

Pet Hayvan (Kedi-Köpek) Sahiplerinin Veteriner Kliniklerine İlişkin Beklentileri

Pınar DEMİR^{1*}, Aysun UĞURLU KOÇ²

¹Kafkas Üniversitesi, Veteriner Fakültesi, Hayvancılık Ekonomisi ve İşletmeciliği Anabilim Dalı, Paşaçayırı, Kars
²Adnan Menderes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Veteriner Hekimliği Tarihi ve Deontoloji Anabilim Dalı, Işıklı, Aydın

*Sorumlu Yazar: Pınar DEMİR Kafkas Üniversitesi Veteriner Fakültesi, Hayvancılık Ekonomisi ve İşletmeciliği
Anabilim Dalı, Paşaçayırı, Kars

e-posta: pinardemir80@hotmail.com

Geliş Tarihi / Received: 11.06.2013

ÖZET

Bu çalışmada, pet hayvan sahiplerinin, hizmet aldıkları veteriner kliniklerine ilişkin görüş ve beklentilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma materyalini, Ankara ili Altınpark ilçesinde yaşayan toplam 102 adet pet hayvan sahibi ile yapılan anket çalışmasından elde edilen veriler oluşturmuştur. Ankete katılan hayvan sahiplerinin %55,9'unun kadın, yaş ortalamasının 34,9±1,28, pet hayvana sahip olma süresinin ortalama 8,2±0,79 yıl olduğu belirlenmiştir. Ankete katılan hayvan sahiplerinin yaklaşık %55'i nin kedi beslediği saptanmıştır. Hayvan sahiplerinin aylık ortalama 2.132±1,97 TL gelirleri olduğu, yıllık ortalama kedi için 1.173±1,28 TL, köpek için 2.013±3,32 TL masraf yaptıkları belirlenmiştir. Hayvan sahiplerinin beklentileri arasında veteriner hekimin deneyimi, hayvan sahipleri ile iyi ilişkiler içinde olması öne çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Pet hayvan, veteriner klinikleri, masraf, beklenti

ABSTRACT

PET ANIMALS (CATS AND DOGS) OWNERS PROSPECTS FOR THE VETERINARY CLINICS

In this study, the views and expectations of pet animal owners were determined for their veterinary clinic. The material of this study was obtained from a survey conducted with the owners of 102 pet animals in Ankara Altınpark. 55.9% of the pet owners, who surveyed, were female and the average age of pet owners were 34.9±1.28 and having pet animals average 8.2±0.79 years. The study also determined that almost 55% of animal breeders who surveyed feed the cat. The average monthly income of the pet owners, who surveyed, is 2132±1.97 TL and the average annual cost is 1173±1.28 TL for the cat and 2013±3.32 TL for the dog. The expectations of the pet owners are veterinarian's experience and good relations with the pet owners.

Key Words: Pet animal, veterinary clinics, cost, expectation

Giriş

Tarih boyunca ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla doğayı hoyratça kullanmış olan insanoğlu, zamanla çevresine, dolayısıyla diğer

canlılara karşı daha duyarlı bir sorumluluk anlayışı ile davranmak zorunda olduğunu kavramaya başlamıştır (Anonim, 2000). Bu duygu, beraberinde insan-hayvan birlikteliği ve dolayısıyla insan benmerkezciliğinde hayvanı

evcilleştirme sonucunu doğurmuştur. Evciltme sürecinde, yiyecek bulma olanaklarının azaldığı zamanlarda yabani hayvanların, insan barınakları civarına gelerek insanlarla yakınlaşmasının önemli rol oynadığı düşünülmektedir (Macdonald, 1985). Tarih sayfalarında ilk evcilleşen hayvanın köpek olduğu ileri sürülmektedir (Erk, 1966).

Türkiye’de son yıllarda evlerde pet hayvanı beslemek oldukça popüler hale gelmiştir. Özellikle ailelerin evcil hayvan sahibi olmalarında uzman görüşlerinin olumlu etkileri olmuştur (Salgırlı ve ark., 2012). Nitekim evde hayvan beslemenin, çocukların empati kurma yeteneği ile duygusal gelişimine önemli katkılar sağlamanın yanı sıra yapılan çalışmalarda; hayatlarının ilk yıllarında bir evcil hayvana sahip olmanın çocuklarda alerjik rinitis ve astım riskini azaltarak bağışıklık sistemini artırdığı bildirilmiştir (Jennings, 1995; Hesselmar ve ark., 1999).

