

Hekim, Hemşire ve Hastaların Hastanede Uygulanan Hasta Haklarını Değerlendirmeleri

EVALUATIONS OF DOCTORS, NURSES AND PATIENTS ABOUT PATIENT'S RIGHTS IN HOSPITALS

Havva ÖZTÜRK,^a Fatma YILMAZ,^a Sevilay HİNDİSTAN,^a Dilek ÇİLİNGİR,^a Kıymet YEŞİLÇİÇEK^a

^aKaradeniz Teknik Üniversitesi Trabzon Sağlık Yüksekokulu, TRABZON

Özet

Araştırma, hasta hakları ile ilgili olarak hekim, hemşire ve hastaların bilgi düzeylerini tanımlamak ve bu üç grubun bakış açısıyla hastanelerde hasta haklarının uygulanma durumunu değerlendirmek için yapılmıştır. Araştırma Trabzon İl Merkezindeki tüm devlet hastanelerinde ve üniversite hastanesinde çalışan 116 hekim, 272 hemşire ve bu hastanelerde yatan 307 hastanın katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Veriler, sağlık personeli için demografik özellikleri kapsayan 6 soru, hasta hakları ile ilgili 4 sorudan oluşan anket, hasta hakları ölçeği ve hasta hakları bilgi ölçeği ile toplanmıştır. Hastalar için demografik özellikleri kapsayan 5 soru, hasta hakları konusunda 3 sorudan oluşan anket, hasta hakları ölçeği ve hasta hakları bilgi ölçeği ile toplanmıştır. Sonuç olarak, hasta haklarının devlet hastanelerinde uygulandığı fakat hastaların görüşlerine göre istenilen seviyede olmadığı saptanmıştır. Üniversite hastanelerinde ise üç grubun görüşlerine göre hasta hakları uygulanmamakta ya da çok yetersiz uygulanmaktadır. Ayrıca her iki hastanede çalışan hekim, hemşire ve yatan hastaların hasta hakları ile ilgili bilgi düzeyi çok iyidir.

Anahtar Kelimeler: Hasta hakları; hemşire; hastane

Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2007, 15:145-152

Abstract

The study was done to determine the information levels of doctors, nurses and patients about patients' rights, and to evaluate the situation of performing the patients' rights in hospitals according to the views of these three groups. It was fulfilled with the participation of 116 doctors, 272 nurses and 307 patients in all state hospitals and a university in Trabzon Center. For the medical personnels, data was gathered from a inquiry including 6 questions related to demographic characteristics and 4 questions about patients' rights, the scale of patients' rights and the the information scale of patients' rights. For the patients, data was gathered from a inquiry including 5 questions related to demographic characteristics and 3 questions about patients' rights, the scale of patients' rights and the information scale of patients' rights for patients. Consequently; it was determined that the applications of patients' rights was being applied in the state hospitals, but not in required levels according to the views of patients, and these applications was not being performed or very inadequate with the views of these three groups in the university. The levels of knowledge of doctors, nurses and patients in both kind of hospitals was very good about patients' rights.

Key Words: Patient rights; nurses; hospitals

Hak, doğruluk, bir insana ait olan şey, harcanmış emek, pay, gerçek gibi anlamlar içermektedir. Hak, bir kişiye hukuki düzen tarafından tanınan yetkidir.^{1,2} İnsan hakları kavramı, II. Dünya Savaşından sonra kullanılmıştır. Bireylerin insan olmakla kazandıkları hakları belirler. Hukuki ve ahlaki düzenlemeleri içerir ve

bu nedenle bütün insanların hatta doğmamış olanların haklarını da içeren bir kavramdır. Hasta hakları ise, insan haklarının ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasıdır. Sağlık hakkı ve sağlıklı yaşam hakkı olarak nitelendirilen hasta hakları genellikle insanların sağlıkları bozulduğunda farkına vardıkları temel haklardır. Hasta hakları, sağlıklı ya da hasta olarak sağlık hizmetlerini kullanan insanların, sağlık kurumları ve sağlık personeli tarafından tanı, tedavi ve rehabilitasyon amacı ile yapılan girişimler ve diğer tıbbi bakım hizmetlerinin sunumu sırasındaki hakları olarak da tanımlanır. Bu hakların korunması ile ilgili olarak 1973'de

Geliş Tarihi/Received: 29.06.2007 **Kabul Tarihi/Accepted:** 06.07.2007

Yazışma Adresi/Correspondence: Havva ÖZTÜRK
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Trabzon Sağlık Yüksek Okulu
havvaoszturk@hotmail.com

