

İZMİR İLİNDEKİ DEVLET HASTANELERİNE HASTA HAKLARI BAŞVURULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

THE EVALUATION OF APPLICATIONS REGARDING PATIENT RIGHTS IN
STATE HOSPITALS IN IZMIR

Levent Bekir KIDAK
Pembe KESKİNOĞLU

ÖZET

AMAÇ: Çalışmanın amacı İzmir ilindeki devlet hastanelerinde hasta hakları birimlerine yapılan başvuruları değerlendirmektir.

GEREÇ VE YÖNTEM: İzmir ilindeki 26 devlet hastanesinin hasta hakları birimlerinin 2005-2007 yılları arasındaki kayıtları incelendi. Herhangi bir örneklem alınmadan tüm devlet hastaneleri çalışmaya alındı. Araştırmanın bağımlı değişkeni Hasta Hakları Kuruluna yapılan başvurulardır. Bağımsız değişkenler; hastaların cinsiyet, yaş ve eğitim durumu ile hastanelere başvuran yıllık toplam hasta sayısıdır. Veri çözümlemesinde Epi info 2000 programı ile, Ki-kare, Trend-Ki-kare analizleri uygulanmıştır.

BULGULAR: 2005-2007 yılları arasında hasta hakları birimlerine en fazla başvuru yapanlar 41 yaş ve üzeri ve ilköğretim mezunu kişilerdi. Hasta Hakları Birimlerine yapılan toplam başvuru sayısında yıllara göre anlamlı şekilde artış olduğu saptanmıştır. En sık uzman hekim (sırayla % 29, %31, %24), sağlık personeli (%26, %15, %19) ve idari personelle (%18, %29, %29) ilgili başvurular yapılmıştı. Poliklinikler (%30, %38, %43) ve idari birimler (%22, %13, %10) en sık başvuru nedeni olan ünitelerdi. Hasta hakları ihlal(çığnenme)lerinin büyük çoğunluğu (%86) yerinde çözülmüş, tüm başvurular içerisinde kurula ulaşan başvuru sayılarının her yıl için anlamlı olarak azaldığı saptanmıştır (p= 0.000).

SONUÇ: Hasta hakları konusunda sağlık çalışanlarına yeterli hizmet içi eğitimin verilmesi gerekir. Hastanelerde hasta hakları birimlerinin işlerliği etkin bir biçimde sağlanmalı ve başvurular dikkatli değerlendirilmelidir.

Anahtar sözcükler: Başvuru, Hasta hakları, Hasta hakları birimi, Hastane

SUMMARY

AIM: The aim of this study was to evaluate the applications to Patient Rights Office in State Hospitals in Izmir.

MATERIAL AND METHOD: Registry Forms of Patient Rights Units in 26 State Hospitals in Izmir between 2005-2007 years were evaluated. All state hospitals were included in this study without any preference. The dependent variable of the study was the application to Patient Rights Committee. The independent variables were gender, age, educational level of the patients and annual patient number. Data were analysed using chi-square test for trend by using Epi info 2000 program.

FINDINGS: The patients who were 41 years of age and over and whose education level was primary school were the most frequently applying subjects. It was determined that the total number of applications to Patient Rights Units increased continuously during 2005-2007. The most frequent applications in this period were done for doctors (29%, 31%, 24%, respectively), health workers (26%, 15%, 19%, respectively) and administrative personnel (18%, 29%, 29%, respectively). The most frequent reasons of application were about polyclinics (30%, 38%, 43%, respectively) and administrative

Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İZMİR
(Dr. L B Kidak, Tıp Fak. sonrası 4 yıllık Halk Sağlığı Doktorası, Ph.D)
İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, Acil ve Afetlerde Acil Sağlık Hizmetleri Şubesi, İZMİR
(Dr. P Keskinoglu, Tıp Fak. sonrası 4 yıllık Sağlık Yönetimi Doktorası, Ph. D)
İletişim: Dr. P. Keskinoglu

departments (22%, 13%, 10%, respectively). Majority (86%) of the patient rights violations were solved at scene; it was determined that the number of applications referred to Patients Rights Committee in all over the cases decreased significantly in each year during that time period ($p=0.000$).

