



HASTA HAKLARI VE HASTA MEMNUNİYETİ

OSMANİYE DEVLET HASTANESİ
HASTA HAKLARI BİRİM SORUMLUSU

HASTA MEMNUNİYETİ NEDİR?

Hasta memnuniyeti genel anlamda, verilen hizmetin hastanın beklentilerini karşılması ya da hastanın verilen hizmeti iyi veya kötü olarak algılamalarına dayanmaktadır.

HASTA MEMNUNİYETİ

Hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan çalışmalarda bu birlikteliğin odak noktasının “iletişim ve hastayı“ bilgilendirme olduğu belirlenmiştir.

(Günümüzde artık hastalar giderek artan bir şekilde kendi sağlık bakımına katılmak ve karar verme sürecinde kendi durumlarının ne olduğunu öğrenmek, tanılarını anlamak istemektedirler.)

HASTA MEMNUNİYETİ

Hastaların kişilerarası ilişkiler, birey olarak kabul görme ve karar vermeye katılma gibi içsel gereksinimleri karşılandığında memnuniyetlerinin arttığını, çevresel faktörler yada rahatlıkları dikkate alınmadığında memnuniyetsizlik oluştuğunu ileri sürmüşlerdir.

Sağlıkla ilgili konularda bilgili olan yada beklentileri abartılı olan hastaların daha az memnun oldukları belirlenmiştir.

HASTA MEMNUNİYETİ

Yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hisseden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma, hem de bu hizmeti veren sağlık ekibine daha çok güven duymaktadır.

Hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmiştir.

Bir kurumda hasta memnuniyeti nasıl değerlendirilir?

- Memnuniyet değerlendirme anketleri
(Hastanemizde yatan hasta, ayaktan tedavi gören hasta ve acil servis hastalarına olmak üzere 3 ayrı anket , aylık olarak yapılmaktadır.)
- Dilek , öneri ve teşekkür kutularına yapılan başvurular
- WEB sitesindeki E- posta bölümüne yapılan başvurular
- Hasta İletişim Birimine , Sağlık Bakanlığı şikayet sayfasına, SABİM/ ALO184 Şikayet hattına, BİMER 'e (Başbakanlık İletişim Merkezi) yapılan başvurular ,

Kurum tarafından memnuniyetin değerlendirilmesi

- Sunulan sağlık hizmetinin, olumlu ve olumsuz yönlerinin fark edilmesini
- Kurumda gerekli düzenlemelerin yapılmasını
- Hizmet kalitesinin artmasını
- Hasta memnuniyetinin artmasını sağlayacaktır

***"Dünya aksi seda veren bir dağa
benzer, ona ne gönderirseniz size,
aynısını gönderir" Hz. MEVLANA***



ETİK nedir?

Etik; doğruyla yanlışı, haklı ile haksızı, iyiyle kötüyü, adil ile adil olmayanı ayırıt etmek ve **doğru, haklı ,iyi ve adil olduğuna inandığımız şeyleri** yapmaktır.



ETİK VE HASTA HAKLARI

İnsanlar arasındaki tüm ilişkilerin temel, doğal ve vazgeçilmez ilkeleri vardır.

1-Yararlılık ilkesi

2-Dürüstlük ilkesi

3-Saygı ilkesi

4-Özerklik ilkesi

5-Eşitlik ilkesi

6-Hakkaniyet ve Adalet ilkesi

Hasta merkezli ilişkilerde, tüm tarafların erdemli davranması gerekir. Sağlık çalışanının hastalarla olan ilişkileri, erdemliliğin tüm ilkelerine ve bu arada hasta haklarına uygun olmalıdır.

**EN ZOR VE EN ÖZEL ZAMANLARDA, HASTANIN
YANINDA SAĞLIK ÇALIŞANI OLUR.**



Sağlıktan büyük, zenginlik yoktur.
Ralph Waldo Emerson

- *Hasta Hakları;* Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları nedeniyle sahip buldukları ve T.C Anayasası, milletler arası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını ifade eder.

ÜLKEMİZDE HASTA HAKLARI

- Anayasa
- Tıbbi deontoloji Tüzüğü
- Hasta Hakları Yönetmeliği(1998)
- Hasta Hakları Uygulama Yönergesi(2005)
- 2014-32 Sayılı Hasta Hakları Genelgesi ile düzenlenmiştir.

