

## Acil Servise Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri

*Level of Satisfaction of Patients Admitting to Emergency Room*

Oya AKPINAR ORUÇ<sup>1</sup>, Hanife ÜZEL TAŞ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp AD, Afyonkarahisar

<sup>2</sup>Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD, Afyonkarahisar

Geliş Tarihi / Received: 28.09.2012

Kabul Tarihi / Accepted: 13.05.2013

### ÖZET

**Amaç:** Hasta memnuniyeti hastaların aldığı hizmetten beklediği yararları, hizmetten beklediği performansa ve hizmetin sunulmasının sosyokültürel değerlere uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur. Acil servisler günün 24 saatinde hizmete ulaşılabilen hastanelerin dışarıya açık vitrinleri olarak kabul edilir. Bu çalışma ile acil servise başvuran hastalar açısından memnuniyete etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve sonrasında da ortaya konacak öneriler ile hasta memnuniyetinin artırılması amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Bu çalışma 01-28 Şubat 2012 tarihleri arasındaki dönemde Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Servisine çeşitli nedenlerden dolayı başvuran 180 kişiye daha önceden hazırlanmış anket formunun yüz yüze görüşme tekniği ile doldurulması ile gerçekleştirildi.

**Bulgular:** Katılımcıların % 61,7'si kadın, % 42,2'sinin 20-40 yaş arasında olduğu ve toplamda da % 51,1'inin 40 yaş üzeri olduğu saptandı. Acil servisi seçme nedeninin en yüksek oranda % 21,1 ile önceki hizmetten memnuniyet olduğu belirlendi. Doktor bilgilendirmesinin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı % 45 iken, yetersiz olduğunu düşünenlerin % 7,2 ve bilgilendirilmediğini düşünenlerin ise % 21,1 olduğu saptandı.

**Sonuç:** Bütün bu sonuçlar birlikte ele alındığında memnuniyet düzeyi göreceli düşük alanlara ağırlık verilmesi, memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu alanların bu düzeyde tutulması ve daha da artırılması için çalışılmalıdır. Çalışanların memnuniyeti de göz önünde bulundurularak kalite çalışmalarına hız verilmelidir.

**Anahtar Kelimeler:** Acil servis; hasta memnuniyeti; hizmet.

### ABSTRACT

**Objective:** Patient satisfaction is a function depending on expected benefit and performance of the service received, as well as the compliance of the service delivery with socio-cultural values. Emergency services are regarded as 24-hour open storefront of the hospitals. This study aimed to delineate the factors effective on satisfaction of emergency patients and to increase emergency patient satisfaction by means of recommendations that would be made.

**Material and Methods:** This study was carried out via filling up the pre-prepared questionnaire forms with face-to-face interview technique on 180 people admitted to Afyon Kocatepe University Emergency Service for various reasons, between 01 and 28 February 2012.

**Results:** Sixty-one point seven percent of the participants were female and 42,2 % were between 20 and 40 years of age. In total, 51,1 % were over 40 years of age. The most common reason for application to emergency service was the satisfaction from the previous service. The ratio of patients who thought that they were satisfactorily informed by the physician was 45 % whereas the ratio who felt not to be satisfactorily informed by the physician was 7,2 %; those who thought they were not informed at all had a ratio of 21,1 %.

**Conclusion:** All these results collectively suggest that it would be reasonable to concentrate on the areas with a relatively low satisfaction level, and to pursue to maintain or boost the level of the areas with a high satisfaction. Quality studies should be accelerated by also considering employee satisfaction.