CONCLUSION: Adequate intrasectoral education to healthcare staff regarding patient rights should be given. The actions of patient right offices in hospitals should be supplied effectively, and the applications should be evaluated carefully.

Key words: Application, Hospital, Patient rights, Patient rights office

GİRİŞ

Son yıllarda, pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de hasta hakları konusunda önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Sağlık hizmetlerinde tartışılmaz bir öneme sahip olan bu konu son yıllarda çeşitli platformlarda konuşulan ve önemsenen bir konu olmuş, çoğu sağlık kuruluşunda hasta haklarını gözeten bir yönetim anlayışı benimsenmeye başlanmıştır (1). Sağlık hizmetleri ile hasta ve yakınları arasındaki ilişkiler, hastalara birtakım haklar tanıyan kurallardan oluşmaktadır. Hasta hakları, varolan yükümlülüklerle birlikte sağlık hizmeti sunan kişi ve kurumlara, yeni etik yükümlülükler getirmektedir (2,3).

Günümüzde geçerli olan hasta hakları ile ilgili bildirgeler Dünya Tabipler Birliği ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından düzenlenmiştir. Bu konu ile ilgili ilk bildiriler 1946 Nuremburg kanunları ve 1963 Helsinki deklarasyonudur (4). Hasta hakları konusunda ilk temel bildirge, 1981 yılında Dünya Tabipler Birliği tarafından yayınlanan hasta haklarının genel çerçevesini belirleyen Lizbon Bildirgesi’dir (5). Hasta haklarının geliştirilmesi amacıyla 1994 yılında Amsterdam Bildirgesi yayımlanmıştır (6). Bildirgeler 1995 yılında Endonezya’da yapılan toplantıda gözden geçirilerek, Bali Bildirgesi adı altında, altı temel haktan oluşan Lizbon Bildirgesi’ni onbir ögeye çıkaran ve her ilke için ek açıklamalar getiren daha kapsamlı bir metne dönüştürülmüştür (5,7).

Diğer ülkeler gibi Türkiye’de bildirgeler doğrutusunda sağlık kurumlarında, yönetmelik ve yönergeler ile, hasta hakları konusunda sorumluluğunu yerine getirmek üzere kalıcı ve kurumsal bir adım atarak, kendi koşullarına uygun hasta hakları protokolünü oluşturmuştur (3,8). Bu doğrutuda Sağlık Bakanlığı tarafından, hasta hakları ihlal(çiğnenmesi)leri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin arttırılması, hastaların hak hakçiğnenmelerinden korunabilmeleri ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmeleri

amaçlanmıştır. Bu amaçla, hastalardan gelecek şikayetleri alması ve değerlendirmesi için hastane hasta hakları birimlerini, birimlerden gelen raporları değerlendirmesi ve sonuca bağlaması için de hastane Hasta Hakları Kurullarını oluşturmuştur (9-11).

Ülkemizde 2004 yılında uygulamaya giren, 2006 yılında Sağlık Bakanlığı’na bağlı tüm hastanelere yayılan (12) hasta hakları birimlerinin verileri inceleyerek; organizasyon yapısının, sürecinin, iyileştirmeye açık alanların ve ileriye doğru atılacak adımların neler olduğunun saptanması için bilimsel değerlendirilmeler yapılmaktadır. Bu değerlendirmenin ülkemizdeki hasta hakları yapılanma sürecinin doğru gelişimi açısından önem taşıdığı düşünölmektedir. İzmir ölçeğinde tüm devlet hastanelerini kapsayan bu çalışmanın; hem çalışmanın ölçeği, hem de henüz uygulamanın ilk yıllarında yapılmış olması nedeniyle sürecin geleceğini yönlendirmede bir kaynak olacağı öngörülmektedir.

