

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ HASTA HAKLARINA YÖNELİK TUTUMLARININ BELİRLENMESİ: KONYA SEYDİŞEHİR DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ*

Emrullah İNCESU**

ÖZET

Hasta Hakları: Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları sebebiyle sahip buldukları ve Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını ifade eder (Hasta Hakları Yönetmeliği 1998:23420).

Hasta Haklarının korunabilmesi ve uygulanabilmesi için sağlık çalışanlarına önemli görevler düşmektedir.

Bu araştırma, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nde doğrudan hasta ile iletişim kuran sağlık çalışanlarının hasta hakları ve uygulamasına yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Araştırmaya Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nde çalışan 168 gönüllü katıldı. Katılımcılar, görevleri gereği hastayla doğrudan iletişim kuran; tıbbi sekreter, güvenlik görevlisi, hemşire, ebe, hekim, sağlık teknikeri, kat sekreteri, poliklinik sekreteri, hasta kayıt ve yönlendirme görevlileridir.

Çalışmanın verileri, içinde iki bölüm 20 değişken içeren 3'lü likert ölçeğine göre (katılıyorum, karasızım, katılmıyorum) hazırlanmış anket formu ile 03.09.2013-20.09.2013 tarihleri arasında uygulanarak toplanmıştır. Ayrıca anket formunda ölçeklendirme dışında tutulan, çalışanlara hasta hakkı denildiğinde aklınıza ilk gelen hasta hakkı nedir? sorusunda yöneltilmiştir. Anket soruları literatür taraması ve saha çalışanları ile yapılan görüşmelerden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur. Soruların kendi aralarında tutarlığını ve kullandığımız ölçeğin ilgilendiğimiz konuyu ne derecede yansıttığını değerlendirmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenirlik analizi Cronbach's Alpha sayısı $\alpha=0.711$ olarak bulunmuştur. Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programında güvenilirlik, frekans sıklığı, yüzdellik ve ki-kare önemlilik testi uygulanarak değerlendirilmiştir. $p<0.05$ değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

Elde edilen sonuçlara göre; personelin (n=103) %61,3 kadın, (n=65)%38,6 erkek, (n=45)% 26,8'i 31-35 yaş aralığında, (n=64)%38,1 ön lisans mezunu, (n=145)%86,3 hasta hakları eğitimi aldığı, (n=38)%22,6 kendileri hakkında hasta hakları ihlali nedeniyle şikâyette bulunulduğunun belirlenmiştir. Personelin (n=148) %88,1 hastaların haklarının olabilmesi için insan olmalarının yeterli olduğunu, (n=135)%80,4'ü hasta haklarını evrensel bir hak olarak gördüğü, (n=123)%73,2'si hasta hakları uygulamasını desteklediği, (n=146)%86,9'u hastaların haklarını araması gerektiğini belirtmiştir.

*Bu çalışma 5. Uluslararası Hasta ve Çalışan Hakları Kongresi'nde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

**Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

Personelin hasta hakları uygulaması konusundaki tutamlarını belirlemeye yönelik hasta hakları uygulaması sağlık hizmeti sunumu kalitesini artırmıştır sorusu ile eğitim durumudeğişkeni ile yapılan istatistik değerlendirmede aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2=15,573,p=0,016$).

Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birim bulunmalıdır değişkeni ile hasta hakları uygulamasını destekliyorum, hasta hakları yükselen bir değerdir ve hasta hakları evrensel bir haktırdeğişkenleri ile yapılan istatistik değerlendirmede aralarında fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2=53,392,p=0,000,\chi^2=36,179,p=0,000,\chi^2=19,131,p=0,01$). Hasta hakları evrensel bir haktırdeğişkeni ile hasta hakları yükselen bir değerdir, hasta hakları uygulamasını destekliyorum, hastalar haklarını aramalıdır ve hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birim bulunmalıdırdeğişkenleri ile yapılan istatistik değerlendirmede aralarında fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2=21,456,p=0,000,\chi^2=19,188,p=0,001,\chi^2=14,723,p=0,005,\chi^2=19,131,p=0,001$).