**Keywords:** Emergency service; patient satisfaction; service.

### GİRİŞ

Hasta memnuniyeti gerek hasta gerekse de hizmeti sunan birimler açısından son derece önemlidir. İlk zamanlar basit bir yaklaşımla hasta memnuniyeti "müşteri memnuniyeti" teriminin sağlık sektöründeki karşılığı gibi yorumlanmış olmasına rağmen aradan

geçen zaman içerisinde konuya ilişkin yapılan araştırmalar sonrası bugünlerde sektörel anlamda önemli bir konu olduğu anlaşılmış ve hak ettiği değere kavuşmaya başlamıştır (1). Özellikle özel sektör, sağlık alanına yaptığı yatırımlarla bu konuya ciddi katkılar sağlamıştır (2).

hizmeti sunan kişiler şeklinde temelde üç başlık altında toplanabilir (3). Hizmeti sunan kişiler ve kurumsal özellikler açısından olaya bakıldığında tıbbi olarak sergilenen performansın yanı sıra teknik ve fiziki donanımlar da hasta memnuniyeti üzerine etki etmekte ve dolayısı ile hastaların hastane tercihlerinde doğrudan etkili olmaktadır (2). Hasta açısından olaya bakıldığında, sunulan hizmetten beklenen yarar ve performans ile hizmet sunumundaki sosyokültürel değerlere olan uygunluk memnuniyetin köşe taşlarını oluşturmaktadır (4).

Acil servisler günün 24 saatinde hizmete ulaşılabilen hastanelerin dışarıya açık vitrinleri olarak kabul edilir. Bu bakımdan hastaların acil servisten memnun olarak ayrılması hastanın gelecekte de aynı hastaneyi tercih etmesinde önemli katkı sağlamaktadır. İlave olarak memnuniyet düzeyinin önerilen tedaviye uyumunu artırdığı ve iyileşmeyi kolaylaştırdığı da dikkate alındığında konunun önemi anlaşılacaktır.

Bu çalışma ile acil servise başvuran hastalar açısından memnuniyete etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve sonrasında da ortaya konacak öneriler ile hasta memnuniyetinin artırılması amaçlanmıştır.

### GEREÇ ve YÖNTEM

Bu çalışma 01-28 Şubat 2012 tarihleri arasındaki dönemde Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Servisine çeşitli nedenlerden dolayı başvuran 180 kişiye daha önceden hazırlanmış anket formunun yüz yüze görüşme tekniği ile doldurulması ile gerçekleştirildi. Araştırmada literatür dikkate alınarak hazırlanan 18 soruluk anket formu kullanılmıştır (5, 6). Anket formunun ilk bölümünde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, sosyal güvence gibi hastaların sosyodemografik özellikleri, daha sonra doktor, hemşire ve personelin hizmet kalitesi, kayıt, temizlik, hasta mahremiyeti, konsültasyonlar hastane hizmetlerinden yararlanma durumu ile genel memnuniyet, hastaneye tekrar başvuru, hastaneyi tavsiye etme gibi hastane hizmetlerini değerlendirmeye yönelik sorular ve son olarak hastaların önerilerini aldığımız bir soru mevcuttu. Çalışmada bilinç durumu kötü ve iletişim kurulamayan hastalar değerlendirme dışında tutuldu. Çalışma sonucu elde edilen verilerin karşılaştırılmasında ki-kare testi uygulandı. İstatistiksel anlamlılık düzeyi  $p < 0.05$  olarak kabul edildi.

### BULGULAR

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında % 61,7 oranıyla kadınların çoğunlukta olduğu, % 42,2'sinin 20-40 yaş arasında olduğu ve toplamda da % 51,1'inin 40 yaş üzeri olduğu saptandı. Hastalarımızın % 45,0 gibi yüksek bir oranda ilköğretim mezunu olduğu, % 67,8'inin şehir merkezinde yaşadığı, % 43,3'ünün çalışmadığı, % 92,8'inin sosyal güvencesinin SGK olduğu ve % 61,7'sinin daha önce acil servimize geldiği tespit edildi (Tablo I).

