

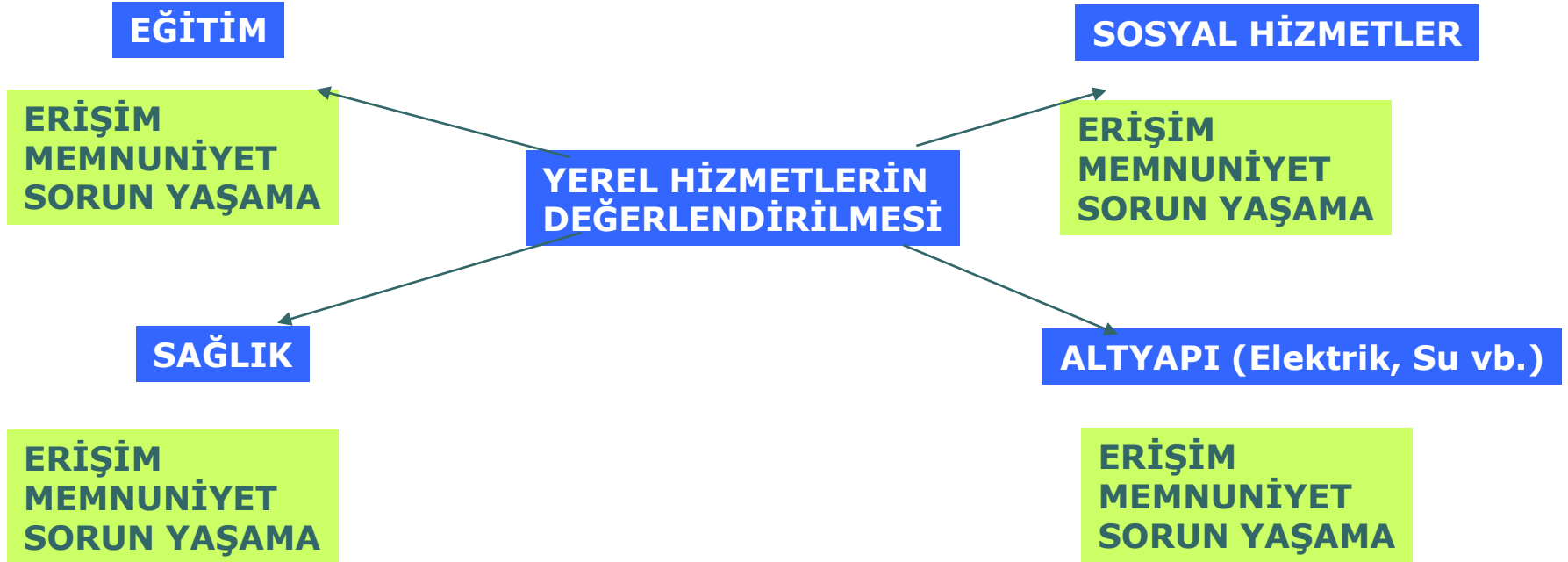


TESEV

**İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI**

HİZMET MEMNUNİYET ARAŞTIRMALARI

SORU FORMU YAPISI



ARAŐTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalıőma kapsamında Yalova ilinin kırsal ve kentsel alanlarında toplam 627 görüşme gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler 2006 yılının Eylül ayı içerisinde tamamlanmıştır.

SORU FORMUNUN BÖLÜMLERİ

BÖLÜM	KONU
A	Kişisel Bilgiler
B	Hanehalkı reisi bilgileri
C	Hanede yaşayanlar ile ilgili bilgiler
D	Eğitim Hizmetleri
E	Sağlık Hizmetleri
F	Altyapı Hizmetleri
G	Belediye Hizmetleri
H	Sosyal Hizmetler
I	Tüketim Alışkanlıkları
K	Kırsal Kesim
L	Finansal Durum



TESEV

İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI

Yalova'da merkez ilçede devlet hastanesinden memnuniyet diğer yerleşim yerlerine göre daha düşük...

MEMNUNİYET ORANLARI	MERKEZ İLÇE	DIŞ İLÇELER	KIR	İL GENELİ
Kanalizasyon	84,8	92,7	87,4	87,2
İçme Suyu	88,4	88,5	77,8	84,1
Köye/ Mahalleye Ulaşım	79,5	91,3	82,1	82,6
Şebeke Elektrigi	85,5	73,8	70,1	76,8
Şehri/ Köyü diğer şehir/ köylere bağlayan yollar	75,1	74,8	74,1	74,6
Şebeke Suyu	81,0	72,3	64,2	72,4
Devlet Hastanesi	49,5	74,1	67,6	60,6

Çocuklarının Eğitimi İçin Gelirlerinin Yeterli Olmadığını Söyleyenlerin Oranları Kars'ta ve Sivas'ta Çok Yüksek

ÇOCUKLARINIZIN EĞİTİM İHTİYACINI KARŞILAMADA GELİRİNİZ NE DERECE YETERLİDİR?	ANKARA	YALOVA	SİVAS	KARS
Hiç yeterli değil	27,0	32,4	40,5	50,6
Pek yeterli değil	41,9	26,3	34,2	32,8
Yeterli	30,0	39,0	22,9	15,2
Fikri Yok / Cevap Yok	1,1	2,3	2,4	1,4
TOPLAM	% 100	% 100	% 100	% 100



TESEV

İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI

Çocuklarının eğitim ihtiyacı için gelirlerinin yeterli olmadığını belirtenlerin oranı kent merkezinde daha yüksek...