Copyright © 2007 by Türkiye Klinikleri

Amerikan Hastaneler Birliği Hasta Hakları Bildirgesi, 1981'de Lizbon'da kabul edilen Dünya Tabipler Birliği Hasta Hakları Bildirgesi, 1994'de Amsterdam'da Avrupa Hasta Haklarının Geliştirilmesi Bildirgesi ve 1995'de Lizbon Hasta Hakları Bildirgesi yeniden gözden geçirilerek Bali'de 4. Dünya Tabipler Birliği Hasta Hakları Bildirgesi düzenlenmiştir.¹⁻⁶ Ayrıca Joint Commision on Accreditation Of Healthcare Organizations'ın (JCAHO) yayınladığı CAMH (Comprehensive Accreditation Manual For Hospitals- The Official Handbook) el kitabında ve Joint Commision International'ın (JCI) Hasta Merkezli Standartları arasında da Hasta Hakları Standartlarına yer verilmiştir.^{7,8} Ülkemizde ise 1 Ağustos 1998 tarih ve 23420 Sayılı Resmî Gazete ile "Hasta Hakları Yönetmeliği" ve 15 Ekim 2003'de Sağlık Bakanlığı'nın hazırladığı "Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına Dair Yönerge" ile düzenlenmiştir. Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan Hasta Hakları Yönetmeliği "sağlık kuruluşuna sağlık hizmeti almak için başvuran herkesin hizmetten genel olarak faydalanma, eşitlik içinde hizmete ulaşma, kurumu seçme ve değiştirme, personeli tanıma, seçme ve değiştirme, bilgi isteme, mahremiyet, rıza ve izin, tedaviyi reddetme ve durdurma, güvenlik, dini ibadetlerini yerine getirebilme, saygı görme, rahatlık, ziyaret, refakatçi bulundurma, müracaat, şikâyet ve dava hakkı, sürekli hizmet alma" başlıklarında hasta haklarını ele almıştır.^{4,9,10}

Bu yasal düzenlemelerin uygulanmasında ve insanın sağlıklı yaşama, hastalanmama hakkını kullanılmasında sağlık ekibine önemli rol ve sorumluluklar düşmektedir. Bu nedenle tüm sağlık personelinin insancıl ve yasal açıdan hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı olarak ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, sağlık hizmetlerinin insan onuruna yakışır biçimde sunulması için hasta hakları konusunda bilgili, duyarlı ve uygulayıcı olması gerektiğinin önemi açıkça ortaya çıkmıştır.^{2,4,11,12} Tüm dünyada ve ülkemizde hasta haklarına olan ilginin artması ve hasta haklarının önem kazanması, Sağlık Bakanlığı tarafından da bu doğrultuda Hasta Hakları Yönetmeliği çıkarılması ve Bakanlık bünyesinde hasta hakları şubesi, hasta hakları il koordinatörlükleri, hastane hasta hakları kurulu ve hastane

hasta hakları birimlerinin oluşturulması nedeniyle bu konuda araştırmaların yapılmasının yararlı olacağını düşünülmüştür.¹² Ayrıca hasta haklarına özen göstermesi gereken bir grubun üyesi olarak hasta hakları ile ilgili bilgi düzeyimizi ve uygulamalarımızı değerlendirmek, bu konu ile ilgili iyileştirmeler yapabilmek için araştırmaların yapılmasının yararlı olacağı da düşünülmüştür.

Araştırmanın Amacı

Araştırma, hastanelerdeki hekimlerin, hemşirelerin, hastaların hasta haklarını bilme ve bu üç grubun görüşüne göre hastanelerde hasta haklarının uygulanma durumunu saptamak amacıyla planlanmıştır.

Yöntem

Araştırma, Ocak- Temmuz 2006 tarihleri arasında İl Sağlık Müdürlüğü ve Üniversite Hastanesi Etik Kurulundan izin alınarak Trabzon İl Merkezindeki tüm devlet hastanelerinde ve üniversite hastanesinde çalışan 785 hekim, 1162 hemşire ve 1 günde en fazla yatabilecek olan 1650 hastadan tabakalı örneklem yöntemi ile seçilen 258 hekim, 272 hemşire ve 307 hasta ile gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Ancak hekimlerin araştırmaya katılımda gönülsüz olması istenilen örnekleme ulaşmasında güçlükler oluşturmuştur ve 116 hekim, 272 hemşire ve 307 hasta ile araştırma tamamlanmıştır.