**Tablo I:** Katılımcıların demografik özellikleri

Parametre	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	69	38,3
Kadın	111	61,7
<b>Yaş Grubu</b>		
<20	12	6,7
20-40 arası	76	42,2
41-60 arası	56	31,1
>60	36	20,0
<b>Eğitim Durumu</b>		
Okur-yazar değil	24	13,3
Okur-yazar	11	6,1
İlköğretim	81	45,0
Lise	23	12,8
Üniversite	41	22,8
<b>Yaşanılan Yer</b>		
Kırsal Bölge	58	32,2
Kent Merkezi	122	67,8
<b>Meslek</b>		
Öğrenci	29	16,1
Çalışan	48	26,7
Çalışmayan	78	43,3
Emekli	25	13,9
<b>Sosyal Güvence</b>		
SGK (Çalışan)	90	50,0
SGK (Emekli)	77	42,8
Yeşil Kart	5	2,8
Yok	8	4,4
<b>Acile Geliş Sayısı</b>		
İlk	69	38,3
>2	111	61,7

**Acil Servise Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri**  
*Level of Satisfaction of Patients Admitting to Emergency Room*

Süreye ilişkin değerlendirmelere baktığımızda hastaların % 87,2'sinin kayıt işlemleri için, % 78,9'unun kayıt sonrası muayene için ve % 72,8'inin de müdahale için hiç beklemedikleri ve doğrudan hizmete ulaşabildikleri saptandı (Tablo II).

Hastaların doktorun tutumunu % 88,3, hemşire ve sağlık personelinin tutumunu ise % 82,2 oranında çok iyi ve iyi bulduğu, buna karşın sırasıyla % 2,2 ve % 6,1 oranında ise kötü bulduğu saptandı (Tablo III).

Hastanemiz acil servisini seçme nedeninin en yüksek oranda % 21,1 ile önceki hizmetlerden memnuniyet olduğu belirlendi. Diğer nedenlerin ise ev ve işyerine yakın olması % 18,9, çalışanlara güven % 15,6 ve beğenilen imkanlar % 12,8 olduğu tespit edildi. Doktor bilgilendirmesinin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı % 45 iken, yetersiz olduğunu düşünenlerin oranının % 7,2 ve bilgilendirilmediğini düşünenlerin oranının ise % 21,1 olduğu saptandı. Hastaların, hemşire ve sağlık personeline % 92,8 oranında ulaşabildiği ve hasta mahremiyetine saygının % 91,7 oranında yeterli olduğu dikkati çekti. Hastaların % 22,3'üne konsültasyon gereksinimi olduğu ve konsültasyon

hizmeti için % 40,7'sinin 15-30 dakika, % 29,6'sının 30-45 dakika ve % 22,2'sinin 60 dakikadan daha uzun süre beklediği belirlendi (Tablo IV).

Hastalarımızın % 77,9 'u kendisine gerekli müdahalenin yapıldığını, % 6,6'sı gerekli müdahalenin yapılmadığını düşünmektedir. Acil servise başvuranların % 89,3'ü tekrar geleceğini, % 84,4'ü başkalarına tavsiye edeceğini söylemiştir (Tablo V).

Hasta memnuniyetine ilişkin gerekli müdahalenin yapıldığı inancı, ihtiyaç duyulduğunda hastanemiz acil servisine tekrar gelme isteği, genel temizlik değerlendirmesi ve acil servisi yakınlarla tavsiye etme sorularının cinsiyet, yaş, eğitim, meslek, yaşanılan yer ve sosyal güvence gruplarına göre dağılımları incelendi. Hastanemizi tavsiye etme konusunda yaş ( $p=0,082$ ) ve cinsiyet ( $p=0,808$ ) açısından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görüldü. Hastalara gerekli müdahalenin yapıldığı inancı ile cinsiyet ( $p=0,418$ ), yaş ( $p=0,106$ ), eğitim durumu ( $p=0,503$ ), meslek ( $p=0,310$ ), yaşanılan yer ( $p=0,272$ ) ve sosyal güvence lere ( $p=0,627$ ) göre karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