1-Hizmetten genel olarak faydalanamama

Adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlık hizmetlerinden faydalanma



2-Bilgilendirme ve bilgi isteme

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkanının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı isteme hakkı vardır.



Bilgilendirmenin kapsamı

(8 Mayıs-2014 Yönetmelik) Madde 15 – Hastaya;

- a) Hastalığın muhtemel sebepleri ve nasıl seyredeceği,
- b) Tıbbi müdahalenin kim tarafından nerede, ne şekilde ve nasıl yapılacağı ile tahmini süresi,
- c) Diğer tanı ve tedavi seçenekleri ve bu seçeneklerin getireceği fayda ve riskler ile hastanın sağlığı üzerindeki muhtemel etkileri,
- ç) Muhtemel komplikasyonları,
- d) Reddetme durumunda ortaya çıkabilecek muhtemel fayda ve riskleri,
- e) Kullanılacak ilaçların önemli özellikleri,
- f) Sağlığı için kritik olan yaşam tarzı önerileri,
- g) Gerektiğinde aynı konuda tıbbî yardıma nasıl ulaşabileceği, hususlarında bilgi verilir.”

3- Sağlık kuruluşunu, personelini seçme ve değiştirme

Hasta sağlık kuruluşunu değiştirmeye, sağlık hizmeti vermekte olan veya verecek tabiplerin ve diğer sağlık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye seçme ve değiştirmeye hakkı vardır.



4- Mahremiyete özen göstermeli

Hastaların gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmeti almaya hakları vardır.



5- Tedaviyi reddetme, durdurma ve rıza (onam) hakkı

Hastanın tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalelerde rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkı vardır.



6-Güvenliğin sağlanması

Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almaya hakkı vardır.



7-Dini vecibelerini yerine getirebilme

Sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde dini vecibelerini yerine getirmeye hakkı vardır.

8- Ziyaret ve refakatçi bulundurma

Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye, mevzuatın ve sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi halinde refakatçi bulundurmaya hakkı vardır.

9- Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı

- A) Acil vakalar (Ani gelişen hastalık, kaza, yaralanma ve benzeri durumlar ile ivedilikle tıbbi müdahale yapılması gerektiğine hekim tarafından karar verilen vakalar),
- B) Özürlüler,
- C) Hamileler,
- D) 65 yaş üstü yaşlılar,
- E) Yedi yaşından küçük çocuklar,
- F) Harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malül ve gaziler,
- Ayrıca kolluk kuvvetlerince sevk edilecek adli vakalarda; savcılık veya kolluk kuvvetince önceden sağlık kurum/kuruluşuna bildirim yapılmalı ve randevu alınmalı, bu suretle sağlık kurum/ kuruluşunda sağlık hizmeti aksatılmadan ve diğer hastalar mağdur edilmeden gerekli işlemlerin yapılması sağlanmalıdır.



