizmetler	Büyükşehir Belediyeleri								
	Bursa	Denizli	Erzurum	İstanbul	Kahramanmaraş	Kocaeli	Mersin	Muğla	Sakarya
Koruyucu Sağlık Hizmetleri	30	90	80	60	40	50	100	70	20
Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri	70	Veri Yok	Veri Yok	80	Veri Yok	90	Veri Yok	Veri Yok	100
İlk ve Acil Yardım Hizmetleri	70	Veri Yok	Veri Yok	Veri Yok	Veri Yok	100	90	80	60
Evde Sağlık Hizmetleri	100	90	Veri Yok	60	70	Veri Yok	50	80	Veri Yok
Engellilere Yönelik Hizmetler	80	70	50	Veri Yok	100	90	Veri Yok	60	Veri Yok
Yaşlı Bakım Hizmetleri	70	Veri Yok	Veri Yok	50	80	60	90	100	Veri Yok
Laboratuvar Hizmetleri	90	Veri Yok	Veri Yok	80	Veri Yok	100	Veri Yok	Veri Yok	Veri Yok
Veterinerlik Sağlık Hizmetleri	40	90	60	Veri Yok	70	100	80	50	Veri Yok
Ortalama	68,7 5	42,5 0	23,7 5	41,2 5	45,0 0	73,7 5	51,2 5	55,0 0	22,5 0

Tablo 21. Yüzlük Ölçekte Genel Değerlendirme Sonucu Puan Sıralaması

Sıralama	Büyükşehir Belediyesi	Puanı
1	Kocaeli	73,75
2	Bursa	68,75
3	Muğla	55,00
4	Mersin	51,25
5	Kahramanmaraş	45,00
6	Denizli	42,50
7	İstanbul	41,25
8	Erzurum	23,75
9	Sakarya	22,50

Yüzlük sisteme göre belediyelerin sağlık ile ilgili faaliyetleri karşılaştırıldığında en yüksek skora sahip belediyelerin Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Bursa Büyükşehir Belediyesi ve Muğla Büyükşehir Belediyesi olduğu anlaşılırken en düşük puana sahip belediyelerin İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Erzurum Büyükşehir Belediyesi ve Sakarya Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir.

En yüksek skora sahip Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin bu skoru almasına; ilk ve acil yardım hizmetlerinde, laboratuvar hizmetlerinde ve veteriner sağlık hizmetlerinde tam puan alması, tedavi edici sağlık hizmetleri ve engellilere yönelik hizmetlerde ise ikinci en yüksek puanı alması neden olmuştur.

Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin bu skoru alması ilk ve acil yardım hizmetlerinde kurum hekimliği faaliyeti, laboratuvar hizmetlerinde kimyasal analiz faaliyeti, veterinerlik sağlık hizmetlerinde ise sahipsiz hayvanlara yapılan muayene, tedavi ve mikroçip uygulamalarının sayıları sebep olmuştur. Bu yüzden belediyelerin; kurum hekimliği hizmetlerini daha fazla vatandaşa ulaştırabilmeleri, çevreyi korumak, olası tehlikeleri tespit etmek, çözüme kavuşturmak yahut koruyucu olarak önlem alabilmek adına daha fazla kimyasal analiz yapmak ve sahipsiz hayvanlara yönelik muayene, tedavi ve mikroçip uygulamalarına daha fazla önem vermelerinin, sağlık alanındaki faaliyetlerini iyileştireceği ve böylelikle toplum sağlığına daha fazla katkı yapacağı anlaşılmaktadır.

Tablo 22. Hizmet Bazında Ortalama Ağırlıklar İle Çarpımları Sonucu Genel Değerlendirme

		Büyükşehir Belediyeleri									
Hizmetler	Ağırlıkları	Bursa	Denizli	Erzurum	İstanbul	Kahramanmaraş	Kocaeli	Mersin	Muğla	Sakarya	
Koruyucu Hizmetleri	Sağlık	84	2.520	7.560	6.720	5.040	3.360	4.200	8.400	5.880	1.680
Tedavi Edici Hizmetleri	Sağlık	73	5.110	0	0	5.840	0	6.570	0	0	7.300
İlk ve Acil Yardım Hizmetleri	Yardım	73	5.110	0	0	0	0	7.300	6.570	5.840	4.380
Evde Sağlık Hizmetleri		82	8.200	7.380	0	4.920	5.740	0	4.100	6.560	0
Engellilere Hizmetler	Yönelik	92	7.360	6.440	4.600	0	9.200	8.280	0	5.520	0
Yaşlı Bakım Hizmetleri		90	6.300	0	0	4.500	7.200	5.400	8.100	9.000	0
Laboratuvar Hizmetleri		64	5.760	0	0	5.120	0	6.400	0	0	0
Veterinerlik Hizmetleri	Sağlık	86	3.440	7.740	5.160	0	6.020	8.600	6.880	4.300	0
Toplam Puan			43.800	29.120	16.480	25.420	31.520	46.750	34.050	37.100	13.360