Çalışmanın amacı, hasta hakları konusunda İzmir İlindeki Sağlık Bakanlığı’na bağlı devlet hastanelerinde hizmet veren hasta hakları birimlerinin 2005-2007 yıllarında bu birimlere yapılan başvuruların ve sonuçlanma biçimlerinin değerlendirilmesidir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Amaca yönelik kayıtlara dayalı olarak, kesitsel analitik bir çalışma yapılmıştır. Çalışma, Sağlık Bakanlığı’na bağlı olarak İzmir İli’nde faaliyet gösteren tüm devlet hastanelerinin hasta hakları birimlerinin kayıtlarını içermektedir. İzmir İli’nde faaliyet gösteren 26 devlet hastanesinin tümü çalışma kapsamına alınmıştır. Evrenin tamamına ulaşıldığı için örneklem seçilmemiştir. Çalışmada yer alan ve evrenini oluşturan hastanelerin adları, yatak sayıları ve uygulamaya geçiş yıllarına ait bilgiler Tablo 1’de görölmektedir.

Çalışmada araştırma evrenini oluşturan devlet hastanelerinin 2005, 2006 ve 2007 yıllarını içeren

Tablo 1. İzmirdeki devlet hastanelerinde hasta hakları uygulamalarının gelişimi

Hastane	Yatak Sayısı	2004	2005	2006	2007
Eğitim ve Araştırma Hastaneleri					
Atatürk Eğitim ve Hastanesi	1105	+	+	+	+
Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi	924	-	+	+	+
Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi	725	-	+	+	+
Dr.Behçet Uz Çocuk Hastalıkları Eğitim Hastanesi	378	+	+	+	+
Dr.Suat Seren Gögüs Hastalıkları Eğitim Hastanesi	500	-	+	+	+
Ege Doğumevi ve Kadın Hastalıkları Eğitim Hastanesi	241	-	+	+	+
Eğitim Diş Hastanesi	6	+	+	+	+
İl Merkezinde Bulunan Hastaneler					
Nevvar Salih İşgören Alsancak Devlet Hastanesi	170	+	+	+	+
Buca Seyfi Demirsoy Devlet Hastanesi	473	-	+	+	+
Karşıyaka Devlet Hastanesi	291	+	+	+	+
Bornova Acil Yardım ve Travmatoloji Hastanesi	70	-	+	+	+
Dr. E. Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum H.	201	+	+	+	+
Çiğli Devlet Hastanesi	41	-	+	+	+
İlçelerde Bulunan Hastaneler					
Urla Devlet Hastanesi	147	-	+	+	+
Bayındır Devlet Hastanesi	60	-	+	+	+
Ödemiş Devlet Hastanesi	250	-	+	+	+
Dr. Ertuğrul Aker Tire Devlet Hastanesi	180	-	+	+	+
Dr. Faruk İlker Bergama Devlet Hastanesi	167	-	+	+	+
Foça Devlet Hastanesi	42	-	+	+	+
Torbalı Devlet Hastanesi	102	-	+	+	+
Menemen Devlet Hastanesi	120	-	+	+	+
Seferihisar Necat Hepkon Devlet Hastanesi	50	-	+	+	+
Selçuk Devlet Hastanesi	50	-	+	+	+
Aliağa Devlet Hastanesi	90	-	+	+	+
Alper Çizgenakat Çeşme Devlet Hastanesi	40	-	-	+	+
Kiraz Devlet Hastanesi	30	-	-	+	+
Toplam	6459	6	24	26	26

çalışmalarına ait 3 yıllık veri kullanılmıştır. Araştırmanın bağımlı değişkeni hasta hakları kuruluna giden ve yerinde çözülen başvurulardır. Bağımlı değişkenin tanımlayıcı özellikleri; başvuruya konu olan meslek grupları, başvuruya konu olan birimler, yerinde çözülen ve kurula gelen olgular, kurul sonuçlarıdır. Bağımsız değişkenler ise; hastaların cinsiyet, yaş ve eğitim durumu ile yıllık hasta sayısıdır. Çalışma kapsamındaki hastanelerin hasta hakları birimlerinin çalışmalarına ait veriler İzmir İl Sağlık Müdürlüğü ađ (web) sayfasından elde edilmiş, yıllara göre derlenerek kullanılmıştır. Verilerin derlenmesinde excel programı kullanılmıştır. Veri çözümlenmesinde Epi info 2000 programı ile, Ki-kare, Trend-Ki-kare analizleri uygulanmış ve $p < 0.05$ anlamlılık sınırı olarak alınmıştır.