Türkiye’de pet hayvan besleyenlerin oranının özellikle İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirlerde her geçen gün artması, pet hayvanlara yönelik çalışan serbest veteriner klinik sayısının da artmasına neden olmaktadır. Bu çalışmada, Ankara ilinin Altınpark ilçesinde yaşayan pet hayvan sahiplerinin, hayvanlarının (kedi-köpek) sağlıkları, bakım-beslemesi ve eğitimi gibi konularda, hizmet aldıkları veteriner kliniklerine ilişkin görüş ve beklentilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu çalışma ile pet hayvanları üzerine yoğunlaşan veteriner kliniklerinin hayvan sahiplerinin bakış açısından, yönetim ve işlevsel baz da dikkat etmeleri gereken konulara dikkat çekilerek, veteriner hizmetlerinin etkinliğinin artırılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Gereç ve Yöntem

Araştırmanın materyalini, Ankara ili Altınpark ilçesinde tesadüfi örnekleme yöntemi (Düzgüneş ve ark., 1983) ile seçilen toplam 102 adet pet hayvan sahibi (köpeği ve/veya kedisi olan) ile yüz yüze yapılan anket çalışmasından elde edilen veriler oluşturmuştur. 2013 yılı Mart-Mayıs ayları içinde yürütülen anket

çalışması sonucunda toplanan verilerin analizinde SPSS for Windows 11.5 programından faydalanılmış ve elde edilen veriler, sıklık dağılımı ve yüzdeler şeklinde tablolar halinde sunulmuştur (Düzgüneş ve ark., 1983).

Bulgular

Hayvan sahiplerinin cinsiyet, eğitim ve meslek durumlarına ilişkin elde edilen bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Ankete katılan hayvan sahiplerinin %55,9’u kadın, %44,1’i ise erkek olup, katılımcıların %54,9’unun evlerinde kedi, %37,3’ünün köpek ve %7,8’i hem kedi hem köpek besledikleri belirlenmiştir.

Hayvan sahiplerinin eğitim durumu incelendiğinde; ilk ve ortaokul mezunlarının oranı %8,8; lise mezunlarının oranı %25,5; üniversite mezunlarının oranı %57,8; yüksek lisans-doktora eğitimi alanlarının oranı %7,8 olduğu görülmüştür. Meslek bakımından incelendiğinde ise hayvan sahiplerinin %53,9’unun çalışan (kamu-özel), %18,6’sının emekli, %18,6’sının öğrenci ve %8,8’sinin ev hanımı olduğu belirlenmiştir.

Ankete katılan hayvan sahiplerinin genel yaş ortalamasının 34,94±1,28 (min 18; max 65) olup, katılımcıların ortalama 8,23±0,79 yıldır (min 1; max:30) pet hayvan sahibi oldukları ve aylık ortalama 2.132±1,97 TL (min 350; max:10.000) gelirleri olduğu belirlenmiştir.

Pet hayvanlar, türlerine göre hayvan sahiplerinin yaş, hayvan edindikleri süre ve gelir durumları Tablo 2’de verilmiştir.

Hayvan sahipleri ile yapılan görüşmelerde pet hayvan edinmelerindeki sebepler arasında; %28,4 oranında yalnızlığı giderme ve kendisine arkadaşlık etmesi, %25,5 oranında hayvan sevgisi, %19,6 oranında sokakta yavru iken görüp alması gelmektedir. Diğer nedenleri tercih edenlerin oranı %26,5 olup, diğer nedenler arasında; eşinin veya bir arkadaşının pet hayvanı hediye etmesi, çocuklarının istemesi, avda yardımcı olması gibi nedenler yer almaktadır. Tablo 3’de pet hayvan türüne göre hayvan sahiplerinin hayvan edinme sebepleri verilmiştir.

