

Devlet Hastaneleri Web Sitelerinin Değerlendirilmesi

Fatih BAŞAK^a, Selçuk BAŞAK^b, Kürşad ÖZTÜRK^c

^a SB Bozkır Devlet Hastanesi, Genel Cerrahi Uzmanı, Kalite Sorumlusu, Konya

^b Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar Mühendisliği Bölümü, Bilgisayar Mühendisi, İstanbul

^c SB Bozkır Devlet Hastanesi, Kalite Temsilcisi, Konya

Evaluation of Community Hospital Web Sites

Abstract

The internet presents many opportunities for hospitals. Aim of this study is to evaluate hospital web sites, and compose criteria for guideline. First, 71 community hospitals having 100 or more specialist positions were identified. Web sites of these hospitals were searched. Then, 50 criteria (eight in design category, nine in online service category and 33 in information category) were evaluated. As one point is given for every criterion, total score were calculated. Total score of evaluated web sites is between nine and 30, and mean score is 19.4.

The quality of web sites is important for users. This study evaluated important and necessary features of web sites. In conclusion, hospital web sites quality standards have to be defined.

Key Words:

Community hospital; Web sites; Quality; Criteria

Özet

İnternet hastaneler için bir çok fırsat ve avantaj sunmaktadır. Bu çalışmanın amacı hastane web sitelerini incelemek ve oluşturulan kriterler çerçevesinde değerlendirmektir. Çalışmada öncelikle toplam uzman tabip kadro sayısı 100 ve üzeri olan 71 hastane tespit edildi. Bu hastanelerin web site adresleri tarandı. Tasarım kategorisinde sekiz, online verilen hizmetler kategorisinde dokuz, bilgilendirme kategorisinde 33 olmak üzere toplam 50 kriter varlığı değerlendirildi. Her kriter birer puan olarak alınıp her hastane web sitesine 50 üzerinden toplam kriter puanı verildi. Toplam kriter puanı değerlendirildiğinde puan aralığının 9 – 30, ortalama puanın 19.4 olduğu görüldü.

Hastane web sitesinin kalitesinin ve içeriğinin kullanıcıların faydalanması açısından büyük önemi bulunmaktadır. Bu çalışma hastane web sitelerinde olması gereken özellikler konusunda bir rehber niteliğindedir. Sonuç olarak, hastane web siteleri kalite standartlarının belirlenmesi gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler:

Devlet hastanesi; İnternet sitesi; Kalite, Kriterler

1. Giriş

İnternet, dünya genelindeki bilgisayar ağlarını ve kurumsal bilgisayar sistemlerini birbirine bağlayan bir elektronik iletişim ağıdır. Binlerce akademik, ticari, devlet, ve serbest bilgisayar ağlarının birbirine bağlanmasıyla oluşmuştur. İnternet Türkiye'ye 1994 yılında gelmiştir ve geldikten sonra Türkiye'de kullanımı yaygınlaşmıştır [1]. Bu süreçte hastanelerde internet ortamında yerlerini almıştır. Hastane web siteleri yeterliliği konusunda ortak bir görüş ve sitelerin oluşturulmasında gerekli kriterler net olarak belirtilmemiştir. “e-Sağlık'ta Kalite ve Hukuksal Sorunlara Dair eAvrupa2002 Taslak Bildirisi”nde temel uygulama kriterleri ifade edilmektedir [2]. Hastane web sitelerinin bu kriterler açısından değerlendirilmesi ve sürekli güncellenmesi gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı hastane web sitelerini incelemek ve oluşturulan kriterler çerçevesinde değerlendirmektir.

2. Gereç ve Yöntem

Sağlık Bakanlığı web sitesinde bulunan “Uzman tabipler için 2008 yılı personel dağılım cetveli” kullanılarak devlet hastaneleri toplam uzman tabip kadrosu sayıları hesaplandı. Toplam uzman tabip kadro sayısı 100 ve üzeri olan 71 hastane tespit edildi (kadro sayısı aralığı 100-348, ortalama 173). Bu hastanelerin web site adresleri internet arama sitesi Google (<http://www.google.com.tr>) ve Sağlık Bakanlığı sağlık bilgi erişim merkezi (<http://www.sabem.saglik.gov.tr>) aracılığıyla tarandı.