BULGULAR

İzmir İli'ne bağlı Sağlık Bakanlığı hastanelerinde 2005-2007 yıllarında hasta hakları birimlerine başvuran kişilerin demografik özellikleri Tablo 2'de sunulmuştur.

Hasta hakları birimlerine başvuru yapan kişilerin her üç yılda (2005, 2006, 2007) sırası ile %48, %51, %52'sinin erkek, %52, %49 ve %52'sinin kadın olduğu saptanmıştır. Yaş grubuna göre başvuruların dağılımını irdelendiğinde, her üç yıl içinde de 41 yaş üzerinde en fazla başvurunun yapıldığı bulunmuştur. Hasta hakları birimlerine her üç yılda da başvuranların yaklaşık yarısının eğitimlerinin ilköğretim düzeyinde olduğu görölmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Başvuruda bulunan hastaların demografik özellikleri

Değişkenler	2005		2006		2007	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Cinsiyet						
Kadın	1218	52	1992	49	2905	52
Erkek	1147	48	2047	51	3194	48
Yaş						
<25	224	10	433	11	691	11
26-30	296	14	648	16	934	15
31-35	351	16	676	17	956	16
36-40	344	16	606	15	866	14
41>	974	44	1676	41	2652	44
Eğitim Durumu						
İlköğretim	995	43	2319	57	3304	55
Lise	677	29	1155	29	1796	29
Üniversite	329	14	547	14	867	14
Üniversite Üstü	320	14	18	0	270	0
Toplam	2365	100	4039	100	6099	100

Her üç yıl için hastanelere yapılan toplam hasta başvurusu ve hasta hakları birimlerine olan başvuru sayısı Tablo 3'te verilmiştir. Yıllara göre, hasta hakları ile ilgili başvuruların anlamlı olarak arttığı saptanmıştır. Başvuruya neden olan meslek grupları incelendiğinde, her üç yıl içinde sırası ile hastayla en sık iletişim ve etkileşim içinde olan uzman hekim (% 29, %31, %24) sağlık personeli (%26, %15, %19) ve idari personel (%18, %29, %29) olduğu saptanmıştır.

Tablo 3. Yıllara göre toplam muayene ve hasta hakları başvuru sayılarının dağılımı

Yıllar	Toplam Muayene Sayısı	Başvuru Sayısı	%*
2005	10566532	2365	0.023
2006	11466072	4039	0.036
2007	11898073	6099	0.052
Toplam	33931277	12503	0.037

*Satur yüzdesi, $\chi^2_{trend} = 1292.539$ $p = 0.000$

Çalışma süresi içinde başvuruların hangi birimlerden kaynaklandığına bakıldığında, çoğunluğunun poliklinikler (%30, %38, %43), idari hizmetler (%22, %13, %10) ve servislerden (%17, %16, %13) ortaya çıktığı görülmektedir. Her üç hizmet biriminden kaynaklanan başvuruların toplamı her üç yıl için yaklaşık %60'ını oluşturmaktadır (Tablo 4).

Yıllara göre yerinde çözülen ve kurula gelen başvuru sayıları incelendiğinde, kurula giden başvuru sayılarının her yıl için anlamlı olarak azaldığı saptanmıştır

($p < 0.001$). Yıllara göre yerinde kurula gelen başvurular, hak çığınması durumuna göre incelendiğinde, kurula çığınma varlığı saptanan başvuruların her yıl için anlamlı olarak farklı olduğu bulunmuştur ($p < 0.001$). En fazla hak çığınan yılın 2005 yılı olduğu görülmüştür (Tablo 5).

Her üç yıl için hasta hakları ile ilgili başvurulardan yerinde çözülen ve kurula giden başvuruların demografik özellikleri her yıl kendi içinde Tablo 6'da karşılaştırılmıştır.