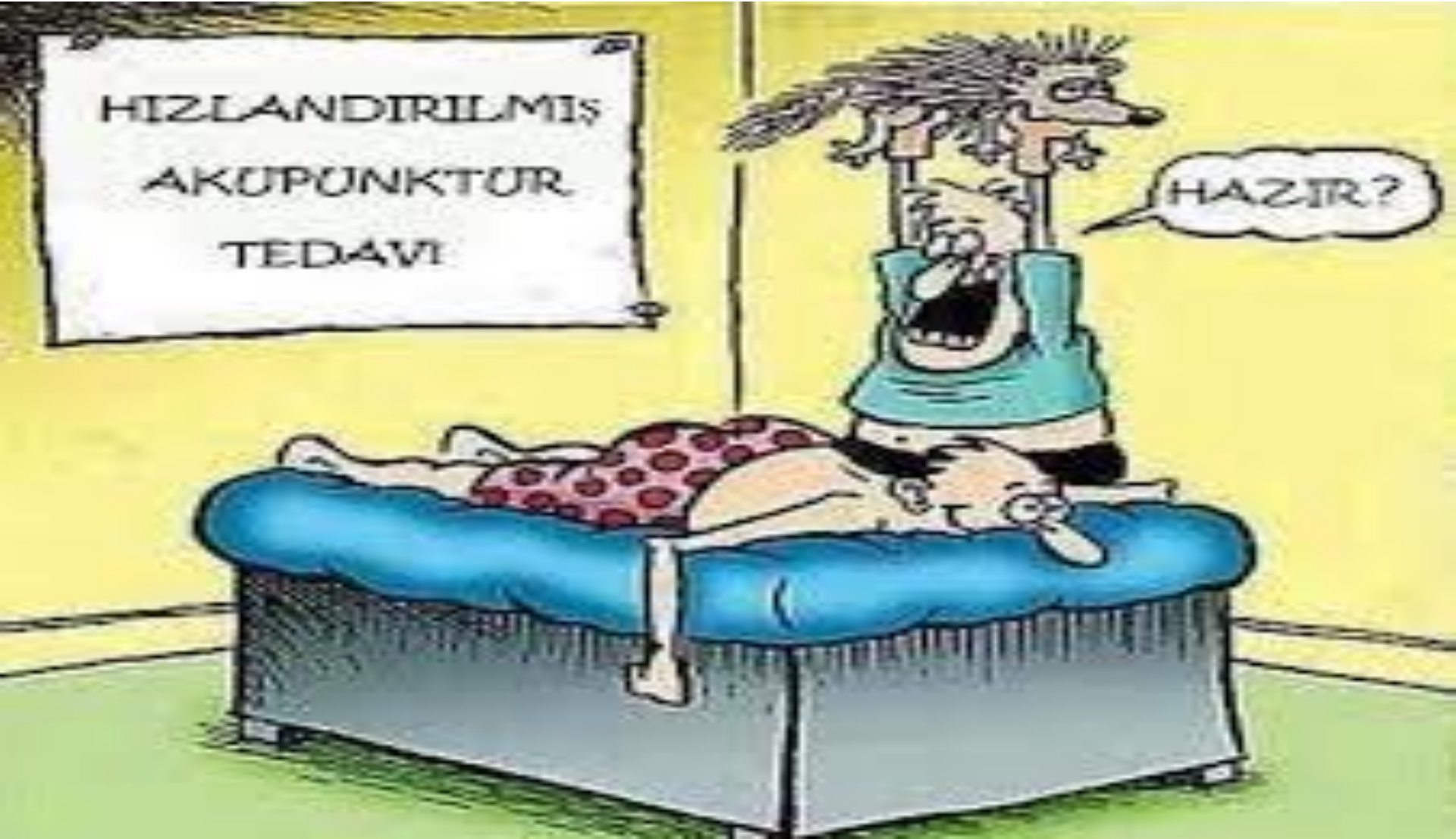
10-Saygınlık görme ve rahatlık

Hastanın güler yüzlü,nazik,şefkatli bir ortamda,her türlü hijyenik şartlar sağlanmış gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkı vardır.

11-Tıbbi araştırmalarda rıza alınması hakkı

Bilimsel bilgi birikimine katkıda bulunabilmek ve tıbbi hizmetlerin iyileştirilmesini sağlamak amacıyla hasta üzerinde yapılacak bilimsel araştırmalar, ancak hastanın bilgilendirerek yazılı rızasının ve Bakanlıktan izin alınması şartıyla yapılabilir. Yapılan araştırmalar, sadece alınacak izinde belirtilen ve bilimsel ve mesleki yönden yeterli kişiler tarafından yürütölür. Araştırmanın sorumluluğu, izin verilen sağlık personeline aittir.

10. Tıbbi gereklere uygun teŝhis, tedavi ve bakım isteme hakkı



12-Bilgi verilmemesini isteme hakkı

Hasta, durumu ile ilgili olarak kendisi dışında bilgi verilebilecek kişileri bizzat belirler.

13-Kayıtları inceleme ve kayıtların düzeltilmesini isteme hakkı



14-İnsani değerlere saygı gösterilmesini isteme hakkı



15-Ötanazi yasağı

Hiçbir tıbbi mülahaza ile kişinin yaşama hakkını ihlal edecek müdahalede bulunulamaz. Ötanazi yasaktır.

HASTA SORUMLULUKLARI

“Hastanın Uyması Gereken Kurallar

(2014-32 GENELGE)Madde 42/A Hasta sağlık hizmeti alirken aşağıdaki kurallara uyar:

- a) Başvurduğu sağlık kurum ve kuruluşunun kural ve uygulamalarına uygun davranır ve katılımcı bir yaklaşımla teşhis ve tedavi ekibinin bir parçası olduğu bilinciyle hareket eder.
- b) Yakınmalarını, daha önce geğirdiği hastalıkları, gördüğü tedavileri ve tıbbi müdahaleleri, eğer varsa halen kullandığı ilağları ve sağlığı ile ilgili bilgileri mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru olarak verir.
- c) Hekim tarafından belirlenen srelerde kontrole gelmeli ve tedavinin gidişatı hakkında geri bildirimlerde bulunur.