Tablo 23. Ortalama Ağırlıklar İle Çarpımları Sonucu Puan Sıralaması

Sıralama	Büyükşehir Belediyesi	Puanı
1	Kocaeli	46.750
2	Bursa	43.800
3	Muğla	37.100
4	Mersin	34.050
5	Kahramanmaraş	31.520
6	Denizli	29.120
7	İstanbul	25.420
8	Erzurum	16.480
9	Sakarya	13.360

Tablo 23'de ortalama ağırlıklar ile çarpımları sonucu puan sıralaması çerçevesinde verilen bilgiler ışığında yapılan çalışmada, verilerini tam olarak sunan belediyeler arasından ilk üç sırada yer alan belediyeler dikkate alınacak olursa; Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin birinci sırada 46.750 puanla konumlandığı görülmektedir. Bursa Büyükşehir Belediyesi ise 43.800 puan ile ikinci sırada yer almıştır. Üçüncü sırada ise 37.100 puanla Muğla Büyükşehir Belediyesinin aldığı görülmektedir.

Birbirine komşu olan iki büyükşehir belediyesinden Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Sakarya Büyükşehir Belediyesi listenin ilk ve en son sıralarını paylaşmaktadır.

Tablo 24. Hizmet Bazında Belediyelerin Aldıkları Puanlar

Büyükşehir Belediyesi	Bursa	Denizli	Erzurum	İstanbul	Kahramanmaraş	Kocaeli	Mersin	Muğla	Sakarya
Koruyucu Sağlık Hizmetleri	194,109	1.542,83	698,649	428,926	260	323,755	4.240,76	634,315	178
Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri	116,277			510,976		2.464,132			8.800
İlk ve Acil Yardım Hizmetleri	225,892					2.552,32	482,46	250,432	86,45
Evde Sağlık Hizmetleri	1.400,036	1.189,724		133,362	573,605		107,266	590,432	
Engellilere Yönelik Hizmetler	241,505	80,304	25,026		1.105,63	351,814		62,383	
Yaşlı Bakım Hizmetleri	5,573			4,747	7,216	4,88	36,501	56,652	
Laboratuvar Hizmetleri	536,112			116,88		7.941,204			
Veterinerlik Sağlık Hizmetleri	605.916	2.605.072	1.594.671		1.793.312	3.010.870	2.486.334	1.239.858	
Toplam	608.635,504	2.607.884,858	1.595.394,675	1.194,891	1.795.258,447	3.024.508,108	2.491.200,988	1.241.452,214	9.064,450

Tablo 25. Hizmet Bazında Belediyelerin Aldıkları Puanlara Göre Sıralama

Sıralama	Büyükşehir Belediyesi	Puanı
1	Kocaeli	3.024.508,108
2	Denizli	2.607.884,858
3	Mersin	2.491.200,988
4	Kahramanmaraş	1.795.258,447
5	Erzurum	1.595.394,675
6	Muğla	1.241.452,214
7	Bursa	608.635,504
8	Sakarya	9.064,450
9	İstanbul	1.194,891

Veri paylaşan büyükşehirliere bölgesel bazda bakıldığında ise; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Marmara Bölgesinde, Bursa Büyükşehir Belediyesi Marmara Bölgesinde, Muğla Büyükşehir Belediyesi Ege Bölgesinde, Mersin Büyükşehir Belediyesi Akdeniz Bölgesinde, Kahramanmaraş Büyükşehir

Belediyesi Akdeniz Bölgesinde, Denizli Büyükşehir Belediyesi Ege Bölgesinde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Marmara Bölgesinde, Erzurum Büyükşehir Belediyesi Doğu Anadolu Bölgesinde, Sakarya Büyükşehir Belediyesi ise Marmara Bölgesinde yer almaktadır. Görüldüğü üzere daha çok Marmara Bölgesinde konumlanan büyükşehir belediyelerinden veriler gelmiştir. İç Anadolu, Karadeniz, İç Anadolu ve Güney Doğu Anadolu Bölgelerinden veri paylaşan büyükşehir belediyesi bulunmamaktadır. Puanlandırmanın en üst ve en alt sıralarında Marmara Bölgesinde bulunan büyükşehir belediyeleri yer alırken, Akdeniz Bölgesinde yer alan büyükşehir belediyeleri sıralamanın ortalarında yer almaktadır. Doğu Anadolu ise listenin sonlarına doğru konumlanmaktadır.