Veriler, **sağlık personeli** için demografik özelliklerle ilgili 6 soru (*yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleki deneyim yılı, çalıştığı hastane, hastanedeki pozisyonu*), hasta hakları ile ilgili 4 soru (*kurumda hasta hakları ile ilgili bilgilendirmeyi kimin yaptığı, bilgilendirmenin nasıl yapıldığı, hasta hakları konusunda çalışmaların yapılma durumu, hasta hakları konusunda eğitimlere katılma durumu*), hasta hakları ölçeği ve hasta hakları bilgi ölçeği, **hastalar** için demografik özelliklerle ilgili 5 soru (*yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleği, yattığı hastane*), hasta hakları ile ilgili 3 soru (*kurumda hasta hakları ile ilgili bilgilendirmeyi kimin yaptığı, bilgilendirmenin nasıl yapıldığı, hasta hakları konusunda eğitimlere katılma durumu*), hasta hakları ölçeği ve hasta hakları bilgi ölçeği ile toplanmıştır.

Hasta Hakları Ölçeği (HHÖ)

Ölçek, Ozturk, Yılmaz, Hindistan, Cilingir ve Yesilcicek tarafından 2006 yılında, hastanelerde hasta haklarının uygulanıp, uygulanmadığını hekim, hemşire ve hasta gözü ile değerlendirmek amacı ile geliştirilmiştir. Ölçek, likert-tipi ölçek şeklinde hazırlanmış ve maddeleri kesinlikle katılıyorum (5), kesinlikle katılmıyorum (1) arasında değerlendirilmektedir. Ölçeğin Content Validity Index'i (CVI)= %95, madde toplam korelasyon değeri= 0.54-0.81, Cronbach Alpha değeri=0.97 bulunmuştur. Cronbach Alpha değerleri; doktorlar için 0.98, hemşireler için 0.98 ve hastalar için 0.97 dir. Hasta Hakları Ölçeği için Kaiser Maiyer Olkin (KMO) değeri= 0.97, Bartlett testi anlamlı (p= 0.000) olarak saptanmıştır. Ölçek genel bir faktöre sahiptir ve "faktöriyel olarak saf test" olarak tanımlanmıştır. Ölçeğin toplam varyansı %62.2 dir. HHÖ'nin puan aralığı ise 46–230 dur ve 46–92 arası puan aralığı hasta haklarının uygulanmadığını, 92–138 puan aralığı hasta hakları uygulamalarının yetersiz olduğunu, 138–184 puan aralığı hasta hakları uygulamalarının iyi olduğunu ancak iyileştirilmeye gereksinim duyulduğunu, 184–230 puan aralığı ise hasta hakları uygulamalarının çok iyi olduğunu göstermektedir.

Hasta Hakları Bilgi Ölçeği (HHBÖ)

Hasta Hakları Bilgi Ölçeği, Ozturk, Yılmaz, Hindistan, Cilingir ve Yesilcicek tarafından 2006 yılında, hasta hakları hakkında hekim, hemşire ve hastaların bilgi seviyesini tanımlamak için geliştirilmiştir. Ölçek maddeleri Evet (1) ve Hayır (0) şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçeğin CVP'i %96, madde toplam korelasyon değeri= 0.21-0.43, Kuder Richardson-20 değeri=0.86 bulunmuştur. KR-20 değerleri; doktorlar 0.79, hemşireler için 0.80 ve hastalar için 0.88 dir. HHBÖ için ise KMO-Bartlett testi 0.80 - p= 0.000 saptanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçeğin toplam varyansı % 46.56 ve 10 alt faktörü (Faktör 1. Güvenlik, inanç, refakat ve bilgilendirilme hakkı, Faktör 2. Mahremiyete saygı, rıza ve izin hakkı, Faktör 3. Personeli tanıma, seçme ve değiştirme hakkı, Faktör 4. Organ nakli ve gebeliği sonlandırma hakkı, Faktör 5. Tedaviyi reddetme ve bilgi isteme hakkı, Faktör 6. Tıbbi yasaklara uyma hakkı, Faktör 7.

Gizliliğe saygı hakkı, Faktör 8. Kurumu seçme ve hastanın onam hakkı, Faktör 9. Eşitlik içinde hizmete ulaşma hakkı, Faktör 10. Sürekli hizmet ve tedaviye katılım hakkı)vardır. HHBÖ'nin puan aralığı 0-38 dir ve ölçekten 19'un altında puan alınması "hasta haklarının bilinmediğini", üstünde puan alınması ise "hasta haklarının bilindiğini" göstermektedir.

Verilerin değerlendirmesinde, yüzdellik, ortalama, korelasyon, Cronbach Alpha, faktör analizi ve Mann-Whitney U, Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır.