Her üç yıl için, kurula giden ve yerinde çözülen başvuruların cinsiyet dağılımı benzerdir. Yaş gruplarına göre kurula giden-yerinde çözülen başvuru dağılımları karşılaştırıldığında, 2005 yılında her yaş grubunda kurula giden başvuru sayısı anlamlı olarak farklıdır ($p < 0.05$) (Tablo 6). Diğer yıllar için yaş gruplarına göre, yapılan başvuruların kurulda çözümlenme sıklıkları arasında anlamlı fark yoktur (2006 yılı için $p = 0.211$, 2007 $p = 0.418$, Tablo 6). Yerinde çözülen ve kurula giden başvuruların eğitim durumları karşılaştırıldığında, 2005 yılında her iki grubun eğitim durumları arasında fark saptanmazken ($p = 0.144$), 2006 yılında eğitim grupları arasında kurulda çözümlenme sıklığı açısından anlamlı fark saptanmıştır ($p = 0.008$), en önemli fark üniversite mezunu gruptan kaynaklanmaktadır. Aynı şekilde 2007 yılında da tüm yaş grupları arasında başvuruların kurula gitme sıklığı arasında çok anlamlı fark vardır ($p < 0.001$) (Tablo 6).

Tablo 4. Başvuruların meslek grupları ve birimlere göre dağılımı

zellikler	2005		2006		2007	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Meslek Grubu						
Uzman Hekim	648	29	1224	31	1452	24
İdari Personel	579	26	614	15	1173	19
Diğer Yard. Sağ. Per	390	18	1183	29	1773	29
Hemşire	170	8	416	10	546	9
Asistan	102	5	313	8	789	13
Diş Tabibi	184	8	62	2	126	2
Baştabip Yard	90	4	97	2	98	2
Pratisyen	18	1	113	3	112	2
Baştabip	13	1	17	0	10	0
Birimler						
Poliklinikler	693	30	1523	38	2443	43
İdari Hizmetler	499	22	505	13	627	10
Servisler	374	17	662	16	804	13
Lab.ve Görüntüleme	219	10	461	11	834	14
Acil Servis	112	5	331	8	402	7
Diğer	359	15	557	14	789	13
Toplam	2365	100	4039	100	6099	100

Tablo 5. Başvuru sonuçlarının yıllara göre dağılımı

Sonuçlar	Yerinde zlen		Kurula Giden		Hak iğneme Var	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
2005	1877	79	488	21	402	82
2006	3454	83	586	17	436	90
2007	5484	89	615	11	408	83
Toplam	10802	86	1739	14	1246	86

Tablo 6. Başvuru sonuçlarının demografik özelliklerinin karşılaştırılması

Değişkenler	2005				2006				2007			
	Yerinde zlen		Kurula giden		Yerinde zlen		Kurula giden		Yerinde zlen		Kurula giden	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Cinsiyet												
Kadın	978	52	240	49	1717	50	275	47	2622	48	283	46
Erkek	899	48	248	51	1737	50	310	53	2866	52	332	54
	p=0.249				p=0.226				p=0.407			
Yaş												
25<	192	(10)	32	(10)	382	(11)	51	(9)	623	(11)	68	(11)
26-30	243	(13)	53	(17)	561	(16)	87	(15)	823	(15)	111	(18)
31-35	282	(15)	69	(22)	573	(17)	103	(18)	862	(16)	94	(15)
36-40	275	(15)	69	(22)	505	(15)	101	(17)	779	(14)	87	(14)
41>	882	(47)	92	(29)	1433	(41)	243	(41)	2379	(44)	255	(42)
	p < 0.05				p= 0.211				p= 0.418			
Eğitim Durumu												
İlköğretim	842	(50)	153	(49)	2025	(59)	294	(49)	3066	(56)	238	(38)
Lise	572	(34)	99	(31)	970	(28)	185	(32)	1585	(29)	211	(34)
Üniversite	256	(15)	64	(20)	450	(13)	97	(17)	733	(13)	134	(22)
Üniversite st	11	(1)	1	(0)	9	(0)	9	(2)	100	(2)	22	(4)
	p=0.144				p<0.01				p<0.001			