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının hasta haklarını bir evrensel hak olarak değerlendirdiği ($n=135,%80,4$), hastaların insan olmaları bu hakka sahip olmaları için yeterli olduğu ($n=148$) $%88,1$), çalışanların hasta hakları uygulamasını destekledikleri ($n=123,%73,2$) ve bu uygulama çalışanların hastalara karşı davranış ve tutum değişikliğine yönelterek hastalara daha dikkatli davranılması sonucunu doğurmuştur.

Anahtar Kelime: Hasta Hakları, Hasta Hakları Uygulaması, Tutum, Sağlık Çalışanı.

DETERMINATION OF EMPLOYEES 'ATTITUDES TOWARDS HEALTH PATIENT RIGHTS: THE CASE OF STATE HOSPITAL KONYA SEYDİSEHIR

ABSTRACT

Rights of patient: The rights, which are under the assurance of Republic of Turkey constitutional law, international agreements, regulations and the other legislations, of the ones who need medical services (Legem of the Rights of Patients 1998:23420).

Medical staff has a big role to preserve and apply the rights of patient.

This study aims to determine the attitudes of Konya Seydisehir State Hospital's medical staff, who are in a direct communication with patients, to the rights of patient. 168 volunteer medical staff of Konya Seydisehir State Hospital participated to this study. These participants are among the medical secretaries, security officers, nurses, midwives, physicians, medical technicians and patient enrolment staff.

Data of this study was set according to triple likert scale (agree, not agree and not decided) which has 20 variables and 2 subdivisions. Questionnaire form was filled between 03.09.2012 and 21.09.2012. Furthermore, the question "which right of patients came firstly to your mind when somebody reminds you the rights of patient" is asked to participants of questionnaire. This question is out of likert scale. Questions of this questionnaire are set by means of literaturereviews and interviews with field personnel. Reliability analysis was made to evaluate the consistency of the questions and the impact of the likert scale used. Cronbach Alpha number

was found as $\alpha=0.711$. The data obtained was evaluated with SPSS 16.0 application by using its reliability, frequency density, percentage and chi square importance test functions. The value of $p>0.05$ is accepted as reasonable.

According to obtained results, (n=103) 61,3% of staff is woman, (n=65) 38,6% of staff is man, (n=45) 26,8% of staff is in between 31-35 age group, (n=64) 38,1% of staff is graduated from two-year degree, (n=145) 86,3% of staff has been educated in subject of rights of patient, (n=38) 22,6% of staff is complained beforehand because of the rights of patient violence. (n=148) 88,1% of staff declared that being a human is enough for to get rights of patient, (n=135) 80,4% of staff stated that the right of patient is an universal right, (n=123) 73,2% of staff declared their support to the rights of patient, (n=146) 86,9% of staff stated that the patients should claim their rights.

Evaluation of the differences between the question to determine the attitudes of Konya Seydisehir State Hospital's medical staff "the rights of patient increased the level of medical services quality" and the variable "education status" is found statistically sensible ($\chi^2=15,573$, $p=0,016$).

Evaluation of the differences between the variable "a branch specific to complaints of patient should be set at hospitals" and the variables "I support the rights of patient", "rights of patient is an ascendant merit", "rights of patient is an universal right" is found statistically sensible ($\chi^2=53,392$, $p=0,000$, $\chi^2=36,179$, $p=0,000$, $\chi^2=19,131$, $p=0,01$). Evaluation of the differences between variable "rights of patient is an universal right" and the variables "rights of patient has a gained importance", "i support the rights of patient", "patients should claim their rights", "a branch specific to complaints of patient should be set at hospitals" is found statistically sensible ($\chi^2=21,456$, $p=0,000$, $\chi^2=19,188$, $p=0,001$, $\chi^2=14,723$, $p=0,005$, $\chi^2=19,131$, $p=0,00$).