Altı hastanenin web sitesi bulunamadı. Beş hastanenin web sitesi yapım aşamasında olduğundan çalışmadan çıkarıldı. Geriye kalan 60 hastane literatürde hastane web sitesi karşılaştırması için kullanılan kriterler açısından incelendi [2, 3]. Ayrıca inceleme sırasında web sitelerinde tespit edilen anlamlı özellikler yeni kriter olarak tüm web sitelerinde tarandı. İncelemeler 20 Ağustos - 15 Eylül 2008 tarihleri arasında yapıldı. Üç yazar tüm siteleri inceledi ve bu şekilde her site üç kez incelemeyi geçirdi. Tüm kriterler üç kategori altında toplandı. Tasarım kategorisinde sekiz, online verilen hizmetler kategorisinde dokuz, bilgilendirme kategorisinde 33 olmak üzere toplam 50 kriter varlığı değerlendirildi. Her kriter birer puan olarak alınıp her hastane web sitesine 50 üzerinden toplam kriter puanı verildi.

3. Bulgular

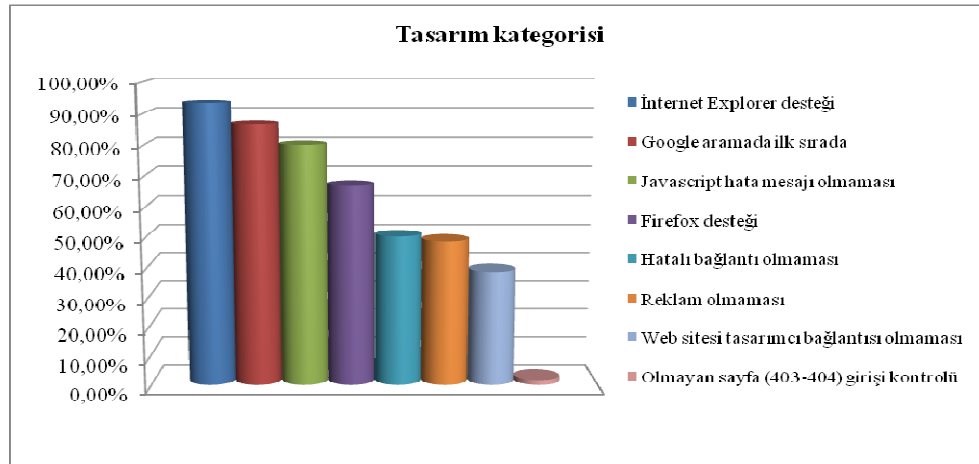
Web sitesi tasarım kategorisi altında değerlendirilen kriterler: google ile aramada ilk sırada olması, internet explorer desteği, firefox desteği, javascript hata mesajı olmaması, web sitesi tasarımcı bağlantısı olmaması, reklam olmaması, olmayan sayfa girişi kontrolü ve hatalı bağlantı olmamasıdır. Bu kriterler değerlendirmeye alınan 60 web sitesinde %1.67 – 93.33 oranında (ortalama %58.13) tespit edildi. Ayrıntılar Şekil 1'de gösterilmektedir.

Online verilen hizmetler kategorisinde değerlendirilen kriterler: hastane istatistikleri, ihale bilgileri, doktor çalışma listesi, istek / öneri kutusu, ziyaretçi defteri, doktora danışma, online geçmiş olsun, online randevu ve online laboratuvar sonuç bölümü varlığıdır. Bu kriterler %1.67 – 78.33 oranında (ortalama %37.04) tespit edildi. Ayrıntılar Şekil 2'de gösterilmektedir.