Yapılan anket çalışmasında, pet hayvan sahiplerinin yapmış oldukları yıllık ortalama masraf kedi için $1.173 \pm 1,28$ TL (min 500; max 3500), köpek için $2.013 \pm 3,32$ (min 850; max

4500) TL olduğu belirlenmiştir. Yapılan anket çalışmasından elde edilen veriler doğrultusunda hayvan sahiplerinin pet hayvanları için yaptıkları masraf kalemleri Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 1. Hayvan sahiplerinin cinsiyet, eğitim ve meslek durumları.

Table 1. Gender, education and occupational status of pet owners.

Parametreler		Kedi		Köpek		Her ikisi	
		(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Cinsiyet	Kadın	33	58,9	18	47,4	6	75,0
	Erkek	23	41,1	20	52,6	2	25,0
	Toplam	56	100,0	38	100,0	8	100,0
Eğitim	İlk-ortaokul	2	3,6	6	15,8	1	12,5
	Lise	13	23,2	11	28,9	2	25,0
	Üniversite	34	60,7	20	52,6	5	62,5
	Y.Lisans-Doktora	7	12,5	1	2,6	0	0,0
	Toplam	56	100,0	38	100,0	8	100,0
Meslek	Kamu	10	17,9	6	15,8	3	37,5
	Özel	18	32,1	15	39,5	3	37,5
	Öğrenci	13	23,2	5	13,2	1	12,5
	Emekli	12	21,4	6	15,8	1	12,5
	Ev hanımı	3	5,4	6	15,8	0	0,0
	Toplam	56	100,0	38	100,0	8	100,0

Tablo 2. Hayvan sahiplerinin yaş ve gelir durumları.

Table 2. Age and income status of pet owners.

Pet hayvan		Ortalama	Minimum	Maksimum
Kedi	Yaş	36,22 \pm 1,82	18,00	65,00
	Süre	7,72 \pm 1,09	1,00	30,00
	Gelir	1965,95 \pm 203,19	400,00	9000,00
Köpek	Yaş	32,20 \pm 1,72	19,00	54,00
	Süre	8,67 \pm 1,18	1,00	30,00
	Gelir	2425,00 \pm 424,62	450,00	10000,00
Her ikisi	Yaş	38,57 \pm 5,79	21,00	60,00
	Süre	9,75 \pm 3,41	1,00	30,00
	Gelir	1975,00 \pm 670,04	350,00	5000,00

Tablo 3. Pet hayvan edinme nedenleri.

Table 3. Causes of having pet animal.

Nedenler	Kedi		Köpek		Her ikisi	
	n	%	n	%	n	%
Yalnızlık-arkadaş	16	28,6	13	34,2	-	-
Sokakta gördüm	18	32,1	1	2,6	1	12,5
Sevdiğim için	11	19,6	10	26,3	5	62,5
Diğer	11	19,6	14	36,8	2	25,0

Tablo 4. Masraf kalemleri.
Table 4. Pens of cost.

Masraflar	Ortalama	Std. Hata	Minimum	Maksimum	
Kedi	Muayene-tedavi	280,86	27,12	80,00	960,00
	Aşı, ilaç masrafı	47,38	9,32	30,00	150,00
	Mama masrafı	571,68	61,29	90,00	2500,00
	Operasyon	200,83	43,54	100,00	600,00
	Kuaför	90,00	15,23	30,00	240,00
	Kum	169,33	59,61	120,00	288,00
	Aksesuar	47,38	9,32	10,00	150,00
Köpek	Muayene-tedavi	328,21	54,58	150,00	1600,00
	Aşı-ilaç masrafı	127,30	21,29	50,00	250,00
	Mama masrafı	1132,59	211,83	150,00	5000,00
	Operasyon	225,00	75,00	150,00	300,00
	Kuaför	95,71	33,86	30,00	240,00
	Aksesuar	127,30	21,29	50,00	250,00

Yapılan masraf kalemleri incelendiğinde hayvan sahiplerinin yapmış olduğu en önemli masraf kaleminin %47,24 oranla mama masrafının olduğu, bunu sırasıyla %17,60 oranla muayene ve tedavi masrafları ile %12,2 oranla aşı masraflarının izlediği görülmektedir. Hayvan sahipleri ile yapılan görüşmelerde operasyon olarak genellikle hayvanlarına kastrasyon ameliyatı yaptırıldıkları belirlenmiştir.

