

Medya Mensuplarının Hasta Hakları ve Uygulamalarına Bakış Açısı: Trabzon Örneği

Patient Rights and Practices Perspective of Media Members: Trabzon Example

Sedat BOSTAN,^a
Özgür SELVİ,^b
Tuğba ÇOLAK^c

^aSağlık Yönetimi Bölümü,
Gümüşhane Üniversitesi
Sağlık Yüksekokulu, Gümüşhane
^bGörsel İşitsel Teknikler ve
Medya Yapımcılığı Bölümü,
Kırıkkale Üniversitesi
Meslek Yüksekokulu, Kırıkkale
^cHasta Hakları Birimi,
Trabzon Kanuni Eğitim ve
Araştırma Hastanesi, Trabzon

Geliş Tarihi/Received: 09.02.2016
Kabul Tarihi/Accepted: 20.06.2016

Yazışma Adresi/Correspondence:
Sedat BOSTAN
Gümüşhane Üniversitesi
Sağlık Yüksek Okulu,
Sağlık Yönetimi Bölümü, Gümüşhane,
TÜRKİYE/TURKEY
sbostan29@gmail.com

ÖZET Türkiye’de 2014 yılından beri devam eden hastane hasta hakları uygulamaları konusunda medya mensuplarının oluşmuş görüş, düşünce ve bakış açılarını ölçmek amacıyla bu çalışma planlandı. Hasta haklarının yeni ve toplumsal bir kavram olmasından dolayı birçok medya organında medya çalışanları tarafından haber konusu yapılmaktadır. Medyanın bir olayı veri biçimi ve yaklaşımının toplumsal algı açısından önemli olduğundan hareketle, hasta hakları konusunda haber yapan medya mensuplarının konu hakkındaki tutumları önemli hale gelmektedir. Bu nedenle; Trabzon merkezindeki medya kuruluşu çalışanlarına araştırma anketi uygulanarak, medya mensuplarının görüş ve tutumları ölçülmeye çalışıldı. Elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS programıyla analiz edildi. Elde edilen bulgulara göre; Medya mensuplarının hasta haklarını yükselen bir değer olarak görmekle birlikte, hasta hakları hususunda bilgilendirilmeye ihtiyaçları olduğunu ifade ettikleri tespit edildi. Ayrıca hasta hakları hakkında yayıncılar okuyanlar ve haber veya yayın yapanların tutumlarının diğer medya çalışanlarından ayrıldığı tespit edilmiştir. Medya yayın organlarının hasta ve yakınlarının sağlık hizmeti alma sürecinde haklarını kullanmalarını güçlendirecek şekilde yayıncılar yapması beklenmektedir. Ayrıca medya mensuplarının, yayın yapma yaklaşımı olarak hastalar ile sağlık çalışanları arasında çalışma barışını destekleyen, hasta ve çalışan çatışmasını körüklemeyen bir yaklaşımla yayın yapmaları için çaba sarf etmeleri önerilir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık hizmetleri, medya, medya mensupları; hasta hakları

ABSTRACT The aim of this study is to assess the attitudes, thoughts and views of media workers in relation to the patient rights implementations that have been practiced since 2014 in hospitals in Turkey. As the patient rights is a relatively emerging and social concept in Turkey, it is covered in various ways by the news media. As the coverage ways have important influence over the formation of social perception, individual attitudes of media workers gain importance. Thus we made a survey on media workers in Trabzon city center with the aim to assess their personal views and attitudes. The obtained data has been analyzed by SPSS and yielded findings suggesting that although media workers were seeing patient rights as a rising value, they needed sufficient information on the topic. It was also found that a difference appeared between the attitudes of those media workers who had read or written about patient rights and those who hadn't. It is awaited that a positive coverage could support patient rights practices to get more influential in the health care process which in turn would foster more convenient conditions for patients and patients' relatives for appealing to patient communication units. Efforts for informing media workers would be influential on a media coverage that could foster a peaceful relationship between health care workers and patients.

Key Words: Healthcare, media, media workers; patient rights

Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2016;24(3):77-86

doi: 10.5336/mdethic.2016-50806

Copyright © 2016 by Türkiye Klinikleri

Hak sözcüğü, “hukuka uygunluk, adalet; hukukun, adaletin gerektirdiği ve birine ayırdığı şey” diye tanımlanmaktadır. Hasta hakları, esasta insan haklarının sağlık bakım hizmetlerine uygulanmasıdır.

Türkiye’de Avrupa Birliği sürecinin etkisiyle de 1998 yılında “Hasta Hakları Yönetmeliği” yayınlandı. Yönetmeliği uygulamaya geçirecek olan sağlık kurumlarındaki yapılanma 2003 yılında Sağlık Bakanlığının “Hasta Hakları Uygulama Yönergesini” yayınlanmasıyla sağlandı. 2005 yılında yönerge yeniden düzenlendi. Bakanlık 2004 yılında kendine bağlı 60 hastane ile başladığı pilot uygulamayı kısa sürede basamaklar halinde kendi bütün hastanelerine, özel hastanelere ve diğer sağlık kuruluşlarına yaygınlaştırdı.