TARTIşMA

Bu çalışmada yıllara göre devlet hastanelerine muayene başvurusunda fazla artış görülmemesine karşın, hastanelerin hasta hakları birimlerine başvuru sayı-

sında 2006 yılında bir önceki yıla oranla %71, 2007 yılında ise %51 artış grlmektedir. lkemizde son yıllarda özellikle yazılı ve görsel kitle iletişim araçlarının sağlık alanındaki olumsuzlukları artan lde

sergilemesiyle tetiklenen bireylerin sağlık hakkı konusunda bilinçlenme ve bilgi edinme arzusunda gözle görülen gelişmeler olmakla birlikte hekim ve personelin bu istemlere yanıtları yeterli değildir. Yapılan çalışmalarda gerek ayaktan gerekse yatarak sağlık hizmeti alanların ancak dörtte birinin hasta hakları konusunda yüzeysel bilgi sahibi oldukları, yalnızca %5'inin hasta hakları ile ilgili yönetmeliği okuduğu görülmektedir (13,14). Bu çalışmada muayene sayısına oranla hasta hakları birimine başvuru oranlarının çok düşük kalması önemli ölçüde bilgi yetersizliğinden kaynaklanmaktadır. Sadece hastaların değil, sağlık çalışanlarının önemli bir kısmının da hasta haklarıyla ilgili hukuksal düzenlemelerde yüzeysel bilgi sahibi olduğu saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının %60'ının mezuniyet öncesi hasta hakları eğitimi almadıkları saptanmıştır (15,1). 1998 yılında yayımlanan "Hasta Hakları Yönetmeliği" ve 2003 yılında Sağlık Bakanlığı tarafından yayımlanan "Sağlık Tesislerine Hasta Hakları Uygulamalarına Dair Yönerge" sağlık kurumlarında hasta hakları uygulamalarının düzenlenmesini sağlamaktadır. Özellikle devlet hastanelerinde ilgili yönergeler çerçevesinde oluşturulan hasta hakları birimleri bir taraftan sağlık çalışanlarının konu ile ilgili meslek içi eğitimlerini sağlarken, diğer taraftan başvuran hastaların bilgi edinmelerine ve haklarını gözetmelerine katkıda bulunmaktadır (8,11,12). Üniversite hastanelerinde ise hasta hakları ile ilgilenen düzenli bir birim genellikle bulunmamaktadır.

Araştırmamızda 2005–2007 yılları arasında hasta hakları birimlerine başvurularda hasta hakları hakçığnenmesi sırayla %18, %10 ve %16 olduğu saptanmıştır. Devci ve ark. (14)'nın yaptığı araştırmada hastaların %10.8'i haklarının çığnendiği gerekçesiyle ilgili kurum amirlerine başvurmuş, ancak %57.1'i herhangi bir sonuç alamamıştır. Yunanistan'da yapılan bir çalışmada da hasta haklarıyla ilgili başvuru oranı düşük bulunmuştur (16). Cerrahpaşa Tıp Fakóltesi'nde yapılan bir çalışmada hastaların ancak %44'ünden hasta onamı alınmış, bu konuda herhangi bir başvuru saptanmamıştır (17). Mazıcıoğlu ve ark. (2)'nin çalışmasında Erciyes Tıp Fakóltesi araştırma görevlilerinin %12.9'unun hasta hakları ile sorun yaşıadığı ve yakınma nedeniyle haklarında soruşturma açıldığı bildirilmektedir. Bir devlet hastanesinde yapılan araştırmada sağlık çalışanları yapılan hak çığnennmelerinin %38.3'ünün önemsiz olduğu, %29.7'sinin hasta tarafından abartıldığı belirtilmiştir. Bizim çalışmamızda da benzer bir bulgu saptanmıştır, hasta hakları

başvurusu yapanların sorunu her üç yılda da genelde kurula gitmeden çözümlenmiştir (9).

Hasta hakları birimlerine başvuran hastaların yarısından fazlasını 35 yaş ve üzerindeki hastalar oluşturmaktadır. Buna karşılık hastaların yarısının eğitimi ilköğretim düzeyindedir. Yapılan araştırmalarda hasta hakları ile ilgili bilgi düzeyinin eğitimle arttığı görülmektedir (10). Bu durum bir çelişki gibi görülmektedir. Ancak başvuranların daha çok orta yaş grubu ve üzerinde olması bu kişilerin hizmet sunumundaki memnuniyetsizliğe daha duyarlı olduklarını göstermektedir. Ayrıca çalışmamızda hastanelere yapılan tüm başvuruların demografik dağılımları bilinmediğinden, hasta hakları ile ilgili başvuruların oransal değerleri üzerinden bir değerlendirme yapma olanağımız bulunmamaktadır.