Hayvan sahipleri için önemli bir masraf kalemi olan veteriner hekim ücretiyle yakından ilişkili olan veteriner hekimle görüşme sıklığına ilişkin veriler Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Veteriner hekimle görüşme sıklığı.
Table 5. The frequency of seeing veterinary.

Görüşme sıklığı	Kedi		Köpek	
	(n)	(%)	(n)	(%)
Haftada bir	4	7,14	2	5,26
15 günde bir	6	10,71	5	13,16
Ayda bir	10	17,86	10	26,32
2 ayda bir	16	28,57	12	31,58
6 ayda bir	20	35,71	9	23,68
Toplam	56	100,0	38	100,0

Tablo 5 incelendiğinde, kedi veya köpeği olan hayvan sahiplerinin pet kliniklerine daha sıklıkla iki ayda bir veya 6 ayda bir hayvanlarını götürmeyi tercih ettikleri görülmektedir. Ancak yapılan çalışmada özellikle kedilerin altı ayda bir; köpeklerin ise iki ayda bir veteriner kliniklerine götürüldüğü belirlenmiştir.

Yapılan görüşmelerde hayvan sahiplerinin %79,4’ü gibi önemli bir kısmının gittiği pet kliniğinden memnun kaldığı ancak %59,8’inin düzenli olarak aynı kliniğe gittiği belirlenmiştir. Tablo 6’da hayvan sahiplerinin aynı kliniğe gitme durumlarına ilişkin elde edilen veriler sunulmuştur.

Tablo 6. Hayvan sahiplerinin aynı kliniğe gitme durumları.

Table 6. Situation of going to same clinic for pet owners.

Pet hayvan	Evet		Ara sıra	
	(n)	(%)	(n)	(%)
Kedi	38	67,9	18	32,1
Köpek	20	52,6	18	47,4
Her ikisi	3	37,5	5	62,5

Pet hayvan sahiplerinin genelde aynı kliniği tercih etmesinin nedenleri arasında; %60 oranında veteriner hekimin hastaya yaklaşımı, %20 oranında eve yakın olması, %20 oranında ucuz olması gelmektedir. Yapılan anket çalışmasında herhangi bir pet kliniği ile bir sorun yaşamadığını ifade eden hayvan sahiplerinin oranı %25,5 olup, veteriner klinikleri ile yaşanan sorunlara ilişkin de edilen veriler Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo incelendiğinde hayvan sahiplerinin veteriner kliniklerinde en çok karşılaştığı sorunlar arasında; pahalı olması, hastaya uygulanan yanlış tedavi ve hastaya karşı ilgisiz tutum takınılmasının yer aldığı görülmektedir. Hayvan sahiplerinin pet kliniklerinden beklentileri önem sırasına göre Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 7. Hayvan sahiplerinin pet klinikleri ile yaşadığı sorunlar.

Table 7. The problems of pet owners with clinics.

Karşılaşılan sorunlar	(n)	(%)
Hastaya karşı ilgisiz olması	13	12,7
Hasta sahibine olumsuz yaklaşım	10	9,8
Yanlış uygulama	13	12,7
Pahalı olması	28	27,5
İstediğin an ulaşamama	12	11,8
Herhangi bir sorunla karşılaşmadım	26	25,5
Toplam	102	100,0

Hayvan sahiplerinin veteriner kliniklerinden beklentileri önem sırasına göre sıralaması istediğinde; hayvan sahipleri için veteriner hekimin deneyimi, hayvan sahipleri ile olan ilişkileri ve istediğin zaman veteriner hekime ulaşabilmenin kolaylığı ile teşhiste laboratuvar olanaklarının kullanımının ilk sıralarda tercih ettiği görülmüştür.