**Tablo II:** Süreye ilişkin değerlendirmeler

Parametre	Hiç		0-5 dk		6-10 dk		11-20 dk		>20 dk.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kayıt için	157	87,2	7	3,9	11	6,1	3	1,7	2	1,1
Kayıt sonrası muayene için	142	78,9	20	11,1	7	3,9	4	2,2	7	3,9
Kayıt sonrası müdahale için	131	72,8	21	11,7	12	6,7	10	5,6	6	3,3

**Tablo III:** Doktorun ve sağlık personelinin tutumları

Parametre	Çok iyi		İyi		Orta		Kötü		Kararsızım	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Doktorun tutumu	79	43,9	80	44,4	11	6,1	4	2,2	6	3,3
Hemşireler ve sağlık pers.	52	28,9	96	53,3	17	9,4	11	6,1	4	2,2

**Tablo IV:** Klinik sürece ilişkin değişkenler

Parametre	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Acil servisi seçme nedeni</b>		
Önceki hizmetten memnuniyet	38	21,1
Ev ve işyerine yakın olması	34	18,9
Çalışanlara güven	28	15,6
Beğenilen imkânlar	23	12,8
Diğer	57	31,7
<b>Doktorun Bilgilendirmesi</b>		
Evet	81	45,0
Biraz	46	25,6
Yetersiz	13	7,2
Hayır	38	21,1
Kararsız	2	1,1
<b>Hemşire ve sağlık personeline ulaşım</b>		
Evet	167	92,8
Hayır	13	7,2
<b>Hasta mahremiyetine saygı</b>		
Evet	165	91,7
Biraz	3	1,7
Hiç	5	2,8
Kararsız	7	3,9
<b>Konsultan hekim gereksinimi (n=121)</b>		
Evet	27	22,3
Hayır	94	77,7
<b>Konsultan hekimi bekleme süresi (n=27)</b>		
<15 dk.	2	7,4
15-30 dk	11	40,7
31-45 dk	8	29,6
>60 dk	6	22,2

**Tablo V:** Hasta memnuniyetine ilişkin değişkenler

Parametre	Sayı (n)	Yüzde (%)	
<b>Gerekli müdahalenin yapıldığı inancı</b>	Evet	95	77,9
	Biraz	12	9,8
	Hayır	8	6,6
	Kararsız	7	5,7
<b>Tekrar gelme isteği</b>	Evet	109	89,3
	Belki	7	5,7
	Hayır	4	3,3
	Kararsız	2	1,6
<b>Genel temizlik değerlendirmesi</b>	Çok iyi	41	33,9
	İyi	62	50,6
	Orta	16	13,3
	Kötü	3	2,2
<b>Tavsiye Etme</b>	Evet	103	84,4
	Belki	13	10,7
	Hayır	3	2,5
	Kararsız	3	2,5

## TARTIŞMA

Bu çalışma ülkemizde daha önce yapılmış olan benzer araştırmalara göre orta sıralarda bir örneklem hacmine sahiptir. Örneğin, Düzce Tıp Fakültesinde Ayta ve Yeşildal tarafından 2004'te yapılmış bir çalışmada 61 hasta, İstanbul'da Marmara Üniversitesi Hastanesinde Önsüz ve arkadaşları tarafından 2008'de yapılmış olan çalışmada 135 hasta, Silvan Devlet Hastanesinde Özcan ve arkadaşları tarafından 2008'de yapılmış bir başka çalışmada 117 hasta ve ayrıca 2009 yılında Atatürk Üniversitesinde Apay ve arkadaşlarının bir çalışmasında 473 hasta değerlendirilmiştir (7- 10). Bizim çalışmamızda 180 hasta mevcuttur.