Bu süreç içerisinde hasta hakları kavramı birçok kesim tarafından tartışıldı. Sağlık Bakanı hasta hakları birimleri hakkındaki görüşünü “Hasta hakları birimleri, sağlık çalışanlarının şikâyet edildiği, sağlık çalışanlarının peşine dedektif gibi düşülen yerler de değildir” diyerek ifade etti.* Bir kısım medya mensupları hasta hakları uygulamalarını eleştirirken, bir kısmı ise olumlu yaklaşım sergilemekteydi. Öyle ki radikal bazı eleştirilerde bir köşe yazarı köşesinde “emin olun hasta hakları denen birim hikâyeden öte değil” diyerek görüşünü ifade etti.** Başka bir basın mensubu ise meslektaşının aksine hasta haklarının önemli bir adım olduğuna köşesinde şu ifadelerle; “Geçmişte hekim etrafında ve onların tercihleriyle şekillenen sağlık sistemi şimdilerde bütün olumsuzluklara rağmen hasta üzerinden ve doğruya yönelmiş halde uygulanıyor. Bu doğruların belki de en önemlisi hasta haklarının yasal çerçevesi ve bilincidir” diye açıkladı.*** 25 Ocak 2003’te kurulan bir sivil oluşum sözcüsü Prof. Dr. Tevfik Özlü hasta hakları konusundaki görüşünü, “Sağlık kurumlarının fiziki alt yapısı, teknik donanımı, personel eksikliği, finansman sorunları, mevzuat engelleri aşılmadan; sağlık çalışanlarına meslek onurlarına yakışır bir sosyo-ekonomik statü sağlanmadan; iş yükünü azaltacak, iş yeri huzurunu ve mesleki doyumu artıracak önlemler alınmadan; görev, unvan, sorumluluk ve yetki dağıtımında eşitlik, adalet, hakkaniyet ve şeffaflık ilkeleri ödünsüz olarak uygulamaya geçirilmeden; sağlık çalışan-

larının emeklerinin karşılığı hak ettiği ölçüde verilmeden hasta haklarının tam anlamıyla uygulamaya geçirilmesi mümkün olmayacaktır, bu bakımdan her iki alandaki çalışmalar birlikte yapılmalıdır, biri diğerinden sonraya ertelenmemelidir.” diyerek dile getirmektedir.****

Hastaların hakları ve sorumlulukları konusunda hasta ve hasta yakınlarının bilgilendirilmesi ve bilinçlenmesinde, hasta hakları kavramının ön plana çıkartılması ve tanıtılması önemlidir. Bu durumda hiç kuşkusuz en önemli görev medya mensuplarına düşmektedir. Fakat medya mensuplarının hasta hakları uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeyi ve tutumları nasıldır? Mevcut uygulamaları nasıl değerlendirilmektedirler? Bu sorulara cevap bulmak ve medya mensuplarının görüş ve düşüncelerinin bilinmesini sağlamak ve hasta ve hasta yakınlarının medya mensupları katkısıyla hakları ve sorumlulukları konusundaki bilgi ve bilinç düzeyinin artırılmasına katkı sağlamak amacıyla tanımlayıcı bir çalışma yapılmıştır.

HASTA KAVRAMI

Hasta, her hangi bir fizyolojik veya psikolojik sağlık sorunu yaşadığını düşünen bu nedenle sosyal ve ekonomik olarak etkilenen kişidir. Sağlık kurumları açısından bakıldığında ise; hasta, “sağlık kurumlarında sunulan hizmetleri talep eden müşteriler” şeklinde ifade edilmektedir.¹ Hasta, her hangi bir sağlık sorunundan dolayı veya sağlığını kontrol ettirmek amacıyla sağlık kurumuna başvurmuş kişidir. Hastanın sağlık kurumundan hizmet alabilmesi için sağlık kurumunu ve kurumun vermiş olduğu hizmetleri de bilmesi gerekmektedir. Hasta sağlık sisteminin tasarımına göre ilgili sağlık görevlilerince karşılanır ve kurumun sunduğu imkânlar doğrultusunda sağlık hizmetlerinden prosedürlere uyarak yararlanır.

Bir kişinin hastalığında yalnızca kendisi huzursuzluk hissetmez. Ailesinden başlayarak tüm çevresi bu huzursuzluğu hisseder.² Rahatsızlığın başlamasıyla birlikte öncelikle kendi durumunu ta-

* Akdağ R. (2010); “Hasta Hakları Birimi Dedektif Bürosu Değil”, *Personel Sağlık. Net*, www.personelsaglik.net (30.05.2010)

** Güner AK. (2010); “Sağlık ve Numune”, *Karadeniz*, www.karadenizgazete.com.tr (10.02.2010).

*** Sağlık İ. (2010); “Hasta Odaklı Hizmet”, *Karadeniz*, www.karadenizgazete.com.tr (31.07.2010).

**** Akdağ E. (2010); “Hastanın Hakkı Hastaya”, *Aksiyon*, sayı 816, www.aksyon.com.tr (26.07/01.08–2010).

nımlamaya çalışan hasta, yakın çevresi ve deneyimli olduğunu farz ettiği kişilerle bu durumu paylaşarak bir ön bilgi arayışına girer. Daha sonra edindiği izlenimler üzerinden bir sağlık kuruluşu veya hekim arayışı başlar. Böylece kendi rahatsızlığına çare arayışı olarak ortaya çıkan durum sonucunda sağlık hizmetinin tüketicisi haline dönüşerek hasta kavramının tanımı ortaya çıkmış olur.

HASTA HAKLARI

Sağlık kurumlarına başvuran her birey, kendine has bir beklenti taşımaktadır. Bu beklenti hastanın temel sağlık hizmetine ulaşma ve bu hizmeti kaliteli bir şekilde alma hakkından ileri gelmektedir.

Hasta hakları temelde insan hak ve değerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasını ifade etmekte ve dayanağını insan hakları ile ilgili belgelerden almaktadır.³ İnsan haklarının gelişim sürecinde öncelikle kişisel ve siyasal haklar, ikinci olarak ekonomik ve sosyal haklar ortaya çıkmıştır. Hasta hakları üçüncü kuşak insan hakları çerçevesinde gündeme gelmiş olup, sağlıklı yaşama hakkının uygulanabilir bir hale gelmesinden başka bir şey değildir.