Tartışma

Son yıllarda Türkiye’de pet hayvanları beslemek oldukça popüler hale gelmiştir (Salgırlı ve ark, 2012). Ancak pet hayvanları sahipliği ve yetiştiriciliği sadece hayvanların fiziksel ihtiyaçlarının karşılanması değil, hayvanlarının sağlığının takibi ile fiziksel ve psikolojik

gerekliliklerini yerine getirmek gibi görevleri de vardır. Diğer taraftan hayvan sahiplerinin önemli bir görevi de hayvan sağlığı ve dolayısıyla insan sağlığının korunması için hayvanların aşılarını yaptırmak ve hastalandıklarında bir veteriner hekime götürmektir. Nitekim, yasal olarak ev hayvan sahibi (pet hayvan) edindiği hayvanın sağlığını (refahı) muhafaza etmesine ilişkin “Ev (Ehlileştirilmiş) Hayvanların Korunmasına Dair Avrupa Sözleşmesi” (Stazburg, 13.10.1987), 4934 Sayılı Ev Hayvanların Korunmasına Dair Avrupa Sözleşmesinin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Kanun (Anonim, 2003) ile yasal sorumluluklar içerisinde bulunmaktadır.

Bugün pet hayvanı olan ailelerin sayısının artmasına bağlı olarak pet hayvan yetiştiriciliği önemli bir sektör olup, pet klinik işletmeciliği; veteriner hekimler için de hizmet verdiği en önemli ve popüler istihdam alanlarından biri haline gelmiştir (Erdoğan ve Sarıözkan, 2011). Nitekim, Özen ve ark. (2012) yaptıkları çalışmada, veteriner hekimlerin %76,9’unun bugünün koşullarında özel sektörün kamu sektörüne kıyasla daha avantajlı olduğunu ifade ettiklerini; bu oranın 2023 yılı için %86,9’a yükseldiğini belirlemişlerdir.

Ankete katılan hayvan sahiplerinin %55,9’u kadın olup, hayvan sahiplerinin genel yaş ortalamasının 34,9 olduğu ve ortalama 8,2 yıldır pet hayvan sahibi oldukları belirlenmiştir. Yapılan çalışmada ayrıca ankete katılan hayvan sahiplerinin yaklaşık %55’inin kedi beslediği saptanmıştır. Modern kent yaşamına bağlı olarak (toplu konutlar), kedi besleme ve bakımın daha kolay olması ile kedilerin mizaçları gereği açık alanda gezdirme zorunluluğunun olmaması ve ihtiyaçlarının ev ortamında kolaylıkla giderilmesi gibi nedenlerin kedinin daha çok tercih edilmesine neden olduğu düşünülmektedir.

Kedi veya köpeği olan hayvan sahiplerinin pet klinikleri ile görüşme sıklıkları arasında önemli bir fark olmamasına karşın kedilerin daha sıklıkla altı, köpeklerin ise iki ayda bir veteriner kliniklerine götürdükleri belirlenmiştir. Bu durum, köpeklerin kedilere kıyasla paraziter hastalıklarının tedavi sürelerinin daha kısa olması ve dış ortamla temaslarının (dışarda gezdirme) daha fazla olması ile alakalı olduğu söylenebilir.

Tablo 8. Hayvan sahiplerinin pet kliniklerinden beklentileri.
Table 8. The expectation of pet owners from pet clinics.

Beklentiler	Önem Sıralaması	Verilen Ortalama Puan
Veteriner hekimin bilgi birikimi	1	9,37
Hasta sahipleri ile iyi ilişkiler kurması	2	8,25
İstedigim zaman veteriner hekime ulaşabilme	3	8,00
Klinikteki mevcut alet-ekipman (Laboratuvar, Röntgen, Ultrason)	4	7,79
Hasta kayıt ve takip sistemi	5	7,73
Kliniğin iç dizaynı ve konforu	6	6,50
Pet hayvanlar için bakım ve kuaförlük hizmetleri	7	6,06
Evlere giderek hizmet sunması	8	5,65

Günümüzde insanların eğitim standartlarının yükselmesi, yaşam koşullarının daha ağırlaşması gibi sonuçlara bağlı olarak, insan ilişkilerinin zayıflaması ve zaman kısıtlılığının oluşması; evcil hayvan edinilerek yalnızlığın bir ölçüde giderilmeye çalışıldığı söylenebilir. Nitekim, yapılan çalışmada da hayvan sahiplerinin önemli bir kısmının üniversite ve lisansüstü eğitimi olan meslek sahibi insanlar olduğu ve pet hayvan edinmelerinde ki en önemli sebepler arasında; %28,4 oranında yalnızlığını giderme ve kendisine arkadaşlık etmesinin geldiği görülmektedir (Tablo 1).