Acil servise başvuran hastaların eğitim durumları ve sosyal güvenceleri hastanenin bulunduğu yere göre değişkenlik arz edebilir. Emhan ve arkadaşlarının Dicle Üniversitesinde yaptığı bir çalışmada katılımcılarının çoğunluğunun eğitim düzeyi düşük ve yaklaşık yarısının yeşil kart sahibi olduğu bulunmuştur (11). Bizim çalışmamızda da benzer şekilde eğitim durumu düşük bulunmuştur. Sosyal güvence açısından Güneydoğu Anadolu Bölgesi dışında yapılmış önceki çalışmalarda da yeşil kart sahibi hastaların oranı % 1,5 ile % 15 arasında bulunmuştur. Bizim çalışmamızda da yeşil kartlıların oranı sadece % 2,8'dir.

Hastaların genel memnuniyet düzeyleri ile ilişkili yapılmış çalışmalar dikkate alındığında hastaneler arasında farklı sonuçların olduğu dikkati çekmektedir. Hastane hizmetlerinden genel memnuniyet oranı Düzce Tıp Fakültesinde yapılmış bir çalışmada % 91,8 iken Gazi Üniversitesinde % 85,5, Marmara Üniversitesinde % 64,5 ve Silvan Devlet Hastanesinde % 76 olarak bulunmuştur. Bizim çalışmamızda hastaların ihtiyaç duyduklarında hastanemiz acil servisine tekrar gelme isteği % 89,3, yakınlarına tavsiye etme oranı % 84,4 olarak bulunmuştur.

İleri yaş grubundakiler genç yaştaakilere göre, genel temizlik, yakınlarına tavsiye etme yönünden daha fazla oranda memnuniyet bildirmişlerdir. Bu bulgu yayınlanmış önceki çalışmalar ile uyumludur. Hsieh ve Kagle 1991'de, Özer ve Çakıl 2007'de yaptıkları çalışmalarında bu konuyu tartışmışlar ve genel olarak yaş ilerlemesi ile memnuniyet düzeyinin doğru orantılı olarak artış gösterdiğini bildirmişlerdir (3, 12).

Üniversite hastanelerinin daha ileri teknolojik imkanlara sahip, gelişmeye açık, bilimsel olması, çalışanların bu doğrultuda hizmet vermesi ayrıca hizmetlerin mümkün olduğunca tatmin edici şekilde yürütülmesi hem tercih edilmesi açısından hem de memnuniyetin yüksek olması açısından önemlidir (13).

Bütün bu sonuçlar birlikte ele alındığında memnuniyet düzeyi göreceli düşük alanlara ağırlık verilmesi, memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu alanların bu düzeyde tutulması ve daha da artırılması için çalışmalıdır. Çalışanların memnuniyeti de göz önünde bulundurularak kalite çalışmalarına hız verilmelidir.

## KAYNAKLAR

1. Aslan Ş, Sezgin M, Haşiloğlu S B. Özel sağlık kuruluşlarında müşteri memnuniyeti ve memnuniyeti oluşturan unsurların araştırılması. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2008;20:24-40.
2. Tezcan S, Altıntaş K H, Yeşildal N. Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi polikliniklerine başvuran hastaların hizmetlerden memnuniyet düzeyi. Hacettepe Tıp Dergisi 1999;30(3):267-85.
3. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007;5(3):140-3.
4. Engiz O. Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini. <http://www.merih.net/m1/woguzen21.htm>, Erişim Tarihi: 10.08.2007.
5. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve sağlık kurumları yönetimi. 1nci Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi. 2000: 270-6.
6. Hayran O, Sur H. Sağlık işletmelerinde yönetim. 1nci Baskı, İstanbul: Sayed Yayınları, 2005:5-27.
7. Ayta G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004;6(3):10-4.
8. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC ve ark. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008;21(1):33-4.
9. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan devlet hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2008;35(2):96-101.

10. Apay SE, Arslan S. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. TAF Preventive Medicine Bulletin 2009; 8(3):239-44.