Sağlıklı olmak, sağlıklı kalmak kişilerin doğuştan kazandıkları, ertelenmez ve devredilemez en önemli haklarından. Fakat bu hakkın kullanılması, beraberinde bir takım güçlükleri de getirmektedir. Sağlık kurumlarında hizmet alama süreçlerindeki karmaşıklığın artması, nüfusun hızlı bir şekilde çoğalıp, yaşlanması, sağlık harcamalarının aile ve devlet bütçelerinde önemli yer tutmasıyla ekonominin konusu haline gelmesi ve suiistimallerin çoğalması gibi birçok neden bu güçlükler arasında sayılabilir. Dolayısıyla sağlık hizmetlerinin toplumsal adalet içerisinde, hakkaniyet üzere alınması için bir takım düzenlemelerin yapılması kaçınılmaz hale gelmiştir. Bu nedenle bütün dünyada önemli bir hak hareketi olarak ortaya çıkmıştır. Buradaki en önemli tezat bu hakkın ortaya çıkması ve gelişmesinin başta hekimler, hekim teşkilatları ve sağlıkçılar olmak üzere, sağlık kuruluşları tarafından öne sürülmüş olmasıdır.

İlk olarak 1973 yılında Amerikan Hastaneler Birliği "Hasta Hakları Beyannamesini yayınladı. Bu

beyannamede insan hakları temel alındı, sağlık kurumlarından sağlık hizmeti alan ve değişik nedenlerle hastanelerde yatan hastaların haklarının korunması gerektiği ifade edildi. Daha sonra altı madde şeklinde Dünya Tabipler Birliği 1981 yılında hasta haklarını ilan etti, gelişen süreçte, Avrupa Birliği ve Dünya Tabipler Birliği yeni bildiri ve düzenlemelerle hasta haklarının bu günkü şekline yükselmesini sağladı.

Ülkemizde ise AB süreci kapsamında 1998 yılında ilk hasta hakları yönetmeliği yayınladı ve Sağlıkta Dönüşüm Programı sürecinde ise bu yönetmeliğe işlerlik kazandırmak üzere Sağlık Bakanlığı tarafından yönerge ve düzenlemeler yapıldı.

Hasta Hakları Yönetmeliği'ne göre; Hasta: Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan kimse ve hasta hakları ise; "Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları sebebiyle sahip buldukları ve T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklar" olarak tanımlanmıştır. Bu tanım, sağlık hizmetlerinin sunumunda hastanın maddi ve manevi bütünlüğünü, kişiliğini ve hizmete ulaşımını korumaya yönelik bazı ilkelere uyulması olarak ifade edilebilir.⁴

Hastaların doğuştan sahip olduğu haklardan kaynaklanan beklentilerini doğru algılayabilen ve hastaların ihtiyaçlarını karşılayabilen kurumlar günümüzde hasta memnuniyetini sağlayarak toplum nezdinde olumlu bir imaj elde ederler ve itibar sahibi kurumlar olarak algılanırlar. Bunun sağlanması için sağlık kurumlarının yönetim anlayışında hasta merkezli bir değişimin yaşanması ve hasta haklarının çalışan tüm sağlık personeline önemsenmesi gerekmektedir.

MEDYA NEDİR?

Medyayı tanımlamadan önce, bu kavramı açıklamak, değinmeye çalıştığımız konunun anlaşılması açısından önem taşımaktadır. Günümüzde yoğun bir şekilde kullanılmasına rağmen "medya" kavramının sınırları ve kapsamı belli değildir. Örneğin "televizyon medyası" denmekte, bunun yanı sıra;

yazılı basın, radyo ve televizyon başta olmak üzere bunların tamamını kastetmek amacıyla yine “medya” kavramı kullanılmaktadır. Bu kavram karışmasını önlemek amacıyla, aşağıda vereceğimiz tanımlarda da görüleceği gibi, “medya” yerine “kitle iletişim araçları” (KİA) ifadesinin kullanılması doğru olacaktır.⁵

Medya Latince kökenli bir sözcüktür. Halka, kamuya ait medium, mediae sözcüğünden gelmektedir; kısaca yığınsal kitle iletişim araçlarının adıdır.⁶

Medya, Fransızca’da da “media” sözcüğüne karşılık gelmektedir. Medyanın genel bir tanımı verilmek istenirse; “yazı, ses veya görüntü yardımıyla, iletişim kurmayı olanaklı hale getiren yazılı ve elektronik basın, internet, hypermedia, bilgisayar, video, haberleşme uydusu, frekans dağılımı, kitap, slayt, multivizyon, faks, tele-foto, radyo-foto, lifaks, telefon ve bunun gibi kitle iletişim araçlarının tamamına medya denilmektedir.⁷

Medya günümüzde dördüncü güç olarak nitelendirilmektedir. Bunun yanı sıra medyanın topluma karşı sorumluluğunu yerine getirip getirmediği ile ilgili derin şüpheler mevcuttur. Amerika Birleşik Devletlerinde 1947 yılında toplanan Hutchins Basın Özgürlüğü Komisyonunun raporuna göre medya topluma karşı sorumluydu. Fakat bu sorumluluğu yerine getiremiyordu. Bu nedenle raporu hazırlayan komisyon medyanın yeni bir misyon taşıması gerektiğine inanmaktaydı.⁸

Kitle iletişim araçları konular ve olaylar hakkında haber ve bilgi aktararak, ulusal ve uluslararası koşulların anlaşılmasını, bu bilgilere dayanılarak bilinçli tepkide bulunulmasını sağlamaktadır.⁹ Kitle iletişim araçlarının en önemli rolü halkın bilgilendirilmesidir. Çünkü bilgi dönüşümünü kolaylaştırmak ve insanlığın ortak bilgi hafızasından daha kolay yararlanmasını temin edebilmek için kitle iletişim ağları her gün geliştirilmektedir.¹⁰