ÇOCUKLARINIZIN EĞİTİM İHTİYACINI KARŞILAMADA GELİRİNİZ NE DERECE YETERLİDİR?	Merkez İlçe	Dış İlçe Merkezleri	Kır	TOPLAM
Hiç yeterli değil	39,0	24,4	29,4	32,4
Pek yeterli değil	25,7	26,7	26,6	26,3
Yeterli	33,3	48,9	40,4	39,0
Fikri Yok / Cevap Yok	1,9	0,0	3,7	2,3
TOPLAM	% 100	% 100	% 100	% 100



TESEV

İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI

Devlet hastaneleri tüm iller bazında en sık başvurulan sağlık kuruluşları...

EN SIK BAŞVURULAN SAĞLIK KURULUŞU	ANKARA	YALOVA	SİVAS	KARS
Devlet Hastanesi	73,6	66,5	84,2	73,8
Sağlık Ocağı	9,0	25,4	8,0	17,9



TESEV

İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI

En sık olarak devlet hastanesine başvuranların oranı il genelinde % 66...

EN SIK BAŞVURULAN SAĞLIK KURULUŞU	Merkez İlçe	Dış İlçe Merkezleri	Kır	TOPLAM
Devlet Hastanesi	73,1	56,3	64,2	66,5
Sağlık Ocağı	20,1	31,1	28,1	25,4



TESEV

İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI

Devlet Hastanesinde muayene için ortalama bekleme ve muayene süreleri- İLLER KARŞILAŞTIRMASI

	ANKARA	YALOVA	SİVAS	KARS
Devlet hastanesinde doktoru görmek için beklenen ortalama süre	1 saat 32 dakika	1 saat 29 dakika	1 saat 23 dakika	1 saat 20 dakika
Ortalama muayene süresi	10 dk	7 dk	7 dk	8 dk

Sağlık İhtiyaçları İçin Gelirinin ve Sosyal Güvencesinin Yeterli Olmadığını Belirtenlerin Oranı Kars'ta 80'leri Buluyor

Hanenizin geliri (ve varsa) yararlandığınız sosyal güvenlik sisteminin kapsamı, hanenizdeki kişilerin sağlık ihtiyaçlarını karşılamada ne derece yeterlidir?	ANKARA	YALOVA	SİVAS	KARS
Hiç yeterli değil	23,3	24,4	32,0	50,9
Pek yeterli değil	36,1	28,6	29,8	32,3
Yeterli	39,1	45,4	36,1	16,1
Fikri Yok/ Cevap Yok	1,6	1,6	2,0	0,7
TOPLAM	% 100	% 100	% 100	% 100

Yalova'da sağlık hizmetleri için gelirinin yeterli olmadığını belirtenlerin oranı il merkezinde daha yüksek...

Hanenizin geliri (ve varsa) yararlandığınız sosyal güvenlik sisteminin kapsamı, hanenizdeki kişilerin sağlık ihtiyaçlarını karşılamada ne derece yeterlidir?	Merkez İlçe	Dış İlçe Merkezleri	Kır	TOPLAM
Hiç yeterli değil	34,5	16,5	18,2	24,4
Pek yeterli değil	28,9	31,1	27,4	28,6
Yeterli	36,5	51,5	51,1	45,4
Fikri Yok/ Cevap Yok	0,0	1,0	3,3	1,6
TOPLAM	% 100	% 100	% 100	% 100



TESEV

İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI

Deprem Sonrası Hizmetlerinden En Fazla Memnun Olunan Kurumlar Ordu ve Kızılay...