11. Emhan A, Bez, Dülek Ö. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2010;37(3): 241-7.

12. Andaleeb SS. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. Social Science & Medicine 2001;52(9):1359-70.

13. Sarp N, Tükel B. İbni Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üniversitesi Mecmuası 1999;52(3):147-51.

### ACİL SERVİSE BAŞVURAN HASTALARDA MEMNUNİYET ANKETİ

**Yaş:**

**Cinsiyet:** Erkek - Kadın

**Eğitim Durumu:** Okuryazar değil

Okuryazar

İlköğretim

Lise

Üniversite

**Sosyal güvence:** SGK çalışan

SGK emekli

Yeşil kart

Özel sağlık sigortası

Sosyal güvence yok

**Tarih:**

**Saat:**

**Yaşadığı yer:**

**Meslek:**

**1) Acile kaçınıcı gelişiniz?**

a) 1 b) 2 ve üstü

**2) Hastanemiz acil servisi seçmenizin sebebi?**

a) Daha önce aldığım hizmetlerden memnuniyet

b) Hastanenin evime işime yakın olması

c) Çalışanlara güveniyorum

d) Hastane imkanlarını beğeniyorum

e) Diğer

**3) Acil servisimizin genel temizliğini nasıl buldunuz?**

a) Çok iyi b) iyi c) orta d) kötü

**4) Kayıt için beklediniz mi? Beklediyseniz ne kadar?**

a) Beklemedim b) 0- 5 dakika c) 5-10 dakika

d) 10-20 dakika e) 20 dakika ve üzeri

**5) Kayıt sonrası muayene için ne kadar beklediniz?**

a) Beklemedim b) 0- 5 dakika c) 5-10 dakika

d) 10-20 dakika e) 20 dakika ve üzeri

**6) Kayıt sonrası müdahale için ne kadar beklediniz?**

a) Beklemedim b) 0- 5 dakika c) 5-10 dakika

d) 10-20 dakika e) 20 dakika ve üzeri

**7) Doktorunuzun size karşı tutumu nasıldı?**

a) Çok iyi b) İyi c) orta d) kötü e) Kararsızım

**8) Doktorunuz hastalığınız ve yapılacak işlemler hakkında sizleri bilgilendirdi mi?**

a) Evet b) Biraz bilgilendirdi

c) Yeteri kadar bilgilendirmedi d) Hayır e) Kararsızım

**9) Hemşireler ve sağlık personelinin size karşı tutumu nasıldı?**

a) Çok iyi b) İyi c) orta d) kötü e) Kararsızım

**10) İhtiyaç duyduğunuzda hemşire ve sağlık personeline ulaşabildiniz mi?**

a) Evet b) Hayır

**11) Hasta mahremiyetine saygı gösterildi mi?**

a) Evet b) Yeterince dikkat edilmedi c) Hiç dikkat edilmedi

d) Kararsızım

**12) İstenen tetkik sonuçlarının çıkması ne kadar sürdü?**

a) 0-30 dakika b) 1 saat c) 1-2 saat d) 2 saat üstü

**13) Tedaviniz için konsültan hekime ihtiyaç duyuldu mu?**

a) Evet b) Hayır

**14) Konsültan hekimin gelmesi için ne kadar beklediniz?**

a) 0-15 dakika b) 15-30 dakika c) 30-45 dakika

d) 1 saatten daha fazla

**15) Gerekli tüm müdahalenin yapıldığına inanıyor musunuz?**

a) Evet b) Biraz c) Hayır d) Kararsızım

**16) Tekrar acil polikliniğine ihtiyaç duyduğunuzda hastanemiz acil servisini seçer misiniz?**

a) Evet b) Belki c) Hayır d) Kararsızım

**17) Hastanemizi ve acil servis yakınlarınıza tavsiye eder misiniz?**

a) Evet b) Belki c) Hayır d) Kararsızım

**18) Acil servis koşullarının iyileştirilmesi için önerileriniz var mı?**