Ankete katılan hayvan sahiplerinin aylık ortalama 2.132±1,97 TL gelirleri olduğu belirlenmiştir. Ancak yapılan araştırmada katılımcıların yıllık ortalama masraf kedi için 1.173±1,28 TL, köpek için 2.013±3,32 TL olduğu belirlenmiştir. Bu veri doğrultusunda kediye göre köpek bakım ve beslemesinin daha masraflı olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca pet hayvan sahipleri için her iki türde de en önemli masraf kaleminin %47,24 oranla mama olduğu, bunu sırasıyla %17,60 oranla muayene ve tedavi masrafları ve %12,2 ile aşı masraflarının izlediği görülmektedir. Aral ve ark. (2010) veteriner klinikleri ile yapmış oldukları çalışmada benzer olarak veteriner kliniklerinin en önemli gelir kalemlerinin, aşı-parazit ilaçlama (%24,7), muayene-tedavi ücretleri (%19,6) ve mama, ilaç, malzeme vb. ürün satış gelirleri (%11,2) olduğunu bildirmiştir.

Yapılan çalışmada hayvan sahiplerinin %79,4'ü gibi önemli bir kısmının gittiği pet kliniğinden memnun kaldığı ve %59,8'i düzenli

olarak aynı kliniğe gittiği belirlenmiştir. Hayvan sahiplerinin genel olarak veteriner hekimlik hizmetlerinden memnun kalmaları, veteriner hekimlik mesleği adına olumlu bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Ancak yapılan çalışmada herhangi bir pet kliniği ile bir sorun yaşamadığını ifade eden hayvan sahiplerinin oranının %25,5 olması ise dikkat çekici bulunmuştur. Hayvan sahiplerinin veteriner kliniklerinde en çok karşılaştığı sorunlar arasında; verilen hizmetin pahalı olması ile hastaya uygulanan yanlış tedavi ve hastaya karşı ilgisiz tutum yer almaktadır.

Yapılan görüşmelerde pet hayvan sahiplerinin gerek veteriner klinikleri ile yaşanan sorunlar gerekse pet hayvan sahiplerinin aynı kliniği tercih etmesinde veteriner klinik hizmetlerinin fiyatlarının önemli olduğu görülmüştür. Bu bulgulara paralel olarak Aral ve ark. (2010) veteriner hekimlerin %87,5'ini, Kaygısız ve Akdağ (2004) %60'ı ise verilen klinik hizmeti karşılığında talep ettiği ücreti çoğu zaman tam olarak tahsil edemediklerini belirtmişlerdir. Bu durumla karşılaşılmasının en önemli nedenleri arasında; klinikler arası yaşanan rekabet, hayvan sahibinin yapılan hizmet karşılığında ücret tarifelerini yüksek bulup pazarlık yapması, hayvan sahiplerinin gelir düzeyinin düşük olması gösterilmiştir. Özel sektörde yaşanan rekabet, verilen hizmetin kalitesini artırarak mesleğe katkı yapması yönüyle, istenen bir durumdur (Kızıltepe, 2011). Ayrıca veteriner hekimin verdiği her türlü hizmetin karşılığında hem kendisini hem de hasta sahibini (müşterisini) yasal olarak bağlayan Uygulama Yönetmeliği (Anonim, 2006)

kapsamındaki asgari ücret tarifesini uygulaması gerekmektedir. Bu açıdan verilen hizmetin karşılığında talep edilen fiyatın yüksekliğinin hasta sahibi tarafından yaratmış olduğu anlaşılabilirlik veteriner hekimin tasarrufunda olan bir konu olmayıp hasta sahiplerinin bu konuda bilgilendirilmesi sorunun daha az yaşanmasını sağlar diyebiliriz.