Bulgular ve Tartışma

Hekim, hemşire ve hastaların demografik özelliklerine bakıldığında, hekimlerin, yaş ortalamaları 35.15±8.07, mesleki deneyimleri 10.35±7.39 yıl, %68'i erkek, %85'i uzman hekim, %53'ü üniversite hastanesinde çalışmaktadır. Hemşirelerin yaş ortalamaları 30.52±5.94, mesleki deneyimleri 10.02±6.87 yıl, %99'u kadın, %40'ı ön lisans mezunu ve %72'si devlet hastanelerinde çalışmaktadır. Hastaların yaş ortalamaları ise 44.54±17.98, %55'i kadın, %35'i okuma-yazma biliyor/ilköğretim mezunu, %42'si ev kadını, %69'u devlet hastanelerinde yatmaktadır (Tablo 1).

Tappen, Weiss ve Whitehead, Amerikan Hastaneler Birliği'nin Hasta Hakları Bildirgesi'ni hasta bakımının daha etkili sürdürüleceği beklentisi ile sunulduğunu ve etkili sağlık bakımının hasta, hekim ve diğer sağlık profesyonelleri arasında işbirliği ile gerçekleşebileceğini belirtmiştir⁽⁵⁾. Bu doğrultuda **hekim, hemşire ve hastalara hastanede hasta hakları ile ilgili bilgilendirmeyi kimin yaptığı ve nasıl yapıldığı sorulduğunda**, üniversite hastanesinde çalışan hekimlerin %46'sı (28), hemşirelerin %44'ü (32) ve hastalarında %50'si (47) hastalara hakları ile ilgili bilgilendirmenin çoğunlukla yapılmadığını belirtmiştir. Devlet hastanelerinde ise hekimlerin %59'u (32) ve hemşirelerin %47'si (91) bilgilendirmeyi halkla ilişkiler ya da hasta hakları sorumlusunun yaptığı ve bilgilendirme için çoğunlukla hastane duyuru panolarının kullanıldığını (Tablo 2), oysa hastaların %65'i (136) bilgilendirmenin yapılmadığını be-

Tablo 1. Hekim, hemşire ve hastaların hastanelere göre dağılımı.

Pozisyonlar	Devlet Hastaneleri		Üniversite Hastanesi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%
Hekim	54	47	62	53	116	100
Hemşire	196	72	76	28	272	100
Hasta	213	69	94	31	307	100
Toplam	463	67	232	33	695	100

Tablo 2. Hastanelerde hasta hakları ile ilgili bilgilendirmenin yapıldığı yöntemleri.

Hastaneler ve Pozisyonlar	Yapılmıyor	Sözlü Açıklama		Kitapçık Dağıtım		Sözlü-Yazılı Materyal		Sorununa Göre Açıklama		Duyuru Panoları		Diğer		Top			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Devlet Hastaneleri	Hekim	2	4	7	13	5	9	16	30	6	11	17	32	1	2	54	100
	Hemşire	12	6	46	24	5	3	42	22	35	18	50	26	6	3	196	100
	Hasta	127	60	29	14	5	2	8	4	13	6	27	13	2	1	211	100
Üniversite Hastanesi	Hekim	25	41	14	18	2	3	4	7	13	21	-	-	3	5	61	100
	Hemşire	32	44	16	22	1	1	4	6	16	22	2	3	2	3	73	100
	Hasta	49	52	25	27	3	3	3	3	12	13	2	2	-	-	94	100

lirtmiştir. Ancak her iki hastanede yatan hastaların çoğu bilgilendirmenin yapılmadığını belirtmesine rağmen bilgilendirme yapıldığını belirten hastalar en çok hekimler tarafından bilgilendirildiklerini belirtmişlerdir (D: %22, Ü: %17). Bayık ve Türkistanlı'da çalışmasında hastaların yarısından azının hastaneye yatışta kurumun işleyişi ve kuralları, hastane personelinin kendini tanıtımı, kibar ve nazik davranması, tanı ve tedavisi, taburcu olurken mali sorumlulukları ve ödeme listesi ile ilgili olarak bilgilendirildiklerini, kurumun işleyişi ile ilgili bilgilendirmenin de çoğunlukla hemşireler tarafından yapıldığını saptamışlardır.¹³ Ayrıca bu durum üniversite hastanesinde hasta hakları biriminin olmamasından, devlet hastanelerinde ise hasta hakları biriminin olması ve buna bağlı olarak hekim ve hemşirelerin bu birimler tarafından hastalarının bilgilendirildiğini düşünmesinden kaynaklanabilir. Bunların yanı sıra hastalar bilgilendirilmediklerini ifade etmesine rağmen hasta hakları bilgi ölçeğinden aldıkları puanlara göre hasta haklarını iyi düzeyde bilmektedirler.