In this study, it is found that (n=135) 80,4% of medical staff thinks that the rights of patient is an universal right, (n=148) 88,1% of staff thinks that being a human is enough for to get rights of patient, (n=123) 73,2% of staff stated their support to the rights of patient. Owing to this study, medical staff reviewed their behaviour and attitudes to the patients and they became more sensitive about their rights.

Keywords: Rights of patient, the attitude to the rights of patient, Medical staff.

1.GİRİŞ

Hasta Hakları kavramı, son otuz yıl içerisinde dikkat çekici bir gelişme göstermiştir. Özellikle son yıllarda bu gelişme hızlı bir ivme kazanmıştır. Hasta Hakları kavram olarak dile getirilmediği halde bu konuları irdeleyen ve düzenleyen Tıp Etiği Kuralları ve yasal düzenlemeler bulunmakla birlikte zaman içinde değişen ihtiyaç ve gereksinimleri karşılamakta yetersiz kalmıştır. Dolayısı ile bu kavrama ve yeni düzenlemelere olan ihtiyaç giderek belirginleşmiştir. Hasta Hakları kavramı, hastaların insan haklarına uygun koşullarda sağlık hizmetine ulaşabilmesini ve bu hakların sağlık alanında en temel anlamıyla hayata geçirilmesini kapsar.

Hasta Hakları ile ilgili ilk çalışmaların 1970'li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıktığı kabul edilmektedir. Bu süreçte Amerikan Hastane Birliği 1973 yılında "Hasta Hakları Beyannamesi"ni yayınlamıştır. Ulusal bir beyanname olmasına karşın bu konuda bilinen ilk belgedir. Hasta Hakları'nda yapılan ilk uluslararası girişim ise, 1981 yılında Dünya Tıp Birliği tarafından Lizbon Bildirgesinin kabul edilmesi ile gerçekleştirilmiştir. Bu kavram Dünya Sağlık Örgütü'nün dikkatini çekerek konuya ilgi göstermesine sebep olmuştur. 1994 yılında Dünya Sağlık Örgütü "Avrupa'da Hasta Haklarının Geliştirilmesi, Amsterdam Bildirgesi" kabul edilmiştir. 1995 yılında ise Dünya Sağlık Örgütü , 1981'de kabul edilen Lizbon Bildirgesinin

kapsamını genişleterek zenginleştirmiştir. Bu bildirgeler bazı ülkelerin yasal düzenlemelerini gözden geçirerek, Hasta Haklarına uygun şekilde yeniden düzenlemelerine de sebep olmuştur. Bu gelişmelerin ülkemizde de yankıları olmuş, konunun ülke çapında gündeme gelmesini sağlamıştır. Yaşanan bu sürecin bir sonucu olarak; Ülkemizde hasta hakları konusunda en önemli düzenleme 1 Ağustos 1998 tarih ve 23420 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Hasta Hakları Yönetmeliğidir. Bu yönetmelik Türkiye’de doğrudan ve somut olarak hasta haklarını düzenleyen tek metindir. Hasta hakları yönetmeliğinde belirlenen hedeflere ve standartlara ulaşılması için yapılması gereken planlamalar ve girişimlerin nasıl yapılacağına ait uygulama programı, 15 Ekim 2003’de Sağlık Bakanlığı’nın hazırladığı “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge” ile düzenlenmiştir. Bu yönerge’nin temel yaklaşımı “ kurum veya çalışan odaklı hizmet sunumundan, hasta odaklı hizmet sunumuna geçilmesi” olarak belirtilmekte ve bu amaçla yeni kurul ve birimler oluşturulması öngörülmektedir. 21. yüzyılda tıbbın birçok farklı alanında yerleşmeye başlayan hasta merkezli yaklaşım, “sağlık hizmetlerinde hastanın gereksinimlerinin isteklerinin, tercihlerinin göz önüne alınması” olarak tanımlanmaktadır. İlk yönergenin devamı niteliğinde olan Nisan 2005’te yayımlanan “Hasta Hakları Uygulama Yönergesi” ile sağlık kurumlarında hasta haklarını uygulamaya geçirmek amaçlanmıştır (Erbil, 2009: 828).