Veteriner klinikleri ile yapılan bir çalışmada, bu çalışma sonuçlarına paralel olarak, hasta ve hasta sahibi ile ilişkilerde en sık rastlanılan sorunlar arasında, konsültasyon sonuçları hakkında hasta sahiplerini yeterli düzeyde bilgilendirmeme ile meslektaşlarını ve halkı yanıltıcı davranışlarda bulunma ile hasta sahibinin üzüntü ve duygusallığını anlayışla karşılamama ile acil durumlarda hayvanlara ilk yardımda bulunmaktan kaçınmanın yer aldığı tespit edilmiştir (Kızıltepe, 2011).

Avusturalya’da kırsalda görev yapan veteriner hekimler üzerinde yapılan bir çalışmada “Bir veteriner hekimde olması gereken en önemli özellikler nelerdir?” sorusuna, katılımcıların %45 “iletişim ve empati kurabilme ile hayvan sahiplerinin güvenini kazanma” olduğunu bildirmişlerdir (Heath and Niethe, 2001). Anket kapsamında elde edilen bulgular da bu çalışmayla paralellik göstermekte olup hayvan sahiplerinin, hayvanlarının temel ihtiyaçlarını karşılama, veteriner hekimin ilgili oluşu ve hasta sahibiyile veteriner hekimlerin iyi ilişkiler geliştirmesi konusunda oldukça duyarlı olduğu görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında, veteriner hekimlerden öncelikli olarak talep edilen hizmetin “hayvanın sağlığından çok müşterinin hayvanla ilgili kaygılarının giderilmesi” olduğu söylenebilir (Yerlikaya, 2004).

Veteriner hekimlik mesleki uygulamalarında, teşhis ve tedavinin planlanmasında, müşteriyle tam bir uyum yakalaması, müşteri hoşnutluğunda önemli bir rol oynamaktadır (Özen ve Yerlikaya, 2001). Bu açıdan hareketle veteriner hekimler, müşterilerini; tarzları, beklentileri, talepleri kısaca profilleri hakkında bir kaniya varmak zorunluluğunda kendileri hissederler. Bunun sonucunda mesleki uygulamalarında karşılaştıkları ya da

karşılaşılabilecekleri sorunlar için önceden bir öngörüye sahip olunacağı söylenebilir.

Yapılan çalışmada pet hayvan sahiplerinin genelde aynı kliniği tercih etmesinin en önemli nedeni arasında %60 oranında veteriner hekimin hastaya yaklaşımı gelirken, %20 oranında eve yakın olması, %20 oranında ucuz olması gelmektedir. Yapılan çalışmalarda veteriner hekimlerin kliniklerinin kuruluş yeri seçiminde bölgedeki pet hayvan popülasyonu ile klinik sayısının dikkate alınan başlıca kriterlerden olduğu belirtilmiş bu maddelere ek olarak gelir düzeyinin yüksek olması, ulaşımın kolay olması, işyeri kirasının uygun olması, çevreyi tanıma ve sermaye durumu olduğu tespit edilmiştir (Aral ve ark., 2010; Kaygısız ve Akdağ, 2004).

Hayvan sahiplerinin veteriner kliniklerinden beklentileri önem sırasına göre sıralaması istenildiğinde; hayvan sahipleri için veteriner hekimin deneyimi, hayvan sahipleri ile olan ilişkileri ve istendiği zaman bir veteriner hekime ulaşabilmenin kolaylığı ile teşhiste laboratuvar olanaklarının kullanımının ilk sıralarda tercih edildiği görülmüştür. Bu beklenti ve bunun karşılığının alınması hayvan sahiplerinin tercihleri arasında önemli sırada yer almasına neden olduğu söylenebilir. Ancak, hasta sahiplerinin beklentilerine cevap vermeye çalışan veteriner hekimler mesleklerini icra ederlerken, mesleki görev ve etik ilkelerini de beraberinde taşımak zorundadırlar. Türkiye’de veteriner hekimin mesleğini icra ederken, uymak ve uygulamak zorunda olduğu görev ve sorumlulukları “Uygulama Yönetmeliği” kapsamında belirlenmiştir.