Medya insanların bilgi, tutum, kanaat ve duyguları üzerinde çok önemli bir yere sahiptir. Bu etkinin sınırı bireyleri aşarak grupları, organizasyonları ve kurumları da kapsamaktadır. Kısaca

medya bütün toplumu ve toplumsal kültürü etki alanına dâhil etmeyi başarmıştır.¹¹

Özetle, günümüzde kitle iletişim araçlarının günlük yaşamımızın her alanına girdiği ve özellikle toplumu yönlendirmede önemli bir hale geldiği ve insanları etkileyen araçlara dönüştüğü söylenebilir. Dolayısıyla birçok konuda topluma veya belirli bir gruba mesaj vermek veya bir şeyler öğretmek istendiğinde bu araçların kullanılması, kullanılmasının yöntemleri ve hangi yaklaşımlarla mesajlara yer verilmesi gerektiği çok önemli hale gelmiştir.

MEDYA MENSUPLARI

Medya mensupları medya sektöründe çalışanlar olarak tanımlanabilir. Özellikle medya mensubu denildiğinde akla gazeteciler gelmektedir. Bu bölümde medya mensupları bağlamında gazetecilerin ve diğer medya mensuplarının görev ve sorumlulukları belirtilecek ve medya mensuplarının görevlerinin gerektirdiği davranış kurallarına uygun davranış davranmadıkları üzerinde durulacaktır.

Gazetecilik yapan, kitle iletişim araçlarında haber üretiminde iş gören kişilere “gazeteci” denilmektedir. Gazetecinin esas görevi haberciliktir. Çoğu zaman gazetecilere “haberci” denilmesi buradan kaynaklanmaktadır.⁷

Gazetecilikte meslek ilkelerinin uygulanabilmesi bu ilkelerin bilinmesi ile ve özümsemesi ile doğrudan ilgilidir. Gazeteciler; neyin anlamlı, neyin önemli, neyin değersiz, kısaca neyin haber değeri taşıyıp taşımadığı noktasında seçim yaparlarken kendi etik değerlerini ve yargılarını kullanmaktadırlar. Haberleri yapış şekilleri de değer yargılarına göre sansasyonel veya duyarlı olabilmektedir. Bu nedenle gazetecilerin mesleki etik değerlere sahip olmaları gerektiği savunulmaktadır.⁸

Medya mensuplarının mümkün olduğu kadar kapsamlı genel kültür bilgisine sahip olmaları gerekmektedir. Medya mensupları haber yaparken güncelliği yakalama baskısıyla karşı karşıya olan bireylerdir. Medya mensuplarının yaptıkları görevler incelendiğinde özellikle zaman kavramı olmadan görev yaptıkları dikkat çekmektedir.¹²

Her geçen gün yeni bir gelişmeye sahne olan sağlık sektörü toplumun her zaman merak duya-

cağı bir yapıya sahiptir. Sağlık bireysel değil toplumsal bir olgu olması, sağlık haberleri konusunda gelişigüzel bir yaklaşımın da ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Bu tutum, "ticarileşen" sağlık hizmeti ile toplumun daha abartılı bir şekilde karşı karşıya gelmesine neden olmaktadır. Bundan dolayı, toplum ile hızlı ve yakından iletişim kurmayı sağlayan kitle iletişim araçları yoluyla sağlık alanında yapılan haberlerin özel bir konumu vardır. Önemli olan medya mensupları tarafından verilen bilgilerin fazlalığı değil bu bilgilerin doğru, güvenilir ve açıklayıcı olması gerektiğidir.¹³

HASTA İLE KİTLE İLETİŞİM ARAÇLARI VASITASIYLA İLETİŞİM KURMA

Sağlık iletişimde, sağlık konusu ile ilgili olan kişi veya gruplarla yani hedef kitleler ile iletişim kurmak iki şekilde mümkündür. Birincisi hastalarla yüz yüze iletişim ikincisi ise kitle iletişim araçları yardımıyla kurulan iletişimdir. Burada konun gereği olarak medyatik iletişim incelenecektir.

Sağlık sektöründe kitle iletişim araçlarının kullanımına özellikle son yıllarda büyük önem verilmektedir. Bu önem kitle iletişim araçlarının çeşitlenmesi, bu araçların hemen hemen bütün yaşam alanlarında rahatlıkla kullanılmaya başlanması ve her türlü bilgiye ulaşımı kolaylaştırmasından kaynaklanmaktadır.¹³

Bilginin hızlı bir şekilde hedefe ulaşmasının zorunlu olduğu sağlık alanında faaliyet gösteren kurumlar kitle iletişim araçları vasıtasıyla geniş ve dağınık olan hedef kitlelerine kolaylıkla ulaşabilmektedirler. Buda sağlık kurumları açısından kitle iletişim araçlarını çok önemli bir yere taşımaktadır.

Kitle iletişim araçlarıyla kurulan iletişim şekli yüz yüze iletişimden birçok yönüyle ayrılır. Kitle iletişim araçlarıyla bir anda birçok kişiye ulaşmak ve mesajı çok geniş bir topluluğa vermek mümkün iken, yüz yüze iletişim daha etkili olmasına rağmen çok daha az kişiye ulaşmayı mümkün kılmaktadır. Kitle iletişimi, gazete radyo, televizyon ve nihayetinde internet gibi kitle iletişim araçlarıyla yapılan iletişim şeklidir.

Sağlık sektöründe faaliyet gösteren kurumlar da kitle iletişim araçlarını kullanarak hedef kitlelerini bilgilendirmeyi hedeflemekte ve bu yolla hastalarına ulaşmayı amaçlamaktalar.