Hastanede hasta hakları uygulamalarının yapıldığı yapılmadığını değerlendirmek için her üç grupta hasta hakları ölçeğinden aldığı ortalama puanlara bakıldığında, devlet hastanelerinde çalışan hekimlerin ortalama 183.26 puan, hemşirelerin 173.77 puan, hastaların 162.30 puan ve üniversite hastanesinde çalışan hekimlerin 127.68 puan, hemşirelerin 127.77 puan, hastaların 130.61 puan aldığı görülmüştür.

Hekim ve hemşirelerle yatan hastaların hasta hakları ölçeğinden aldığı puanlar karşılaştırıldığında da, devlet hastanelerinde hekim ve hemşirelere göre hastaların hastanelerde uygulanan hasta hakları uygulamalarını daha yetersiz bulduğu saptanmıştır [χ^2 (2)= 23.90; P=0.000] (Tablo 3). Oysa üniversite hastanelerindeki üç grubun puanları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır [χ^2 (2)= 0.029; P= 0.98] (Tablo 3).

Bu bulgular, devlet hastanelerinde hasta hakları uygulamalarının yapıldığını, ancak uygulamaların hastalar açısından amacına istenildiği kadar ulaşmadığını düşündürmüştür. Üniversite hasta-

Tablo 3. Devlet ve üniversite hastanesine göre hekim, hemşire ve hastaların hasta hakları ölçeğinden aldığı puan ortalamaları.

Hastaneler ve Pozisyonlar	n	Mean Rank	KW χ^2 Değeri P Değeri
Devlet Hastaneleri	Hekim	53	274.95
	Hemşire	193	244.36
	Hasta	204	194.81
	Toplam	450	
Üniversite Hastanesi	Hekim	38	84.84
	Hemşire	58	83.63
	Hasta	72	85.02
	Toplam	168	

nesinde ise hekim, hemşire ve hastaların bakış açısıyla hasta hakları ile ilgili uygulamaların yapılmadığı ya da çok yetersiz olduğu saptanmıştır. Yılmaz'ın çalışmasında da doktor ve hemşirelerin hastanede yatan hastaların haklarını çok az yerine getirdiklerini ve hastaların yerine karar verdiklerini saptaması bu bulgumuzu desteklemektedir.¹⁴ Bayık ve Türkistanlı'nın çalışmasında da hastaların haklarından yeterince yararlanmadığı ifade edilmiştir.¹³

Ayrıca **hekim ve hemşirelere kurumlarında hasta hakları ile ilgili çalışmalar yapıp yapılmadığı sorulduğunda ise**, üniversite hastanesinde çalışan hekimlerin %71'i bu içerikli çalışmaların yapılmadığını belirtirken, üniversite hastanelerindeki hemşirelerin %47'si, devlet hastanelerindeki hekimlerin %87'si ve hemşirelerin %82'si hasta hakları ile ilgili çalışmalar yapıldığını belirtmiştir. Bu bulgular hasta hakları ölçeğinden elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Bununla birlikte devlet hastanelerinde çalışan hekim ve hemşirelerin kurumlarında yapılan hasta hakları uygulamalarından haberdar olduğunu, ancak üniversite hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin çelişkili cevaplar verdiğini göstermiştir. Bu çelişkili cevapların nedeni üniversite hastanesinde hasta hakları ile ilgili eğitimlerin daha çok hemşirelere yönelik yapılmasından ve hekimlerin eğitime katılmasından kaynaklanabilir.

Hekim, hemşire ve hastalara hasta hakları ile ilgili eğitime katılıp katılmadığı sorulduğunda ise, devlet hastanesinde çalışan hekimlerin

%72'sinin, hemşirelerin %82'sinin ve üniversite hastanesindeki hemşirelerin %52'sinin eğitime katıldığı saptanmıştır. Üniversite hastanesindeki hekimlerin %73'ünün ve hastaların %97'sinin ve devlet hastanesindeki hastalarında %92'sinin hasta hakları ile ilgili her hangi bir eğitime katılmadığı saptanmıştır.

Hasta Hakları Bilgi Ölçeği ortalama puanlarına göre ise, üniversite hastanesindeki hekimler 35.37, hemşireler 36.31, hastalar 33.32 ve devlet hastanesindeki hekimler 36.46, hemşireler 35.66, hastaları 34.03 ortalama puan almışlardır. Bu bulgular üniversite hastanesinde çalışan hekim ve her iki hastanede yatan hastaların bu konu ile ilgili eğitimlere katılmadığını gösterse de, her iki hastanede hekimlerin, hemşirelerin ve hastaların hasta hakları ile ilgili bilgi düzeylerinin iyi olduğunu göstermiştir. Hekim ve hemşirelerin bilgi düzeylerinin iyi olması, lisans eğitimleri sırasında deontoloji derslerinde hasta hakları konusunda ders almalarından ve diğer derslerinde bu konunun vurgulanmasından kaynaklanabilir.¹⁵⁻¹⁷ Oysa Topbaş ve arkadaşları çalışmalarında asistan ve intern doktorların hasta hakları ile ilgili bilgi düzeylerini %60 olarak saptamış ve bu düzeyin hekimler için olması gerekenin altında olduğunu belirtmişlerdir.⁶ Yılmaz'ın çalışmasında da doktor ve hemşirelerin büyük çoğunluğunun hasta haklarını kısmen bildikleri saptanmıştır.² Taşdemir ve Ehliz, Zengin ve arkadaşlarının çalışmalarında ise hastaların çoğunluğunun hasta haklarını bilmedikleri belirlenmiştir.^{18,19}