Veri paylaşan büyükşehir belediyelerinden Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Bursa Büyükşehir Belediyesi, Mersin Büyükşehir Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Erzurum Büyükşehir Belediyesi ve Sakarya Büyükşehir Belediyesi 6360 sayılı yasadan önce de büyükşehir belediyesi olup, Denizli Büyükşehir Belediyesi, Muğla Büyükşehir Belediyesi, Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi ise 6360 sayılı yasadan sonra büyükşehir belediyesi statüsüne kavuşmuşlardır. Henüz yeni büyükşehir statüsüne kavuşmalarına rağmen bu büyükşehir belediyelerinin veri paylaşmaları önemli bir husustur.

TARTIŞMA

Çalışma kapsamında, büyükşehir belediyeleri örneğinde, Türkiye’de yerel yönetimlerin sağlık alanındaki hizmetleri belirlenmiş ve kendi aralarında karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi yapılmıştır.

Belediyecilik hizmetleri mahalli müşterek nitelik taşımak kaydıyla kent sakinlerine yönelik her türlü faaliyetleri kapsamaktadır. Bu doğrultuda her belediye seçimle yönetimin başına gelmesi nedeniyle vatandaşlarını memnun etmek zorundadır. Bu bakımdan belediyeler vatandaşın gönlünü kazanmak için adeta fikir üretme, uygulama ve uyguladıklarıyla memnuniyet arama veya artırma çabasıdadır.

Vatandaşların belediyelerden beklenti ve istekleri ekonomik ve sosyal nedenlere bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir. Bu durumla birlikte belediyeler sınırlı kaynakların olması nedeniyle kaliteli hizmet sunmaya çalışmaktadır (Aslan & Uluocak, 2012). Kalitenin kamudaki kavram karşılığını etkileyen birçok etken vardır. Bu çeşitli etkenler ile verilen hizmetlerin kaliteleri ve vatandaşların bu hizmetlerden memnuniyetleri ölçülebilmektedir. Dolayısıyla hizmetlerin memnuniyet oluşturabilmesi için kalite unsurlarının anlaşılması ve bu etkenlerin göz önünde bulundurulması önem arz etmektedir (Ardıç, vd., 2004). Esas olarak belediyelerde verilen hizmetlerin kalitesini ölçenler hizmet verilen vatandaşlardır. Öte yandan hizmetlerde kalite ve istekleri karşılayıp karşılamama durumu her vatandaşa göre değişkenlik gösterebileceğinden dolayı tatmin ve memnun olma durumlarında değişkenlikler olabilmektedir (Sevimli, 2006). Ayrıca belediyecilik hizmetleri kapsamında vatandaşların biliş düzeyi her geçen gün artmakta, bununla birlikte tatmin düzeyi de yükselmektedir. Böyle olunca her belediye kendilerine oy veren seçmenlerin desteklerini alabilmek için yarış halinde olmaktadır.

Çalışmada bölgesel olarak Marmara Bölgesinde bulunan belediyelerin en yüksek seviyede katkı sundukları gözlenirken 6360 sayılı yasa öncesinde büyükşehir belediyesi statüsüne sahip olan belediyelerin de yoğun veri paylaşımı yaptığı görülmektedir.

Sağlık hizmetlerinin kapsamlı olarak Sağlık Bakanlığı uhdesinde olması nedeniyle belediyelerin gerçekleştirdiği birçok çalışma fark edilmemekte, buna rağmen sağlık hizmeti arasında en çok dikkat çeken hizmetlerin engellilere ve yaşlılara yönelik hizmetler gibi bakım ve destek sağlık hizmetleri olduğu anlaşılmıştır. Ancak çalışma neticesinde sağlık hizmetleri alanında merkezi ve yerel yönetim unsurları tarafından sunulan sağlık hizmetlerinin katı bir görev ayrımı ile hizmet alanı tespitinin yapılmamış olduğu görülmektedir.