Sonuç olarak, bu çalışma ile, hayvan sahibi-veteriner hekim ilişkisi açısından kritik öneme sahip konular hayvan sahipleri tarafından verdikleri yanıtlarla ortaya konulmaya çalışılmıştır. Diğer yandan; hayvan sahibi-veteriner hekim arasında sağlıklı bir ilişkinin kurulmasına ve veteriner hekim mesleğinin önemli bir misyonu olan; toplumda bilinçli hayvan bakım ve sevgisinin yerleşmesine, bilgi yetersizliği ve ihmallerden kaynaklı yanlış uygulamaların önlenmesinde, hayvan sahibinin istekleri ve bunların karşılanması düzeyinin

ortaya konulmasının işletme düzeyinde önemli olduğu görülmüştür.

KAYNAKLAR

- Anonim, 2000.** Hayvan Hakları Kurultayı Sonuç Bildirgesi, Dayanışma Dergisi, 51-52, Türk Veteriner Hekimleri Birliği Merkez Konsey Yayını, 27 Kasım 1999, İzmir. Kasım.
- Anonim, 2003.** “4934 Sayılı Ev Hayvanların Korunmasına Dair Avrupa Sözleşmesinin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Kanun” Resmi Gazete: 25176, 22 Temmuz 2003.
- Anonim, 2006.** Türk Veteriner Hekimleri Birliği Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Uygulama Yönetmeliği, Resmi Gazete: 26288,13 Eylül 2006.
- Aral, Y., Cevger, Y., Demir, P., Aydın, E., 2010.** Ankara ili evcil hayvan veteriner kliniklerinin yönetimsel ve ekonomik açıdan değerlendirmesi. Kafkas Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi 16 (3), 503-508.
- Düzgüneş, O., Kesici, T., Gürbüz, F., 1983.** İstatistik Metotları. Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi Yayın No: 861.
- Erdoğan, A.İ., Sarıözkan, S., 2011.** Nevşehir İli’nde veteriner klinik işletmelerinin teknik ve mali yapıları ile işletmecilik sorunlarının araştırılması. Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi, 8 (1), 9-16.
- Erk, N., 1966.** Veteriner Tarihi. Ankara Üniversitesi Basımevi, 1966
- Heath, T, J., Niethe, G.E., 2001.** Veterinary practitioners in rural Australia: A national survey. Australian Veterinary Journal 79, 464-469.
- Hesselmar, B., Aberg, N., Aberg, B., Eriksson, B., Björkstén, B., 1999.** Does early exposure to a cat or dog protect against later allergies developing. Clinical & Experimental Allergy 29, 611-617.
- Jennings, G.L., 1995.** Animals and cardiovascular health. 7th International Conference on Human-Animal Interactions, Animals, Health and Quality of Life, September 6-9, 1995, Geneva, Switzerland.
- Kaygısız, F.H., Akdağ, F., 2004.** İstanbul İlindeki veteriner klinik işletmelerinin teknik ve mali yapıları ile işletmecilik sorunları üzerine bir araştırma. İstanbul Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi 30 (2), 63-78.
- Kızıltepe, A., 2011.** Türkiye’de klinik veteriner hekimliği uygulamalarında karşılaşılan deontolojik-etik sorunlar üzerine bir araştırma. Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi 58, 239-245.
- Macdonald, D.W., 1985.** The Complete Book of the Dog. Pelham Books Ltd. London.
- Özen, A., Doğan, Ö., Başağaç, Gül, R.T., Özkul, T., Yüksel, E., 2012.** Türkiye’de Veteriner hekimliği üzerine araştırmalar: III. iş fırsatları ve sektörel yönelimlere ilişkin görüş ve beklentiler. Kafkas Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi 18 (6), 907-911.
- Özen, A., Yerlikaya, H., 2001.** Mesleki etik ve deontoloji ders notları. Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Ders Teksiri, No:50, Elazığ.
- Salgırlı, Y., Emre, B., Besgül, K., Öztürk, H., Sagmanlıgil, V., 2012.** Köpek sahiplerinin köpeklerine yaklaşımlarının değerlendirilmesi üzerine bir pilot çalışma. Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi 59, 11-15.
- Yerlikaya, H., 2004.** Veteriner hekimliğinde iletişim becerileri. Veteriner Hekimler Derneği Dergisi 75 (4), 46-49.