DEPREM SONRASI KURUMLARIN HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET ORANLARI	Merkez İlçe	Dış İlçe Merkezleri	Kır	TOPLAM
Ordu- Askerler	80,9	73,8	81,6	80,1
Kızılay	76,8	75,0	74,2	75,3
AKUT	68,6	72,5	69,3	69,5
Sağlık Müdürlüğü- Hastaneler	70,1	73,8	64,3	68,0
Hükümet	67,0	53,8	70,5	66,6
Belediye	64,4	61,3	63,9	63,7
Valilik- Kaymakamlık	60,8	61,3	65,2	62,9
Uluslararası Yardım Kuruluşları	62,4	52,5	57,8	58,7
Milli Eğitim Müdürlüğü	43,3	53,8	44,3	45,4
SYDV	47,9	50,0	41,4	45,2
Bayındırlık Müdürlüğü	35,6	35,0	40,2	37,6
SHCEK- İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü	37,6	47,5	34,0	37,5
Yalova'da iş yapan özel şirketler, fabrikalar	42,3	23,8	34,8	35,9
Toplu Konut İdaresi	38,7	30,0	33,6	34,9

Olası bir deprem sonrasında Yalova'da gerekli hizmeti verebileceğine en fazla güvenilen kurumlar Ordu, Akut ve Kızılay...

OLASI BİR DEPREM SONRASI KURUMLARIN VERECEĞİ HİZMETE GÜVENENLERİN ORANI	Merkez İlçe	Dış İlçe Merkezleri	Kır	TOPLAM
Ordu- Askerler	79,1	86,4	83,2	82,1
AKUT	69,9	85,4	77,7	75,9
Kızılay	73,1	80,6	76,3	75,7
Hükümet	66,7	79,6	73,4	71,7
Sağlık Müdürlüğü- Hastaneler	68,7	75,7	70,4	70,6
Belediye	64,3	75,7	70,4	68,8
Valilik- Kaymakamlık	63,1	77,7	69,0	68,1
Uluslararası Yardım Kuruluşları	61,4	67,0	61,7	62,5
Milli Eğitim Müdürlüğü	48,6	63,1	53,6	53,2
SYDV	50,2	54,4	48,5	50,2
SHCEK- İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü	45,4	52,4	44,5	46,2
Bayındırlık Müdürlüğü	40,6	40,8	45,6	42,8
Toplu Konut İdaresi	41,0	44,7	40,9	41,5
Yalova'da iş yapan özel şirketler, fabrikalar	42,2	35,9	42,7	41,4

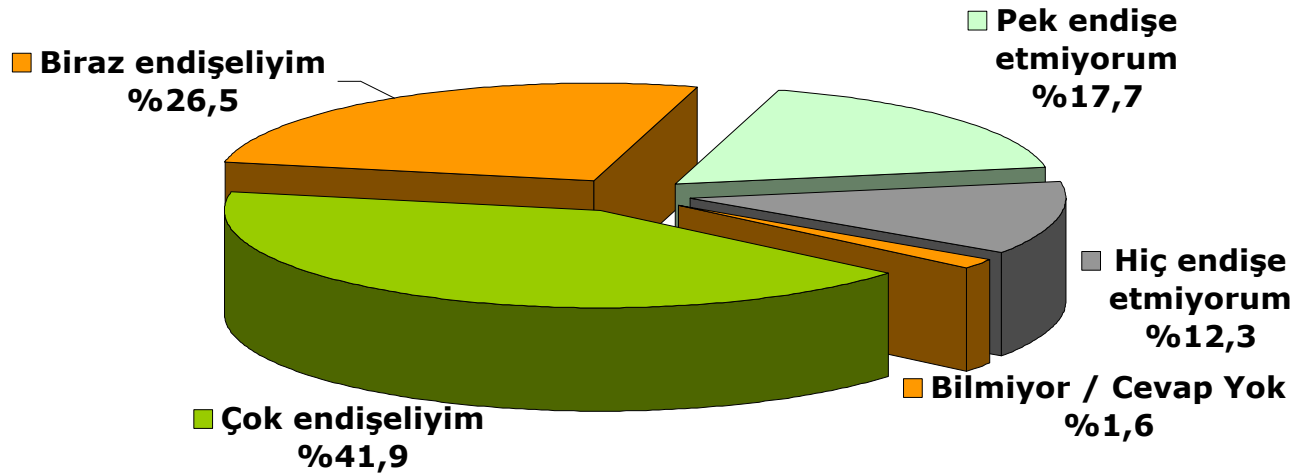


TESEV

İYİ YÖNETİŞİM
PROGRAMI

Yalova'da deprem olması endişesi taşıyanların oranı % 68,4...

Bugün Yalova'yı etkileyecek yeni bir deprem olmasından ne derece endişe ediyorsunuz?



Yalova'daki kamu binalarının depreme dayanıklı olduğunu düşünenlerin oranı % 53 iken, okulların dayanıklı olduğunu düşünenlerin oranı merkez ilçede daha düşük...

DAYANIKLI OLDUĞUNU DÜŞÜNENLERİN ORANI	Merkez İlçe	Dış İlçe Merkezleri	Kır	TOPLAM
Oturmakta olunan ev	74,3	80,6	85,4	80,2
Hastaneler	53,4	62,1	65,7	60,2
Okullar	49,0	54,4	60,2	54,8
Kamu Binaları	47,0	51,5	59,1	53,0