Bu araştırmada hasta hakları birimine başvurularda konu ile ilgili kişiler sıralamasında her üç yılda da hekimler ilk sırada (sırayla %29, %31, %24) yer almaktadır. Yeni Zelanda'da ülke çapında yapılan araştırmada doktorlarla ilgili yakınma başvurusunda 1980-1990 yıllarında %88, 1996-2001 yıllarında %43 artış görülmüştür (18). Hastaların hasta haklarıyla ilgili bilinçlenmeleri ve bilgi düzeyindeki artış sağlık hizmeti sunumunda saptadıkları hak çığnennmelerinin araştırılma isteklerini arttırmaktadır. Araştırmanın diğer bir bulgusu hak çığnennme başvurularında ilk sırayı polikliniklerin almasıdır. Acil servisle ilgili başvuru oranı %5-8 gibi oldukça düşük orandadır. Ülkemiz gibi gece ve gündüz çoğu kez gereksinim olmadığı halde yoğun başvurunun olduğu hastane acil servislerinden yakınma oranının diğer birimlerden daha düşük bulunması dikkat çekicidir.

Bu çalışmanın bir diğer bulgusu hasta hakları birimine başvuruların sorunun büyük oranda olay yerinde giderildiği, başvuruların ancak %16'sının ilgili kurumlara sevk edildiği görülmektedir. Bu saptanan oran literatürle benzerlik göstermektedir (18). Araştırmada başvuruların tümünün hasta hakları birimleri tarafından değerlendirilerek, başvuruların ancak %14'ünde hak çığnendiği saptanmıştır. Devci ve ark.'nın (14) çalışmasında hastaların hak çığnennmesiyle ilgili başvurusunun 2/3'ü sonuçsuz kalmıştır. Çalışmamızda başvuruların ihmal edilmeden değerlendirilmesinin saptanması tarafımızdan hasta memnuniyetini ve kişilerin sağlık kurumlarına güvenini artıracak yararlı bir girişim olarak görülmektedir. Bununla birlikte başvuruların %86'sında hak çığnennmesinin olmadı-

ğının saptanması hastaların hasta hakları konusunda daha fazla ve doğru bir biçimde bilgilendirilmesi gerekliliğini göstermektedir.

Hasta hak çığınmelerinin büyük ölçüde sağlık personeli kaynaklı olduğu görülmektedir. Sağlık kurumlarında hasta yoğunluğu, sağlık çalışanının bilgi eksikliği, hata veya kasıtlı ortaya çıkan hak çığınmeleri, sağlık kurumlarının fiziki ve/veya teknolojik donanım yetersizliği ve personel eksikliği hak çığınmelerinin başlıca nedenleridir. Duran ve ark. (9)'nın araştırmasında sağlık personeline göre hasta hakları çığınmelerinin büyük çoğunlukla olumsuz iř koşulları, kurumun fiziki kapasitesindeki ve personel sayısındaki yetersizliklerden kaynaklandığı bildirilmektedir. Araştırmada hasta hakları çığınmesinin nedenleri sorgulanmamıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yayımlanan yönetmelik ve yönergelerle ölkemizde hastanelerde hasta hakları birimlerinin oluşturulmasının gerekli olduğu vurgulanmıştır. Birimlerinin işlerliğinin etkin bir biçimde sağlanması ve başvuruların dikkatle değerlendirilmesi gerekmektedir. Hasta hakları konusunda sağlık çalışanlarına hizmet içi eğitim verilmesi sorunun çözümlünde yeterli değerdir. İlköğretimden başlayarak müfredat programlarında hasta haklarının yer alması, sağlık çalışanlarına mezuniyet öncesi hasta hakları eğitiminin verilmesi, görsel ve yazılı basın aracılığıyla da sağlık çalışanlarının hak ve onurunu zedelemeyen hasta haklarıyla ilgili olarak toplumun bilgilendirilmesi, ilgili kurumlara başvuruların çözüme kavuşturularak hasta memnuniyetinin sağlanması ölkemiz insanların sağlığının koruması ve geliştirilmesine önemli yararlar sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