Tokuçoğlu hastalarla kitle iletişim araçlarını kullanarak iletişim kurmanın sağlayacağı faydaları şöyle sıralamıştır:

- Daha geniş bir hedef kitleye ulaşılabilceği için kurumlar açısından hasta elde etme maliyeti düşer,
- Hastanın sağlık kurumları tarafından sunulan hizmetler hakkında bilgi edinme zamanı kısaldığı için hizmet veya isteklerinin karşılanma süresi ve maliyetleri azalır,
- Sağlık kurumu kendisini daha geniş ve dağınık bir hedef kitle grubuna tanıtmaya imkânı yakalar,
- Elektronik haberleşme kullanılarak kurumsal imajın hasta tarafından benimsenmesi ve kurumsal itibarın oluşması sağlanabilir.¹⁴

GEREÇ VE YÖNTEMLER

Araştırma evreni olarak Trabzon ilinin merkezindeki medya kuruluşları seçilmiştir. Medya mensuplarına uygulanmak üzere beşli likert ölçeğinde araştırma anketi çalışmalardan Bostan tarafından hazırlanmıştır. Anketin birinci kısmı medya mensuplarının tanımlayan ve hasta haklarıyla ilgili faaliyetlerini belirleyen on bir bağımsız değişkenden, ikinci kısmı ise likert tekniğine göre hazırlanmış yirmi beş yargı ifade eden bağımlı değişkenden oluşmuştur. Anket Haziran 2010'da Trabzon il merkezindeki medya kuruluşlarının bünyesinde bulunan ve ulaşılan bütün medya mensuplarına dağıtılmış ve doldurulan anketler üç hafta içinde toplanmıştır. Medya kuruluşlarında yaklaşık 230 çalışan personelin 158'inden (%69'u) geçerli geri dönüş alınmıştır.

Veriler SPSS programına yüklenerek analiz edilmiştir. Bağımsız değişkenlerle, bağımlı değişkenler arasında anlamlı farklılığın varlığı ANOVA ve T Testiyle analiz edilmiştir. Anketin güvenilirlik katsayısı Cronbah alfa % 57,6 olarak hesaplanmıştır.

BULGULAR

Araştırma anketine cevap veren medya mensuplarının tanımlayıcı özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1 incelendiğinde, medya çalışanları meslekleri açısından değerlendirildiğinde, toplam 61 yöneticin 44’ünün (%73’ü), 39 köşe yazarının 20’sinin (%52’si), 62 muhabirin 47’sinin (%76’sı), 35 diğer medya çalışanının (prodüktör, program yapımcısı, program sunucusu gibi) 26’sının (%75’i) ve 33 teknik personelin 21’inin (%64’ü) araştırmaya katıldığı belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan medya mensuplarının %49,4’ünün 6-15 yıl çalışma süresine sahip olduğu, çalışanların %46,2’sinin 30-49 yaş arası olduğu, %41,8’inin lise %33,5’inin lisans eğitim düzeyine

sahip olduğu, %72,8’ini erkeklerin oluşturduğu ve %57,0’inin evli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan medya mensuplarının %63,3’ünü gazete/dergi çalışanlarının olduğu, çalışanların %29,7’sini muhabirlerin, %27,8’ini yöneticilerin oluşturduğu araştırmada, son bir yıl içerisinde hastaneye gitme sayısı sorulduğunda %55,5’inin 1-5 kez gittiğini ifade ettiği görülmüştür.

Araştırmaya katılan medya mensuplarının %66’sının Hasta Hakları ile ilgili yayın okuduğu, %61,8’inin son beş yıl içerisindeki hasta hakları ile ilgili uygulamaları takip ettiği, %33,5’inin hasta hakları birimine müracaatta bulunduğu, %56,6’sının hasta hakları konusunda yapmış olduğu bir yayın, bir yazı veya programın mevcut olmadığı görülmüştür (Tablo 2).

TABLO 1: Tanımlayıcı bilgiler.

Yaş	Kişi	(%)	Eğitim Düzeyi	Kişi	(%)
29 yaş ve altı	65	41,1	Lise	66	41,8
30-49 Yaş arası	73	46,2	Meslek Lisesi	13	8,2
50 yaş ve üzeri	20	12,7	Önlisans	26	16,5
Toplam	158	100,0	Lisans	53	33,5
Görevi	Kişi	(%)	Toplam	158	100,0
Yönetici	44	27,8	Medyada Çalışma Süresi	Kişi	(%)
Köşe Yazarı	20	12,7	5 yıl veya daha az	54	34,1
Muhabir	47	29,7	6-15 yıl	78	49,4
Diğer (Prodüktör vs.)	26	16,5	16 yıl ve daha fazla	26	16,5
Teknik personel	21	13,3	Toplam	158	100,0
Toplam	158	100,0	Cinsiyet	Kişi	(%)
Çalışılan Medya Türü	Sayı	(%)	Erkek	115	72,8
Gazete/Dergi	100	63,3	Bayan	43	17,2
Televizyon/Radyo	58	36,7	Toplam	158	100,0
Toplam	158	100,0	Medeni Hal	Kişi	(%)
Son 1 yıl içinde hastaneye gitme sayısı	Kişi	(%)	Bekâr	68	43,0
Hiç gitmedim	49	29,7	Evli	90	57,0
1-5 Kez	86	55,5	Toplam	158	100,0
6 Kez ve Üstü	23	14,8			

TABLO 2: Hasta haklarıyla kişisel deneyimleri.