Her üç grubun bilgi düzeyleri karşılaştırıldığında da, genel olarak devlet hastanesindeki [$\chi^2(2)= 24.89$; $P=0.000$] ve üniversite hastanesindeki hastaların [$\chi^2(2)= 13.25$; $P=0.001$] bilgi düzeyleri hekim ve hemşirelere göre daha düşük bulunmuştur. Bu durumun hastaların hakları ile ilgili bilgileri sağlık ekibi üyelerinden çekindikleri ya da sağlık ekibi üyelerinin vermesini bekledikleri için talep etmemelerinden kaynaklanabileceği belirtilmiştir^(2,20).

Alt faktör boyutunda da üniversite hastanesindeki hastaların “güvenlik, inanç, refakat ve bilgilendirme”, “mahremiyete saygı, rıza ve izin”, “organ nakli ve gebeliği sonlandırma”, “tedaviyi reddetme ve bilgi isteme”, “kurumu seçme ve hasta onamı”, “eşitlik içinde hizmete ulaşma”, “sürekli hizmet ve tedaviye katılım” hakları konusunda hekim ve hemşirelerden, hekimlerinde “güvenlik, inanç, refakat ve bilgilendirme” hakkı konusunda hemşire ve hastalardan daha düşük puan aldığı saptanmıştır. Topbaş ve arkadaşlarının çalışmasında da asistan ve intern doktorların bilgi düzeyini insani değerlere saygı gösterilmesi, ziyaretçi ve refakatçi bulundurma konusunda düşük bulması bulgumuzu destekler niteliktedir.⁶

Bunların yanı sıra demografik özelliklerle ölçek puanları karşılaştırıldığında, yalnızca devlet hastanelerinde yatan üniversite mezunu hastaların, okuma yazması olmayan, ilk ve orta eğitime sahip hastalara göre hasta hakları ölçeğinden daha düşük puan aldığı saptanmıştır. Bu durum üniversite mezunu hastaların beklentilerinin daha yüksek olması ve bu nedenle hasta hakları ile ilgili uygulamaları yetersiz görmesinden kaynaklanabilir. Bostan ve arkadaşlarının çalışmasında da hastaların eğitim düzeyi arttıkça beklenti düzeylerinin arttığı ve bu nedenle hasta hakları konusunda eğitim yapılmasının gerektiği önerilmiştir.^{21,22}

Sonuç ve Öneriler

- Hekimler ortalama 35 yaşında, 10 yıllık deneyime sahip, çoğunlukla erkek, uzman hekim ve üniversite hastanesinde çalışmakta, hemşireler ortalama 30 yaşında, 10 yıllık deneyime sahip, çoğunlukla kadın, ön lisans mezunu ve devlet hastanesinde çalışmaktadır. Hastalar ise ortalama 44

yaşında, çoğunlukla kadın, okuma yazma biliyor/ilköğretim mezunu, ev kadını ve devlet hastanesinde yatmaktadır.

- Üniversite hastanesindeki hekim, hemşire, hastalar ve devlet hastanesindeki hastalara göre hasta hakları ile ilgili bilgilendirme yapılmazken, devlet hastanelerindeki hekim ve hemşireler bilgilendirmenin hakla ilişkiler/hasta hakları sorumlusu tarafından yapıldığını ve bilgilendirme için çoğunlukla duyuru panolarının kullanıldığını belirtmişlerdir. Ancak bilgilendirildiklerini belirten hastaların çoğunlukla hekimler tarafından bilgilendirildikleri saptanmıştır.

- HHÖ’nden alınan puanlara göre, devlet hastanelerinde hasta hakları ile ilgili uygulamaların yapıldığı ancak hastalar açısından istenilen düzeye ulaşmadığı, üniversite hastanesinde ise yapılmadığı saptanmıştır.

- Ayrıca devlet hastanesindeki hekim ve hemşireler kurumlarında hasta hakları ile ilgili çalışmaların yapıldığını, üniversite hastanesinde ise hekimler yapılmadığını, hemşireler yapıldığını belirtmişlerdir.