1. Ocaktan E, Yıldız A, Özdemir O. Abidinpařa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi ve tutumları, Ankara Üniversitesi Tıp Fakóltesi Mecmuası 2004; 57 (3): 129-37.
2. Mazıcıoğlu MM, Yazıcı C, Özer A, Zaimoğlu A. Araştırma görevlilerinin hasta hakları yönetmeliği hakkındaki bilgi

düzeyleri. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 2004; 12: 226-9.

3. Önal GV, Murat C, Hasta Hakları Uygulama Yönergesi: Türkiye'de hasta haklarının yasama geçirilmesi için bir adım, Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 2005; 13: 203-8.
4. Teke A, Uçar M, Demir C, Çelen Ö, Karaalp T, Bir eğitim hastanesinde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarının değerlendirilmesi, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 2007; 6 (4), 259-66.
5. Oğuz NY. Hasta hakları alanındaki gelişmeler ve değerşen değerler, Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 1997; 5: 50-5.
6. Elçioglu ÖS. Hasta hakları açasından hekimlik sırrı, Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 1997; 5 (1):16-9.
7. Öztürk H, Yılmaz F, Hindistan S, Çilingir D, Yeşilçiçek K. Hekim, hemşire ve hastaların hastanede uygulanan hasta haklarını değerlendirmeleri, Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 2007; 15: 145-52.
8. Sağlık Bakanlığı, Hasta Hakları Yönetmeliği, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğu, 01.08.1998. Sayı: 23420.
9. Duran Ö, Yıldırım G, Gerçek S, Karaarslan M, Aydın G. Devlet hastanesinde çalışan sağlık personelinin hasta haklarına ilişkin bilgi durumları. STED, 2008; 17: 1-6.
10. Karataş H, Kaya ÖK, Aksoy ř, Çelik P, Erenler F. Çocuk polikliniklerine başvuran ailelerin beklentileri ve bu beklentilerinin hasta hakları açasından değerlendirilmesi. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 2004; 12: 10-5.
11. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğu, 15.10.2003, Sayı: 19499.
12. Sağlık Bakanlığı, Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğu, 26.04.2005 Sayı: 3077.
13. Günay O, Naçar M, Horoz D, Özdemir M, Çıtlı R, şarlı ř, ve ark. Erciyes Üniversitesi hastanesinde yatan hastaların hasta hakları konusundaki bilgi düzeyi, Erciyes Tıp Dergisi 2007; 29: 303-11.
14. Deveci SE, Ögetürk A, Ozan AT, Tokdemir M, Açık Y., Bir birinci basamak sağlık kuruluşuna başvuranların hasta haklarının farkında olma durumları, Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 2005; 13 (3): 174-8.
15. Özdemir MH, Salaçın S, Ergöner A. Hasta hakları yönetmeliği ve hekim duyarlılığı. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 2000; 8: 32-7.
16. Merakou K, Dalla-Vorgia P, Garanis-Papadatos T, Kourea-Kremastinou J. Satisfaying patient's right: A hospital patient survey, Nurs Ethics 2001; 8: 499-509.
17. Sarı N, Başağaoğlu İ. Klinik tıp eğitimi sırasında hasta yönünden ortaya çıkan etik sorunlar. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 1998; 6: 61-8.
18. Paterson R, Protecting Patient's Rights in New Zeland. Med Law 2005; 24: 51-60.

İLETİşİM

Dr. P. Keskinöğlu
İzmir İl Sağlık Müdürlüğu,
Acil ve Afetlerde Acil Sağlık Hizmetleri şubesi,
Hürriyet Bulvarı, No.1, 35210, Alsancak, İZMİR
Tel: 0 232 441 2207
E-posta: pembe.keskinoglu@gmail.com

Başvuru :9.2.09
Kabul :3.3.09