Hasta Hakları ile ilgili sorular	Evet		Hayır	
	Kişi	(%)	Kişi	(%)
Hasta hakları ile ilgili yayın okuma oranı	105	66,0	53	34,0
Hasta hakları konusunda son beş yıl içinde uygulamaları takip ettiniz mi?	98	61,8	60	38,2
Hasta Hakları konusunda yapmış olduğunuz bir yayın, bir yazı veya program mevcut mudur?	78	49,4	80	56,6
Bu güne kadar hastane hasta hakları birimine müracaatta buldunuz mu?	53	33,5	105	66,5

TABLO 3: Basın mensuplarının hasta hakları uygulamalarına bakışı.

İfade	X±(SD)	Katılma Düzeyi (%) N:158				
		1	2	3	4	5
1 Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birimler olması zorunludur.	4,37±0,84	1,9	1,3	8,9	33,5	54,4
2 Görevli personel işini yaptığı hastaya kendini tanıtmalıdır.	4,31±0,83	1,3	1,9	10,1	37,3	49,4
3 Hasta hakları uygulamaları hastalar açısından önemli bir adımdır.	4,37±0,84	2,6	0,6	6,5	37,4	52,9
4 Tıbbi müdahalede mesleki kurallara uymak yeterlidir, ayrıca hasta haklarına gerek yoktur.	3,25±1,8	21,3	11,6	12,3	29,7	25,2
5 Hastaların hakları insan haklarının bir gereğidir.	4,36±0,81	0,00	3,9	9,7	32,9	53,5
6 Sağlık çalışanları tarafından, Hasta Hakları yeteri kadar önemsenmemektedir.	3,78±1,10	2,6	11,5	24,4	28,2	33,3
7 Toplumun hasta hakları kadar sorumlulukları konusunda da eğitime ihtiyacı vardır.	4,15±0,96	1,3	5,7	14,6	33,1	45,2
8 Hastanın hastalığının tedavisi, hastanın mahremiyet hakkından önce gelir.	2,16±1,16	36,5	30,1	18,6	10,3	4,5
9 Hastaya bilgi vermek için harcanan zaman sırada bekleyen hastanın mağduriyetine yol açabilir.	2,63±1,28	25,5	22,3	24,8	18,5	8,9
10 Hastalara gerekli hizmeti verebilmek için otoriter davranmak gereklidir.	2,68±1,34	27,6	16,7	26,9	17,3	11,5
11 Hastaların tıbbi bilgileri gizli olmalıdır ve hastanın izni olmaksızın başkalarına verilmemelidir.	4,31±0,81	0,6	2,5	10,8	36,3	49,7
12 Hastaların refakatçi bulundurmaları önemli bir hasta hakkıdır.	4,25±0,87	0,6	3,9	12,8	34,6	48,1
13 Sağlık Kurumları, Hasta Hakları ifade edilmeden önce de, hasta haklarına uygun bir sağlık hizmeti sunmaktaydı.	2,88±1,27	19,4	18,7	26,5	25,2	10,3
14 Hasta Hakları Birimlerine başvuru yapmak, mağdur olan hasta ve hasta yakınları için zordur.	3,49±1,24	7,6	17,8	16,6	33,8	24,2
15 Hastaların agresif tepki göstermeleri, çalışanlarında agresif davranmasını haklı kılar.	3,40±1,46	17,8	10,8	14,6	26,1	30,6
16 Toplumun, hasta hakları konusunda yeterli duyarlılığı kazanmasında, medya kuruluşları gerekli desteği sağlamaktadır.	3,50±1,21	7,0	15,9	21,0	31,8	24,2
17 Hastalar çoğu kez sorularına hekim ve sağlık çalışanlarından cevap alamamaktadır.	3,77±1,16	7,0	5,7	21,7	33,8	31,8
18 Her tıbbi müdahaleden önce hastanın rızasını almak gerekmez.	2,96±1,39	16,5	27,8	19,6	15,2	20,9
19 Sürekli hasta haklarının öne çıkarılması hastaların uygun olmayan taleplerini artırır.	2,64±1,29	24,8	22,9	24,2	18,5	9,6
20 Hasta hakları konusunda medya mensuplarının bilgilendirilmeye ihtiyaçları vardır.	4,03±1,00	3,2	3,2	19,6	34,8	39,2
21 Hasta yoğunluğu fazla olduğu için hastalara yeterli özen gösterilmeye biliniyor.	3,11±1,48	20,3	18,4	17,1	18,4	25,9
22 Hasta hakları yükselen bir değerdir.	4,14±0,94	1,3	5,1	15,2	34,8	43,7
23 Hastane ortamında hastaların ibadet etme isteklerini karşılamak zordur.	3,03±1,40	20,5	17,3	17,9	26,9	17,3
24 Hastane hasta hakları birim ve kurulları hastaların haklarını gerçekten korumaktadır.	3,50±1,17	5,7	13,3	31,6	23,4	25,9
25 Türkiye hasta hakları konusunda önemli bir ilerleme sağlamıştır.	3,34±1,17	8,2	19,0	25,9	23,4	23,4
Genel Ortalama	3,37±1,14					

*1:Hiç Katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Kısmen Katılıyorum, 4:Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum.

Tablo 3 incelendiğinde, medya mensuplarının hasta hakları uygulamasıyla ilgili yargılara katılma düzeylerinin 1-5 puan aralığında 0,81 ile 4,37 puan arasında değiştiği görülmüştür. Bütün yargıların ortalama puanı 3,37 olarak hesaplanmıştır. Medya mensupları, en yüksek oranda 12 yargıya tamamen katıldıklarını, 5 yargıya katıldıklarını, üç yargıya kısmen katıldıklarını, bir yargıya katılmadıklarını, dört yargıya ise hiç katılmadıklarını ifade etmişlerdir.