Çalışma esnasında bilgi paylaşımı yapan büyükşehir belediyeleri arasından yüzlük ölçekte genel değerlendirme sonucu puan sıralaması neticesinde; Kocaeli’nin en yüksek, Sakarya’nın ise en az puanı aldığı dikkat çekmektedir.

Bu çalışma çerçevesinde ele alınan koruyucu hizmetlerde Mersin ve Denizli’nin yüksek puan aldıkları gözlemlenmektedir. Bu sonucun oluşmasındaki en önemli etkenin sunulan gıda paketi hizmeti olduğu tespit edilmiştir. Sunulan bu hizmetin ağırlık puanının uzmanlar tarafından yüksek oranlamayla değerlendirmeye tabi tutulduğu görülmektedir. Yani, uzmanların bu hizmeti önemli görmesi aynı zamanda belediyelerin de bu hizmeti yüksek sayıda vatandaşa ulaştırması aslında ülkenin sosyoekonomik açıdan bir çerçevesini çizebilmeyi sağlamaktadır. Gıda, temel sağlık unsurlarından birisidir ve uzmanların, vatandaşların sağlığı için bunu önemli görmesi ve de yerel yönetimlerin bu hizmeti birçok vatandaşa ulaştırması ülkede sosyoekonomik açıdan temel sağlık unsurlarına ihtiyaç

duyan büyük bir kesimin olduğu kanısını oluşturmaktadır. Ayrıca bu konunun önemi; Avrupa Kentsel Şartı, Avrupa Kentli Hakları Deklarasyonu, Kentlerde Sağlık başlığında şu şekilde yer almıştır: “İyi sağlık koşullarının temini için; kişilerin temel ihtiyaç maddelerinin güvenilir ve sağlıklı biçimde sunumu kentsel ortamlarda, kişilerin gelişim ve yaşamlarını sürdürebilmeleri için, gerekli temel tüketim maddelerini temin edebilmeleri şarttır. Bu tüketim maddeleri, kolayca ulaşılabilir olmalı, kente eşit olarak dağıtılmalı, böylelikle tüketiciler üzerinde gereksiz bir stres yaratılmamalıdır” (Toprak, vd., 2004).

Çalışma kapsamında önemli tartışma konularından biri, bilgi paylaşımı yapan büyükşehir belediyeleri arasında hizmet bazında belediyelerin aldıkları puanlara göre sıralaması neticesinde; Kocaeli'nin yine en yüksek, İstanbul'un ise en az puanı aldığı dikkat çekmesidir. Bu puan sıralamasına göre çok farklı sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Yüzlük ölçekte puan sıralamasına göre Bursa ikincilik başarısı gösterirken hizmet bazında belediyelerin aldıkları puanlara göre sıralamada ise ikinciliği Denizli almakta ve Bursa'yı bu sıralamada yedinci sıraya atmaktadır. Bu sıralamayı etkileyen faktörün veterinerlik sağlık hizmetleri olduğu görülmektedir. Aynı şekilde laboratuvar hizmetleri de sıralamaya etki etmektedir. Veterinerlik sağlık hizmetlerinin puan olarak yüksek sonuçlar oluşturmalarının sebebi ise diğer sağlık hizmetlerinin nüfusa göre standardize edilmesine karşın bu hizmetin standardize edilememiş olmasından kaynaklanmaktadır. Yani diğer hizmetlerden faydalanan kişi sayısının ilin nüfusuna oranlanması gibi sahipsiz hayvan sayılarının herhangi bir sayı ile oranlanmaması neticesinde standardize edilememektedir. Hal böyle olunca bu hizmetlerin ağırlık puanları ile çarpımları sonucunda bu hizmetlerden dolayı alınan puanlar aşırı derece yüksek olmakta ve sıralamayı da ciddi şekilde değiştirmektedir. Zaten puanlamaların yüzlük ölçüğe dönüştürülmesinin ana nedenlerinden biri de bu olmuştur. Böylece milyon düzeyinde aşırı yüksek bir puan ile onun yanında ihmal edilebilecek derecede binler düzeyinde düşük olan hizmet puanlamalarına makul bir seviye ile standart getirilmiş olmaktadır.