Hasta Hakları; hekim, hasta ve sağlık kuruluşu arasındaki karşılıklı ilişkileri düzenleyen bir ilkeler bütünü olarak düşünülmelidir

Hasta hakları, sağlık hakkının ve temel insan haklarından olan yaşama hakkının uzantısı olarak, son yıllarda tıp etiği alanında üzerinde önemle durulan konulardan biridir. (Teke, Uçar, Demir, Çelen ve Karaalp, 2007). Hasta hakları konusunda mevcut yasal düzenlemeler, başta doktorlar olmak üzere tüm sağlık personeline önemli görev ve sorumluluklar yüklemektedir (Yürümez, Çevik ve Yavuz, 2010). Sağlık hizmeti sunumunda rol oynayan sağlık çalışanlarının hizmet sunumunda mesleki etik ilkeler doğrultusunda çalışabilmeleri, sağlık hizmetlerinin kalite ve verimliliğini artırabilmeleri için hasta hakları konusunda bilgili olmaları (Duran, Yıldırım, Gerçek ve ark., 2008), hasta haklarına saygı duyması ve uygulaması gerekmektedir (Demircan, Özer ve Beydağ, 2008). Ayrıca, sağlık çalışanlarının, hasta hakları yönetmeliğine uygun davranması kadar, bireylerin yönetmelikle belirlenmiş olan hasta haklarını kullanma konusunda gerekli duyarlılığı gösteren tutum ve davranış göstermeleri beklenmektedir (Erbil, 2009).

Hastahaklarının korunabilmesi için sağlık ekibi üyelerine önemli görevler düşmektedir (Teke, Uçar, Demir, Çelen ve Karaalp, 2007: 259).

Hasta haklarının sağlık hizmeti sunum sürecinde etkili olması, sağlık hizmetlerinin personel veya iş merkezli olmaktan hasta merkezli olmaya doğru taşıyacaktır. Bu süreçte, sağlık çalışanları ile hastaların, hasta hakları konusundaki düşünce ve tutumları önem kazanmaktadır (Bostan, 2007) .

Bu çalışmanın amacı: Konya Seydişehir Devlet hastanesi’nde doğrudan hasta ile iletişim kuran sağlık çalışanlarının hasta hakları ve uygulamasına yönelik tutumlarını belirlemektir.

2.GEREÇ VE YÖNTEM

2.1.Araştırmanın Tipi

Araştırma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi’nde(SDH) doğrudan hasta ile iletişim kuran sağlık çalışanlarının hasta hakları ve uygulamasına yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır.

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmaya Seydişehir Devlet Hastanesi'nde çalışan ve görevleri gereği hastayla doğrudan iletişim kuran çalışanlar dahil edilmiştir. Bu amaçla; tıbbi sekreter, güvenlik görevlisi, hemşire, ebe, hekim (uzman, pratisyen, dişi), sağlık teknikeri (acil tıp teknisyeni, laboratuvar teknisyeni, röntgen teknisyeni, sağlık memuru, paramedik, dişi protez teknisyeni), kat sekreteri, poliklinik sekreteri, hasta kayıt ve yönlendirme görevlilerine ulaşılmaması planlandı. Tamamı 221 kişiden oluşan evrenin tümü araştırma grubu olarak kabul edildi. Ancak izinli olma, geçici görevlendirme ve araştırmaya katılmak istememe gibi nedenlerle 53 sağlık çalışanına ulaşılamamıştır. Katılım oranı %76'dır (N=168 kişi).