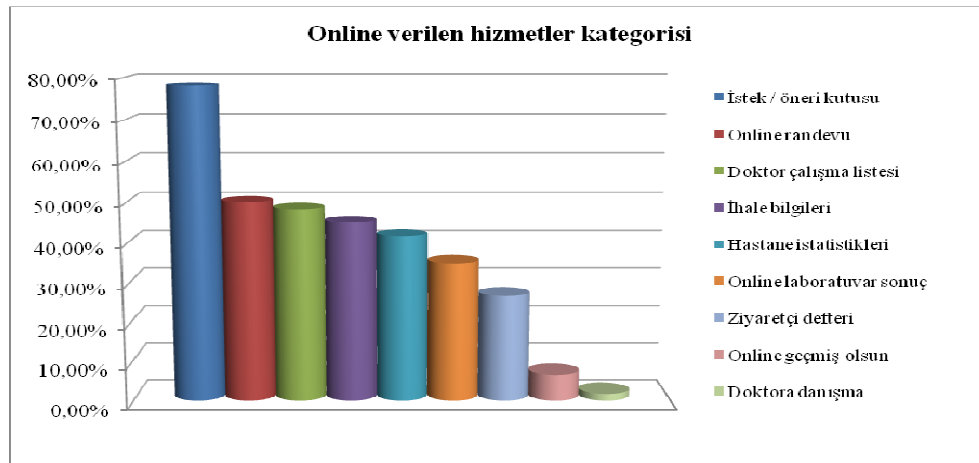
Bilgilendirme kategorisinde değerlendirilen kriterler: hastanede verilen hizmetlerin bilgisi, nasıl muayene olurum bilgisi, site içi arama, iletişim bilgisi, ulaşım bilgisi, iç hat telefon rehberi, doktor arama, hasta arama, site haritası, hastaneden görüntüler, tanıtım filmi, başhekimin mesajı, hasta hakları, hekim hakları, kalite sistemi, vizyon-misyon-politika bilgileri, sms randevu sistemi bilgisi, dumansız hava sahası desteği, klinik bilgileri, hekim bilgileri, sağlık bilgileri, personel bilgileri, sıkça sorulan sorular bölümü, dış bağlantılar, sitedeki kişi sayısı, site sayacı, hastaneden güncel haberler, RSS besleme desteği, en sık okunan yazılar, yazı derecelendirme, favori yazılar, yazı için yorum yazımı, web sitesi ile ilgili genel gizlilik ve kullanım hakları varlığıdır. Bu kriterler %1.67 – 93.33 oranında (ortalama %34.8) tespit edildi. Ayrıntılar Şekil 3, 4 ve 5’de gösterilmektedir.

Toplam kriter puanı değerlendirildiğinde puan aralığının 9 – 30, ortalama puanın 19.4 olduğu görüldü.

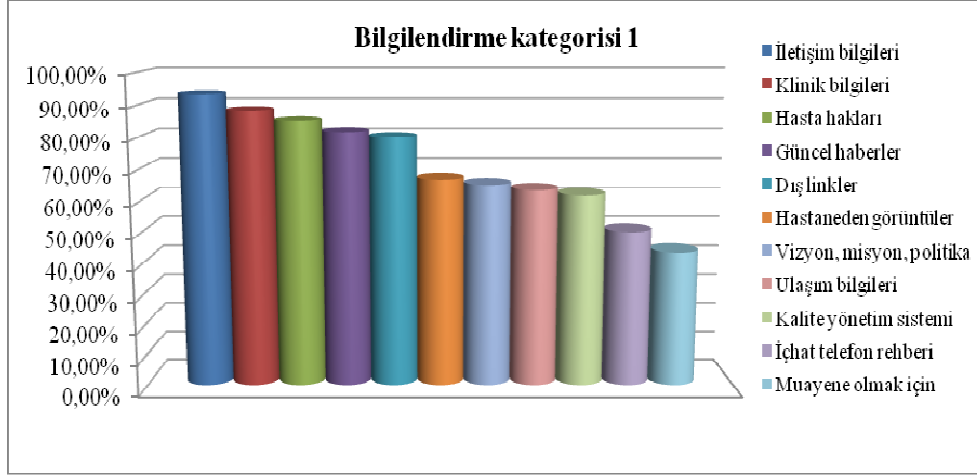
Web sitesinde kullanılan teknolojiler değerlendirildiğinde 24 sitede php, 10 sitede asp.net, 8 sitede asp, 18 sitede html ve diğer teknolojilerin beraber kullanıldığı görülmektedir. Ayrıca sitelerin 12’sinde (%20) açık kaynak kodlu içerik yönetim sistemlerinin kullanıldığı tespit edildi (10 joomla “http://www.joomla.org/”, 1 typo3 “http://typo3.org/”, 1 php fusion “http://www.phpfusion-tr.com/”).