Diğer yandan Selek Öz (2010) tarafından yapılmış doktora tezine göre; Türkiye'de evde bakım hizmetlerini uygulayan ilk üç büyükşehir belediyeleri; İstanbul, Ankara ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleridir. Bu hizmetler sırasıyla; Ankara, İstanbul ve Kocaeli Büyükşehir Belediyelerinde verilmeye başlanmasına rağmen, belediyelerin büyüklükleri esas alındığında birinciliği İstanbul Büyükşehir Belediyesi almıştır (Selek, 2010). Ancak yapılan çalışma neticesinde Bursa Büyükşehir Belediyesinin evde bakım hizmetlerinde ön plana çıktığı görülmektedir. Bunun nedenine bakıldığında Bursa'nın hizmet verdiği kişi sayısının yüksek olmasıyla birlikte Evde Doktor Muayenesi, Hemşirelik Hizmeti, Evde Fizyoterapi Bakımı, Psikolojik Danışmanlık Hizmeti, Hane Temizlik Hizmeti, Kişisel Temizlik Hizmeti, Hasta Nakil Hizmeti için faydalanan kişi sayılarını aynı sayıda beyan etmesidir. Durum böyle olunca hem hizmet verilen kişi sayısının yüksek olması hem de İstanbul'un nüfusunun Bursa'nın beş katı yüksek olması ile birlikte sayılar standardize edilince Bursa'nın bu hizmette en yüksek puanı alması kaçınılmaz olmuştur.

Sıralamalarda Mersin ve Muğla büyükşehir belediyelerinin derecelerini etkileyen unsur yine veterinerlik sağlık hizmetlerinin puanları olmaktadır. Mersin sunmuş olduğu bu hizmetle topladığı puan sıralamasına göre üçüncülük derecesini elde ederken yüzlük ölçüğe göre bir derece düşerek dördüncülük derecesini almaktadır. Ayrıca Mersin aynı zamanda koruyucu sağlık hizmetlerinde en yüksek dereceyi alan büyükşehir belediyesi olmuştur. Bunun nedeni ise gıda paketi destek hizmetinden faydalanan kişi sayısının yüksek olması ve bu hizmetin uzmanlar tarafından yüksek önemde ağırlıklandırılmış olmasıdır.

Tartışılması gereken bir diğer konu da vatandaşların yerel yönetimlerin sağlık hizmetleri konusunda ne derece bilinçli olduğudur. Örneğin, koruyucu sağlık hizmetleri bünyesinde gerçekleştirilen psikolojik danışmanlık hizmetlerinden yararlanmak isteyen bir bireyin bu hizmetin yerel yönetimlerce verilip verilmediği konusunda bilgi sahibi olup olmadığı bir soru işaretidir. Gelen verilerin nüfusa oranla çok düşük olması bunu desteklemektedir.

Sakarya Büyükşehir Belediyesinin tıp/sağlık merkezi hizmeti, Denizli Büyükşehir Belediyesinin nakit yardım desteği ve hane temizlik hizmeti, Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin hasta taşıma, gıda paketi dağıtma, engelli ve veterinerlik hizmetlerinde ön plana çıktığı görülmektedir. Bunun yanında Erzurum Büyükşehir Belediyesinin okul sağlığı eğitimlerinde, Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesinin engellilere yönelik hizmetlerde, Muğla ve Mersin Büyükşehir Belediyelerinin ise yaşlı bakım hizmetlerinde dikkat çekici bir rol kazandığı görülmektedir.

Uzmanların ağırlıklandırmalarına göre en yüksek puan alan hizmetler, yaşlılara ve engellilere yönelik hizmetler, en düşük puan alan hizmet ise laboratuvar hizmetleri olmuştur.

Büyükşehir belediyesi üst düzey yöneticisi uzman ile Halk sağlığı uzmanına göre en yüksek puan alan hizmetler 100 puan ile yaşlılara yönelik hizmetler, engellilere yönelik hizmetler ve veteriner sağlık hizmetleri, en düşük puan alan hizmet 10 puan ile tedavi edici sağlık hizmetleri olmuştur. Buna karşın yerel yönetimler uzmanına göre en yüksek puan alan hizmet ise 90 puan ile tedavi edici sağlık hizmetleri olmuştur. Ayrıca tedavi edici hizmetler ile ilk ve acil yardım hizmetleri yine ilçe belediyesi üst düzey yönetici uzman tarafından da yerel yönetim uzmanı gibi en yüksek değerlendirilen hizmet olmuştur. Burada büyükşehir belediyesi üst düzey yöneticisi uzman ile Halk sağlığı uzmanına göre en yüksek ve en düşük puanlanan hizmetler aynı görünmektedir. Öte yandan sosyal hizmetler uzmanı genel anlamda laboratuvar hizmetleri haricinde tüm hizmetleri çok önemli değerlendirmiş ve hizmet puanlamalarını 80 ile 100 puan olarak vermiştir. Genel değerlendirme yapıldığında uzmanlardan gelen puanlamaların ortalamalarına göre sağlık hizmetlerini en çok önemli bulan ve 90 puan ile en yüksek puan veren ilçe belediyesi üst düzey yönetici uzman ve en düşük puan veren 66,25 puan ile halk sağlığı uzmanı olmuştur. Sosyal hizmet uzmanı 86,25 puan, büyükşehir belediyesi üst düzey yönetici uzman 83,75 puan ve yerel yönetimler uzmanı 75,63 puan vermiştir.