- Devlet hastanesinde çalışan hekimlerin, hemşirelerin ve üniversite hastanesindeki hemşirelerin çoğunluğunun hasta hakları ile ilgili eğitimlere katıldığı, üniversite hastanesindeki hekimlerin ve her iki hastanedeki hastaların eğitimlere katılmadığı saptanmıştır.

- HHBÖ’den alınan puanlara göre ise her iki hastanede çalışan hekim, hemşire ve yatan hastaların hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin iyi olduğu saptanmıştır.

- Alt faktörler boyutunda ise üniversite hastanesindeki hastaların “güvenlik, inanç, refakat ve bilgilendirme”, “mahremiyete saygı, rıza ve izin”, “organ nakli ve gebeliği sonlandırma”, “tedaviyi reddetme ve bilgi isteme”, “kurumu seçme ve hasta onamı”, “eşitlik içinde hizmete ulaşma”, “sürekli hizmet ve tedaviye katılım” hakları konusunda hekim ve hemşirelerden bilgi düzeyi düşük saptanmıştır. Hekimlerinde “güvenlik, inanç, refakat ve bilgilendirme” hakkı konusunda hemşire ve hastalardan bilgi düzeyi daha düşük olarak belirlenmiştir.

▪ Devlet hastanesinde yatan üniversite mezunu hastaların ise hastanelerde uygulanan hasta hakları uygulamalarını daha yetersiz bulduğu görülmüştür.

▪ *Bu sonuçlardan dolayı Hasta Hakları Yönetmeliği'nin 7. maddesinde belirtildiği gibi "hasta, sağlık hizmetlerinden nasıl faydalanabileceği konusunda bilgi isteyebilir. Bu hak, hangi sağlık kuruluşlarından hangi şartlara göre faydalanabileceğini, sağlık kurum ve kuruluşları tarafından verilen her türlü hizmet ve imkânın neler olduğunu ve müracaat edilen kuruluştaki verilen sağlık hizmetlerinden faydalanma usulünü öğrenme haklarını da kapsar. Bütün sağlık kurum ve kuruluşları, hastayı bilgilendirmek için yeterli teknik donanımına sahip birimi oluşturmak; bu birimde, hastaya kesin ve yeterli bilgi verebilecek nitelik ve ehliyetinde personeli sürekli olarak istihdam etmek ve hastanın ihtiyacı olan birimlere kolayca ulaşabilmesini temin etmek üzere, kuruluşun uygun yerlerinde bilgilendirici tabela, broşür ve işaretler bulundurmaya gibi tedbirleri almak zorundadır"*(10,16,27) *hastanelerde ve özellikle üniversite hastanesinde yatan hastaların hakları ile ilgili her konuda baş vurabileceği bir birim kurulması yararlı olacaktır. Ayrıca üniversite hastanesinde kurulması önerilen ve devlet hastanelerinde mevcut olan bu birimlerin bilgilendirme, hastaların yönlendirilmesi, desteklenmesi, hasta haklarının kurum içinde uygulanması, uygulamaların değerlendirilmesi konusunda daha etkin çalışması için gerekli düzenlemeler ve kontroller yapılması da hizmetin etkinliğini arttıracaktır.*

▪ *Panolarla yapılan bilgilendirmenin etkinliğini artırmak için de panolar kurumun belirli yerlerine değil, her polikliniğin duvarına, poliklinik ve hasta hakları ilgili bilgileri içerecek şekilde asılabilir. Poliklinik bekleme salonlarına hasta hakları ve hastanın kuruma uyumunu kolaylaştırıcı bilgilendirmenin yapıldığı görsel ve işitsel iletişim araçları da yerleştirilebilir.*

▪ *Hastalara hastaneye kabul/yatış/muayene işlemleri sırasında hakları ile ilgili bilgilendirici broşürler dağıtılabilir. Yatışına karar verilen hastalara bir hasta kabul memuru/hasta hakları so-*

rumlusu yatacağı servise kadar refakat edebilir, hastanın hastaneye uyumunu sağlayabilir ve hakları ile ilgili bilgileri bu sırada verebilir.