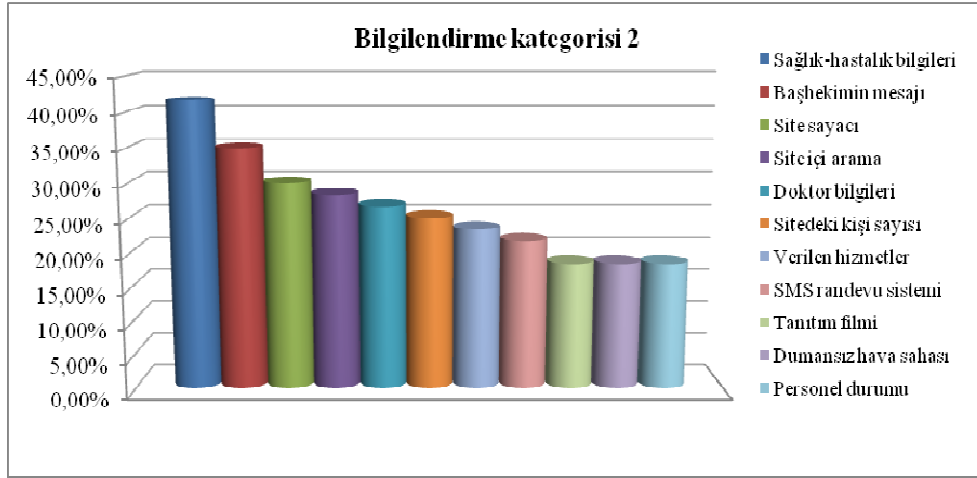
Şekil-1. Tasarım kategorisi detaylı veriler



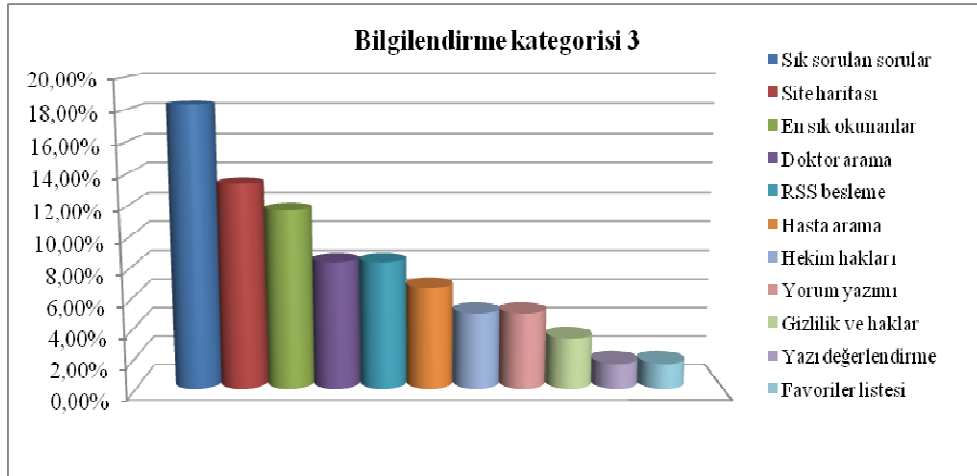
Şekil-2. Online verilen hizmetler kategorisi detaylı veriler



Şekil-3. Bilgilendirme kategorisi 11 kriterin detaylı verileri



Şekil-4. Bilgilendirme kategorisi 11 kriterin detaylı verileri



Şekil-5. Bilgilendirme kategorisi 11 kriterin detaylı verileri

4. Tartışma ve Sonuç

İnternet hastaneler için bir çok fırsat ve avantaj sunmaktadır. Hastane web sitesinin kalitesinin ve içeriğinin kullanıcıların faydalanması açısından büyük önemi bulunmaktadır. Sağlık Bakanlığı bünyesinde hastane web sitesinde bulunması gerekenler detaylarıyla bildirilmemektedir. “e-Sağlık’ta Kalite ve Hukuksal Sorunlara Dair eAvrupa2002 Taslak Bildirisi”nde sağlıkla ilgili web sitelerinin geliştirilmesi ve sevk ve idaresinde temel iyi uygulama kriterleri bildirilmiştir [2]. Ancak bu bildiriye göre kriterler sadece hastane web sitelerine özel olmayıp sağlık ile ilgili tüm siteleri kapsamaktadır. Bu çalışma bir hastane web sitesinde bulunması gerekenler hakkında öneri niteliğindedir. Literatürde değişik değerlendirme kriterleri önerilmiştir. Genel olarak içerik ile ilgili güncellik, güvenilirlik ve derinlik değerlendirilmiştir. Ayrıca web sitesi görünüşü ve düzeni değerlendirilmiştir [4, 5]. Bu çalışmada kullanılan kriterler web sitelerini tarama sırasında sık rastlanılan, karşılaştırılabilir, kullanışlı ve faydalı durumlardan oluşturulmuştur.