Genel olarak araştırmaya katılanların; doğru orantılı olarak sorulan 1., 2., 3., 5., 6., 7., 11., 12., 14., 16., 17., 20., 22. sorulara verdikleri cevaplarda

olumlu, 24., 25. sorularda kısmen olumlu yargılara sahip oldukları, ters orantılı olarak sorulan 8., 9., 10., 18., 19. sorularda olumlu, 13. soruda kısmen olumlu, 4., 15., 21., 23. sorulara verdikleri cevaplarda ise olumsuz yargılara sahip oldukları görülmüştür.

Araştırmaya katılan medya mensuplarının; %54,9'unun tıbbi müdahalede mesleki kurallara uymanın yeterli olduğunu, ayrıca hasta haklarına gerek olmadığını, %44,3'ünün Hasta yoğunluğu fazla olduğu için hastalara yeterli özen gösterilemeyeceğini, %44,2'sinin hastane ortamında hastaların ibadet etme isteklerini karşılamamanın zor

TABLO 4: Bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenler arasındaki ilişki.

İfade	HH hakkında okunan yayın (P)	HH hakkında yapılan yayın (P)	HH uygulamaları Takip (P)	Hastaneye gitmiş (P)	Eğitim durumu (P)
1 Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birimler olması zorunluluktur.					
2 Görevli personel işini yaptığı hastaya kendini tanıtmalıdır.					
3 Hasta hakları uygulamaları hastalar açısından önemli bir adımdır.					
4 Tıbbi müdahalede mesleki kurallara uymak yeterlidir, ayrıca hasta haklarına gerek yoktur.	,000*	,000*	,000*		
5 Hastaların hakları insan haklarının bir gereğidir.					
6 Sağlık çalışanları tarafından, Hasta Hakları yeteri kadar önemsenmemektedir .	,000*				
7 Toplumun hasta hakları kadar sorumlulukları konusunda da eğitime ihtiyacı vardır.					
8 Hastanın hastalığının tedavisi, hastanın mahremiyet hakkından önce gelir.	,024*	,034*			
9 Hastaya bilgi vermek için harcanan zaman sırada bekleyen hastanın mağduriyetine yol açabilir.		,001*	,002*	,043*	
10 Hastalara gerekli hizmeti verebilmek için otoriter davranmak gereklidir.	,000*	,034*	,015*	,021*	
11 Hastaların tıbbi bilgileri gizli olmalıdır ve hastanın izni olmaksızın başkalarına verilmemelidir.	,000*				
12 Hastaların refakatçi bulundurmaları önemli bir hasta hakkıdır.					
13 Sağlık Kurumları, Hasta Hakları ifade edilmeden önce de, hasta haklarına uygun bir sağlık hizmeti sunmaktaydı.	,002*				
14 Hasta Hakları Birimlerine başvuru yapmak, mağdur olan hasta ve hasta yakınları için zordur.	,003*				
15 Hastaların agresif tepki göstermeleri, çalışanlarında agresif davranmasını haklı kılar.	,000*	,013*			
16 Toplumun, hasta hakları konusunda yeterli duyarlılığı kazanmasında, .	,000*	,023			,049*
17 Hastalar çoğu kez sorularına hekim ve sağlık çalışanlarından cevap alamamaktadır .					
18 Her tıbbi müdahaleden önce hastanın rızasını almak gerekmez.	,000*			,006*	
19 Sürekli hasta haklarının öne çıkarılması hastaların uygun olmayan taleplerini artırır.	,000*				
20 Hasta hakları konusunda medya mensuplarının bilgilendirilmeye ihtiyaçları vardır.		,038*			
21 Hasta yoğunluğu fazla olduğu için hastalara yeterli özen gösterilmeye bilinir .	,003*	,001*	,004*		
22 Hasta hakları yükselen bir değerdir.					,021*
23 Hastane ortamında hastaların ibadet etme isteklerini karşılamak zordur.	,000*	,003*	,048*		
24 Hastane hasta hakları birim ve kurulları hastaların haklarını gerçekten korumaktadır.	,011*	,000*	,046*		
25 Türkiye hasta hakları konusunda önemli bir ilerleme sağlamıştır.				,026*	

olduğunu ifade etmeleri, basın mensuplarının hastane ortamındaki beklenti düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir. Ayrıca katılımcıların %56,7'sinin hastaların agresif tepki göstermelerinin, çalışanlarında agresif davranmasını haklı kıldığını ifade etmeleri, sağlık çalışanlarının profesyonel olması ve hakların resmi yolla aranması gerektiği konusunda yetersiz kalındığını düşündürmektedir.

Tablo 4 incelendiğinde; Basın Mensuplarının bağımsız değişkenlerinden hasta hakları konusunda okunan yayınların 14, Hasta Hakları konusunda yapılan yayınların 10, Hasta hakları uygulamaları takibi 6, Hastaneye gitmiş olmanın

4, Eğitim durumunda 2, yargıda anlamlı farklılık oluşturduğu tespit edilmiştir.

Genel olarak; “hasta hakları konusunda yayın okuyanlarla okumayanlar arasında, hasta hakları konusunda yayın yapan basın mensupları ile yayın yapmayan basın mensupları arasında, Hasta hakları uygulamalarını takip eden basın mensupları ile etmeyen basın mensupları arasında, daha önce hastaneye gidenlerle gitmeyenler arasında ve eğitim durumu bakımından anlamlı farklar olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada cinsiyet, yaş, çalışma süresi gibi değişkenler açısından, hasta hakları uygulamaları konusunda sorulan sorulara verilen cevaplar konusunda anlamlı bir fark bulunamamıştır.

TARTIŞMA

Medya mensuplarının ağırlıklı olarak lise mezunu olması henüz yerel medya düzeyinde iletişim eğitimi almış kişilerin yerel medya da görev alma oranlarının yetersiz olduğu, orta ve genç yaş grubunun medya da etkin olduğu ve erkek ağırlıklı bir grup olduğu şekilde yorumlanabilir. Yaklaşık üçte birinin son bir yılda hiç hastaneye gitmemiş olmasının genç ve bekar medya mensuplarından kaynaklandığı tahmin edilebilir.