Ancak yapılan çalışma neticesinden de anlaşıldığı üzere, belediyelerin sağlık hizmetlerinden faydalanan vatandaşların sayısı nüfusa oranla çok düşüktür. Bu durum aslında vatandaşların belediyelerin sağlık hizmetlerinden haberdar olma düzeylerinin düşük seviyelerde olduğunu göstermektedir.

SONUÇ

Veri paylaşan büyükşehir belediyelerinin çoğunluğu 6360 sayılı yasa öncesi büyükşehir belediyesi olmuş belediyelerdir. 6360 sayılı yasa sonrası büyükşehir olan belediyelerden çok azından veri gelmesi ile 6360 sayılı yasa sonrası büyükşehir olan belediyelerin geçirildikleri statünün farkında olup olmadıkları sorusu öne çıkmaktadır. Sınırları il sınırları olan bu büyükşehir belediyelerinin halen yeni kimliklerine uyum sağlayamadığı çıkarımında bulunulabilir.

6360 sayılı yasa sonrası yeni bir kimliğe bürünen on dört büyükşehir belediyesine ve oralarda yaşayan halka yasa sonrası yaşadıkları illerde değişen durumlara, haklarına, görev ve sorumluluklarına dair eğitimler düzenlenebilir. Belediyeler vatandaşlarının kişisel ve sosyal gelişimini destekleyen; dezavantajlı, ihtiyaç sahibi kişi ve ailelerine yönelik çeşitli sosyal destekler sağladığı gibi, sağlık hizmetleri çeşit ve kapasitesini sürekli arttıran, hayvan ve toplum sağlığını önemli görüp gözeten, yüksek memnuniyet oranına sahip sağlık hizmetleri ile yaşam standardı ve sosyal dayanışması yüksek bir şehir oluşturmak için vatandaşlarının sağlık ve sağlık hizmetlerine yönelik algı ve bilinçlerini de geliştirmelidir.

Çıkar Çatışması

Yazarlar herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan ederler.

Yazar Katkıları

Plan, tasarım: MFE, HHE; **Materyal, metot ve veri toplama:** MFE, HHE; **Analiz ve yorum:** MFE, HHE, PGK; **Yazım ve eleştirel değerlendirme:** MFE, HHE, PGK.

Finansal Destek

Bu araştırma ile ilgili herhangi bir finansal kaynaktan yararlanılmamıştır.

KAYNAKLAR

- Ardıç, K., Yüksel, F., ve Çevik, O. (2004). "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama), Çağdaş Yerel Yönetimler, 13 (3), ss. 63-65.
- Aslan, C., Uluocak, Ş. (2012). "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, ISSN:1305-5134, s:45.
- Erkul, H. (2013). *Türkiye'de Yerel Yönetimler*, 2. Baskı, İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Gürün, F. (2018). *Belediyelerde Sağlık Hizmetlerinin Türk Mevzuatındaki Yeri, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, sayı: 6, 125-150.
- Keser A. ve Gökmen Y. (2012). "Büyükşehir Belediyeleri Kuruluş Sürecinin Analizi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 21.
- Selek Öz, C. (2010). Sosyal Belediyecilik Bağlamında Evde Bakım Hizmetleri (İstanbul, Ankara ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri Örnekleri) Doktora Tezi, 142.

- Sevimli, S. (2006), "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Toksöz, F. (2019). *Yerel Yönetim Sistemine Eleştirel Bakış, Yeni Bir Model Arayışı*, Yeni Türkiye Yönetimde Yeniden Yapılanma Özel Sayısı, No:4.
- Toprak, Z., Yavaş, H. ve Görün, M. (2004). Yerel ve Bölgesel Yönetimler Kongresi Anlaşmalarında Avrupa Konseyi, İzmir, Birleşik Yayınları, 240.