Çalışmaya uzman tabip kadrosu 100 ve üzerinde olan hastaneler alınmıştır. Bunun sebebi bu hastanelerin aktif olarak çalışan birden çok klinik ve bölümlerinin bulunması ve geniş hizmet yelpazesine sahip olmalarıdır. Ancak hastanelerin %8’inin web sitesi bulunmamakta ve %7’sinde web sitesi tasarım aşamasındadır.

Tasarım kategorisi incelendiğinde; sitelerin %33’ünde firefox ile uyum bulunmamakta, %98’inde olmayan sayfa kontrolü bulunmamakta, %50’sinde hatalı iç bağlantı içermekte, %61’inde web sitesi tasarımcısı bilgisi (özel şirket) bulunmakta, %51’inde reklam bulunmaktadır. Hastanelerin Sağlık Bakanlığı’na bağlı kamu kurumları olduğu düşünülürse web sitesi tasarımcısı bilgisi ve reklam içeriklerinin bulunmaması daha uygun görülmektedir. Ayrıca web sitesine ulaşım ve görünüm açısından (uyum ve hata kontrolü) eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir.

Online verilen hizmetler kategorisinde sitelerin %48’inde doktor çalışma listesi mevcut olup, %50’sinde online randevu sistemi bulunmaktadır. Toplam online verilen hizmetlerin oranı ortalaması %37’dir. Bu konuda hastane yönetimine bu hizmetleri hayata geçirmek adına büyük görev düşmektedir.

Bilgilendirme kategorisinde bulunan veriler değerlendirildiğinde web sitelerinin %11.67’sinde klinik bilgileri bulunmamakta ve %73.33’ünde doktorlara ait bilgi bulunmamaktadır. Kullanıcıların bu bilgilere ulaşması hastane tanıtımı açısından gerekli görülmektedir.

Web sitesi tasarımı için açık kaynak kodlu, ücretsiz temin edilebilen içerik yönetim sistemi kullanan hastane web siteleri dikkat çekmektedir. Özellikle toplamda yüksek puan alan web sitelerinin bu sistemleri kullandığı gözle çarpılmaktadır.

Bu çalışma hastane web sitelerinde olması gereken özellikler konusunda bir rehber niteliğindedir. Sonuç olarak, Hastane web siteleri kalite standartlarının belirlenmesi gerekmektedir.

5. Kaynakça

- [1] İnternet, Vikipedi. <http://tr.wikipedia.org/wiki/İnternet>, (Merriam Webster’s Dictionary & Thesaurus, 2008) Last accessed: 8th September 2008.
- [2] e-Sağlık’ta Kalite ve Hukuksal Sorunlara Dair e-Avrupa 2002 Taslak Bildirisi http://www.sabem.saglik.gov.tr/kaynaklar/1436_2e_saglik.pdf Last accessed: 8th October 2008.
- [3] Zingmond DS, Lim YW, Ettner SL, and Carlisle DM. Information superhighway or billboards by the roadside? An analysis of hospital web sites. *West J Med* 2001 Dec; 175(6): 385-91.
- [4] Kim P, Eng TR, Deering MJ, and Maxfield A. Review of published criteria for evaluating health-related websites. *West J Med* 1999 Jun; 170(6): 329-332.

[5] O'Grady L. Future directions for depicting credibility in health care web sites. *Int J Med Inform* 2006 Jan; 75(1): 58-65.

6. Sorumlu Yazarın Adresi

Op. Dr. Fatih Başak

Bozkır Devlet Hastanesi, Genel Cerrahi Birimi, Bozkır, Konya

Email: drfatihbasak@bozkirdh.gov.tr

URL adresi: www.bozkirdh.gov.tr