▪ *Tüm sağlık personeli de hastalarla tanışma ve hastaların öğrenmek istedikleri her konuda bilgilendirme işlemini mümkünse ekip olarak yapabilir.*

▪ *Ayrıca araştırma yaparken saptadığımız hasta hakları konusuna sağlık personelinin göstermiş olduğu tepkiyi azaltmak ve yok etmek için kurumdaki hasta hakları birimi sağlık personelinin duyarlılığı arttırmak, direnci kırmak ve davranış değişikliği oluşturmak için belirli dönemlerde tekrarlayan haklarla ilgili eğitsel, sosyal vb. toplantılar düzenleyebilir.*

KAYNAKLAR

1. Bahçecik N, Öztürk H, Paslı E. Hemşirelikte aydınlatılmış onam, Sendrom 2004;16:71-6.
2. Kayahan M, Ovalıoğlu N. Hasta hakları ve hemşirenin rolü, Hemşirelik Forumu 2004;7:38-41.
3. Aytakin T. Hasta hakları ve hemşirelik. Arslan H, Alpar Ş, Karabacak Ü, Engin F, Orak N, Eds. Uluslararası & VIII.Ulusal Hemşirelik Kongre Kitabı. İstanbul: 2000. s.129-31.
4. Özyayın Z. Bir hasta olarak özerklik ve aydınlatılmış onam, Medikal Etik 1999; Haziran: 39-52.
5. Tappen RM, Weiss SA, Whitehead DK. Essentials Of Nursing Leadership And Management. Philadelphia: F.A. Davis Company; 2001. p. 263-5.
6. Topbaş M, Özlü T, Çan G, Bostan S. Hekimler hasta haklarını ne kadar biliyorlar? bir tıp fakültesindeki asistan ve intern hekimlerin bilgi düzeyleri, Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2005; 13: 81-5.
7. Hoising H: Introduction to International Accreditation. Second International Nursing Management Conference. İstanbul: Vehbi Koç Vakfı Amerikan Hastanesi ve Joint Commision International Presents; 2003.
8. Tomey AM. Nursing Management and Leadership. St Louis: Mosby; 2000, p.408-409.
9. Güler M: Hasta Hakları Yönetmeliği, Hekimler ve Tabip Odası Yöneticileri İçin Mevzuat. Ankara: Türk Tabipler Birliği Merkez Konseyi; 2001.s. 627-638.
10.: Hasta Hakları Yönetmeliği, Resmi Gazete, 10.08.1998. sayı: 23420.
11. Gülhan Y: Hastaların bilgilendirilmesi ve bilgilendirilmiş onam. IV. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, İstanbul: 2001; s. 518-27.
12. Mete M, Ozantürk H, Kocaman A. Üniversite hastanesinde hasta hakları uygulamaları. IV. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi. İstanbul: Sağlık Yöneticileri Derneği; 2006. s. 131-5.

13. Bayık A, Türkistanlı E. Hastaların hasta haklarını bilme bu haklardan yararlanma durumları ve karşılaştıkları riskler, III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı. Sivas: Esnaf Ofset Matbaacılık; 1992. s.778-82.
14. Yılmaz M. Hasta haklarının hemşire, doktor ve yatan yetişkin hastalar açısından incelenmesi. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı. Sivas: Esnaf Ofset Matbaacılık; 1999. s. 379-85.
15. Birol L. Hemşirelik Süreci. 6. Baskı, İzmir: Etki Matbaacılık Yayıncılık Ltd. Şti.; 2004. s.18.
16. Koksı N, Yıldırım A, Vural S. Hekimlerin hasta hakları ile ilgili tutum ve davranışları. Ö. Evirgen, Eds. 3. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı. Ankara: Takav Matbaacılık; 2000. s. 168-73.
17. Veliöğlu P, Babadağ K. Hemşirelik Tarihi ve Deontoloji. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları No:562, Eskişehir: ETAM A.Ş. Web-Ofset Tesisleri; 1992. s. 100-9.
18. Taşdemir M, Ehliz H. İstanbul'daki bazı devlet hastanelerinde yatan hastaların hasta hakları konusundaki bilgi, tutum ve davranışlarının değerlendirilmesi. E.Göktürk, A. Şahin, Y. Odacıoğlu, Eds. 5. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Basımevi; 2002. s. 448.
19. Zengin O, Çatar Ö, Keskin Y, Karaca D. Hasta ve hasta yakınları konusunda bilgi düzeylerinin ölçülmesi üzerine bir araştırma. E. Esatoğlu, Ö. Önder, İ. Ağırbaş, Eds. Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı. Ankara: Orcale; 2005.s.608.
20. Vural G. Patient rights, Journal of Hacettepe University School of Nursing 1996;3:9-23.
21. Bostan S, Acuner T, Yılmaz G. Hastane işletmelerinde müşteri (hasta) beklentileri araştırması, E. Esatoğlu, Ö. Önder, İ. Ağırbaş, Eds. Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı Ankara: Orcale; 2005.s.186-94.
22. Bostan S, Acuner T, Yılmaz G. Patient (customer) expectations in hospital, Health Policy 2007; 82:62-70.