HASTA SORUMLULUKLARI

“Hastanın Uyması Gereken Kurallar

- ç) Randevu tarih ve saatine uyar ve değişiklikleri ilgili yere bildirir.
- d) İlgili mevzuata göre öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı gösterir.
- e) Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmaz.
- f) Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde ve sorun yaşadığında hasta iletişim birimine başvurur.

Hasta hakları il koordinatörünün görevleri:

- a) Hasta hakları kurulunu kurar ve kurulun sekretarya hizmetlerini yürütmek üzere yeterli sayıda personelin görevlendirilmesini sağlar.
- b) HBBS' nin işleyişini ve kurul kararlarının uygulanmasını takip eder. HBBS' de hasta iletişim birim sorumlularının göreve başlayış ve ayrılışlarını takip ederek yetkilendirilmesini sağlar.
- c) Kurulun toplanması, üye görevlendirilmesi ve üyeliğin sona ermesi gibi kurulun çalışmasına ilişkin işlemleri yürütür.

Hasta hakları il koordinatörünün görevleri:

- 1- Hasta odaklı hizmet anlayışı eğitimi(hasta hekim iletişimi, Bakanlık uygulamaları,hasta hakları mevzuatı).
- 2- İletişim eğitimi (empati, beden dili, stres yönetimi).
- 3- Hasta iletişim birimlerinde ve hasta hakları kurullarında gözlem ve uygulama eğitimi.

Hasta iletişim birim sorumlusunun görevleri:

- a) Birime doğrudan yapılan başvuruları HBBS' ye kaydeder. Doğrudan yapılan ve internet yoluyla HBBS' ye ulaşan başvuruları yerinde çözmeye çalışır.
- b) Başvuru alındığında, durum acil ise aynı gün yönetimi bilgilendirir.
- c) Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, sağlık tesisi yöneticisi/ askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü veya yetki devredilen yönetici imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.

Hasta iletişim birim sorumlusunun görevleri:

- d) Yerinde çözülemeyen başvurularda, edindiği bilgi ve belgeleri tarayıcı vasıtasıyla HBBS üzerinden hasta hakları kuruluna intikal ettirir. HBBS' ye teknik olarak yüklenmeyen belge ve dokümanları, resmi yazı ekinde hasta hakları kuruluna ulaştırır. HBBS' ye yüklü belgelerin asıllarını birimde arşivler.
- e) Kurul kararının sonucunu ilgililere bildirir.
- f) İl Koordinatörüne, hasta iletişim biriminin iş ve işlemleri hakkında bilgi verir ve görüşlerini alır. Denetim için istenilen tüm bilgi ve dokümanları Koordinatörlüğe sunar.

Hasta Hakları Kurulu

- 1-Başkan ve üyeler: İl Sağlık Müdürü veya görevlendirebileceği hasta hakları koordinatörü veya sağlık müdür yardımcısı başta olmak üzere en az lisans mezunu, hasta hakları konusunda deneyimi veya eğitimi olan, tercihen idari pozisyonu bulunan bir üye kurula başkanlık eder
- 2-Şikayet edilen personelin varsa üyesi olduğu sendikanın işyeri temsilcisi,

Hasta Hakları Kurulu

- 3-Şikayet edilen personelin görev yaptığı kurumun ildeki üst yöneticisi tarafından görevlendirilen bir kurum temsilcisi (üniversite rektörlüğü, halk sağlığı müdürlüğü, kamu hastaneleri birliği genel sekreterliği),
- 4-Hasta hakları derneklerinden bir temsilci, hasta hakları derneği yoksa ya da temsilci bildirilmemişse tüketici derneklerinden bir temsilci,
- 5- Valilikçe görevlendirilen bir vatandaştan oluşur.