Örnekleme oluşturan medya mensuplarının üçte ikisinin hasta hakları konusunda okumuş olması, yarısının bir haber veya program yapmış olması ve üçte birinin hasta hakları birimine başvurmuş olması konunun medya mensupları tarafından önemli ölçüde takip edildiğini göstermektedir.

Hasta haklarıyla ilgili yargı ifadelerinden “hastanın agresif olması, çalışanın agresif olmasını haklı kılar” ve “her tıbbi işlem için hastanın rızasının alınması gerekmez” ifadelerine katılma oranlarının yüksekliği düşündürücüdür. Bu durum medya mensuplarının sağlık çalışanlarının mesleki profesyonellik sorumluluklarını yeterince algılamadıkları ve hasta hakları kavramını zihinsel olarak netleştiremediklerinin bir göstergesi olarak değerlendirilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç olarak, medya mensupları hasta haklarını insan haklarının bir gereği olarak görmektedir. Hasta hakları uygulamalarının hastalar açısından önemli bir adım olduğunu ifade eden medya mensupları hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birimler oluşturulmasının bir zorunluluk olduğunu düşünmektedir. Medya mensupları, görevli personelin hizmet sunduğu hastaya kendisini tanıtmayı gerektiğini, hastaların tıbbi bilgilerinin gizli olmasını, hastanın izni olmaksızın bu bilgilerin başkalarına verilmemesini ve hastaların refakatçi bulundurmalarının önemli bir hasta hakkı olduğunu vurgulamaktadırlar.

Medya mensupları sağlık çalışanları tarafından, Hasta Haklarının yeteri kadar önemsenmediğini, hastaların sorularına hekim ve sağlık çalışanlarının çoğu kez cevap vermediğini, Hasta Hakları Birimlerine başvuru yapmanın mağdur olan hasta ve hasta yakınları için zor bir durum olduğunu düşünmektedirler. Toplumun hasta hakları konusunda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünen medya mensupları bunun yanı sıra hastaların bireysel sorumlulukları konusunda da eğitime ihtiyaç duyduklarını düşünmektedirler. Bunlarla birlikte medya mensuplarının spesifik uygulamalarda (hasta yoğunluğu, tıbbi özen, agresif davranma gibi) hasta hakları konularında görüşlerinin net olmadığı, sağlık çalışanlarından beklenti düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Medya mensuplarının; “hastane hasta hakları birim ve kurulları hastaların haklarını gerçekten korumaktadır” ve “Türkiye hasta hakları konusunda önemli bir ilerleme sağlamıştır” soruları konusunda kararsız oldukları anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak; medya mensuplarının hasta haklarını yükselen bir değer olarak gördükleri bunun yanı sıra hasta hakları hususunda bilgilendirilmeye ihtiyaçlarının olduğunu ifade ettikleri tespit edilmiştir. Ayrıca hasta hakları hakkında yayınlar okuyanlar ve haber veya yayın yapanların tutumlarının diğer medya çalışanlarından ayrıldığı tespit edilmiştir.

Medya yayın organlarının hasta hakları uygulamalarının sağlık hizmeti sürecinde daha etkin olmasını sağlamak için pozitif yönde yayınlar yapması, mağdur olan hasta ve hasta yakınlarının hasta iletişim birimlerine rahat bir şekilde başvuru yapabilmeleri amacıyla uygun koşulların oluşturulmasına katkı yapması beklenmektedir. Ayrıca yayın yapma yaklaşımı olarak hastalar ile sağlık çalışanları arasında çalışma barışını destekleyen bir yaklaşımla medya mensuplarının hasta hakları konusunda bilgilendirilmesini sağlamak için çaba sarf etmeleri önerilir.

KAYNAKLAR

1. Şahin Ü. Hospital Management. Eskişehir; 1999(50).
2. Velicangil S. Public Health Science 1. Cilt. İstanbul: Gür-Ay Matbaası; 1985(8).
3. Demircan T, Gök Öze F, Beydağ (Taşcı) KD. The Knowledge Levels of Health High School Students About Patient Rights. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2008;3(8):3-19.
4. Teke A, Uçar M, Demir C, Çelen Ö, Karaalp T. Evaluation of Knowledge and Attitudes of the Nurses Working in a Training Hospital about Patients' Rights. TAF Prev Med Bull 2007;6(4):259-66.
5. Kocadaş B. Culture and Media. International Journal of Human Sciences 2006;1(1): 1-8.
6. Bülbül R. Communication and Ethics. 2. Baskı. Ankara: Nobel Yayınevi; 2001(6).
7. Bülbül R. Anatomy of News and Basic Approaches. 1. Baskı. Ankara: Nobel Yayınevi; 2011 (20).
8. Çaplı B. Media and Ethics. 1. Baskı. Ankara: İmge Kitapevi; 2002(82).
9. Yüksel E. The Power of Media to Determine Agenda. 1. Baskı. Konya: Çizgi Kitapevi; 2001(7).
10. Kızıl EN. Freedom of Communication and Media Self-control. İstanbul: Beta Basım; 1998 (1).
11. Arslan, A. Influence of Media on Individuals, Culture and Society, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 2004;1(1):1-12.
12. Okay A, Okay A. Public Relations and Media. 1. Baskı. İstanbul: MediaCat Kitapları; 2002. p.35-6.
13. Erer S. Mass Media and Medical Ethics. Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi 2013;25-7.
14. Tokuoğlu H. Hospital Services and Customer Satisfaction, TSE ISO 9001: 2000 Standartlarına Geçiş Eğitim Notları 2000 (9).