Hasta Hakları Kurulu

“Kurulun Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları

Madde 42/C – Kurulun görevleri ile çalışma usul ve esasları şunlardır;

- a) Kurul, sağlık kurum ve kuruluşu tarafından yerinde çözülemeyen yazılı ve/veya elektronik başvuruları değerlendirir.
- b) Hasta hakları uygulamalarına veya etik ilkelere aykırı davranış sebebiyle kurul tarafından verilen ihlal kararları, ilgili sağlık kurum ve kuruluşuna ve ilgili personele yazılı olarak tebliğ edilir. Son altı ay içerisinde ikiden fazla hak ihlali kararı verilen sağlık meslek mensubu hakkındaki dosya 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 23 üncü maddesinin yedinci fıkrasının (b) bendi hükmüne göre Sağlık Meslekleri Kuruluna gönderilir.
- c) Kurul, gerek görürse hasta hakları ihlaline sebep olabilecek uygulamaları inceler ve hasta haklarının geliştirilmesi için öneri ve düzeltici işlem belirlenmesine karar verir. Sağlık kurum ve kuruluşu belirlenen süre içinde gerekli önlemleri alır, girişimlerde bulunur ve yapılan işlem hakkında kurulu bilgilendirir.

Hasta Hakları Kurulu

- ç) Kurul en geç on beş günde bir toplanır. Sekretarya hizmetleri il sağlık müdürlüğü hasta hakları koordinatörlüğünce yürütülür.
- d) Kurul, başvurunun kurula ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içerisinde başvuru hakkında karar verir.
- e) Kurul, üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanır ve toplantıya katılan üyelerin salt çoğunluğu ile karar alır. Karara itirazı olan üyelerin karşı oy gerekçeleri, kararın altına özet olarak yazılır.
- f) Kararlar, üyeler tarafından imzalanarak dosyalanır. Kararlar ilgili sağlık kurum ve kuruluşu ile başvurana bildirilir.

Hasta Hakları Kurulu

g) Hasta iletişim birimine yapılan başvurular ve kurulda görüŖülen dosyalar gizlidir, hiçbir Ŗekilde üçüncü kiŖilere bilgi verilemez. Bilgi ve dosyalar resmi olarak talep edilmesi kaydıyla idari soruŖturma yapan incelemeciye ya da adli mercilere gizliliğe riayet edilerek verilir. Kurul üyeleri gizliliğe riayet etmekle yükümlüdür.

ğ) Kurul gerek gördüğünde ilgilileri kurula davet edebilir.

h) Sivil toplum temsilcisi ve sendika temsilcisi olan üyelerin görev süresi takvim yılıdır. Komisyon üyelerinin görev süresi iki yıldır. Süresi dolan üyeler tekrar görevlendirilebilir. Kurul toplantılarına mazeretsiz olarak üst üste üç defa katılmayan üyenin üyeliği sona erer ve bu kiŖiler üç yıl süreyle yeniden üye olarak seçilemez. Herhangi bir sebeple boşalan üyelik için kalan süreyi tamamlamak üzere yeni üye seçilir.

ı) Tıbbi hata iddialarına ilişkin başvurular kurul tarafından değerlendirilmez.

Hasta Güvenliği

Hasta güvenliği, kişisel düzeyde ve suçlayıcı olarak değil, sistem düzeyinde ele alınmalıdır.

Hasta güvenliği kültürünü benimseyip buna odaklanmak ve bunu kurumlarımıza yerleştirmek gerekir.

Hasta güvenliği konusunda eğitimin arttırılması, mesleki yanlış davranışların saptanması ve düzeltilmesi gereklidir.

Tüm personel tarafından korkmadan, çekinmeden yapılmış, fark edilmiş olan hataların bildirilmesinin sağlanması zorunludur.

Hasta Güvenliği

- **Dinlemek!**

Dinlemeyi en iyi bilen kurum en az tıbbi hata yapan kurumdur...

Kurum ve birim düzeyinde herkesin, hastayı dinleme becerisini geliştirmesi gerekir.

Sağlık kurumları ve sağlık personeli, hastayı dinlemek, ilgilenmek, güler yüz göstermek, en hızlı şekilde sorunu çözmeye çalışmalıdır.

Hasta Güvenliği

Tıbbi hatalar hasta güvenliğini büyük ölçüde etkiler.

Tıbbi Hatalar Nelerdir?

İlaç yanlışları

Hastane enfeksiyonları

Ameliyat komplikasyonları

Klinik hataları

Düşmeler

Tedavinin geciktirilmesi

Transfüzyon hataları



A scenic view of a waterfall cascading over rocks in a lush green forest. The waterfall is the central focus, with water flowing down a series of large, grey rocks. The surrounding area is filled with dense green foliage and trees. In the foreground, several large, vibrant pink roses are in bloom, framing the scene on both sides. The overall atmosphere is peaceful and natural.

TEŞEKKÜRLER...