2.3. Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi

Araştırma verileri iki bölüm 20 değişken içeren; birinci bölüm: çalışanların demografik özelliklerini belirleyen (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışma yılı, meslek, hasta hakları eğitimi alma ve şikâyet edilme durumu) 7 sorudan, ikinci bölüm ise çalışanların hasta hakları uygulamasına yönelik tutumlarını belirlemeye yönelik 3'lü likert ölçeğine göre (katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum) hazırlanmış 13 sorudan oluşan anket formu 03.09.2012-21.09.2012 tarihleri arasında uygulanarak elde edilmiştir. Ayrıca anket formunda ölçeklendirme dışında tutulan, çalışanlara hasta hakkı denildiğinde aklımıza ilk gelen hasta hakkı nedir? sorusunda yöneltilmiştir.

Anket soruları literatür taraması ve saha çalışanları ile yapılan görüşmelerden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur. Soruların kendi aralarında tutarlılığını ve kullandığımız ölçeğin ilgilendiğimiz konuyu ne derecede yansıttığını değerlendirmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenirlik analizi Cronbach's Alpha sayısı $\alpha=0.711$ olarak bulunmuştur. Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programında güvenilirlik, frekans sıklığı, yüzdelik ve ki-kare önemlilik testi uygulanarak değerlendirilmiştir. $p<0.05$ değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

3. BULGULAR

Araştırma grubunun (n=103) %61,3'ü kadın, (n=65) %38,6'sı erkek, (n=45) %26,8'i 31-35 yaş aralığında, (n=64) %38,1'i ön lisans mezunu, (n=145) %86,3'ü hasta hakları eğitimi aldığı, (n=38) %22,6'sı kendileri hakkında hasta hakları ihlali nedeniyle şikâyetle bulunduğu tespit edilmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Çalışmaya Katılan Personelin Demografik Özellikleri (N=168)

Özellikler	Sayı(n)	%
Cinsiyet		
Erkek	103	61,3
Kadın	65	38,7
Yaş Grupları		
18-25	12	7,1
26-30	26	15,4
31-35	45	26,8
36-40	35	20,8
41-45	31	18,5
46-50	11	6,5
51-55	5	3,0
56 ve üzeri	3	1,8
Eğitim Durumu		

Lise	40	23,8
Ön Lisans	64	38,1
Lisans	34	20,2
Yüksek Lisans	30	17,9
Meslek		
Hemşire	51	30,4
Sağlık Teknikeri	32	19,0
Özel Güvenlik	4	2,4
Ebe	19	11,3
Doktor	27	16,1
Kat sekreteri, poliklinik sekreteri, hasta kayıt ve yönlendirme	35	20,8
Kurumda çalışma süresi		
1 yıldan az	10	5,9
1-5 yıl	55	32,7
6-10 yıl	38	22,6
11-15 yıl	34	20,2
16-20 yıl	15	8,9
21-25 yıl	11	6,5
26-30 yıl	4	2,3
31 yıl ve üzeri	1	0,6
Hasta hakları eğitimi alma durumu		
Evet	145	86,3
Hayır	23	13,7
Hakkınızda hasta hakları ihlali nedeniyle şikâyette bulunuldu mu?		
Evet	38	22,6
Hayır	130	77,4

Tablo 2. Personelin Hasta Hakları Uygulamasına Yönelik Tutumları (N=168)

Değişkenler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Hastanelerde Hasta şikâyetleri için özel Birim Bulunmalı*	119	70,8	26	15,5	23	13,7
Hasta hakları yükselen bir değerdir*	84	50,0	48	28,6	36	21,4
Hastalar, hastane ve sağlık personelinin varlık nedenidir*	116	69,0	25	14,9	27	16,1
Hastaların haklarının olabilmesi için insan olmaları yeterlidir*	148	88,1	10	6,0	10	6,0
Hastalar haklarını iyi bilmemektedir	98	58,3	27	16,1	43	25,6
Hasta hakları daha da genişletilmelidir.	26	15,5	46	27,4	96	57,1
Hasta hakları uygulamasını destekliyorum.	123	73,2	30	17,8	15	8,9
Hasta hakları uygulaması sağlık hizmeti sunumunu kalitesini artırmıştır.	50	29,8	59	35,1	59	35,1
Hasta hakları evrensel bir haktır.	135	80,4	24	14,3	9	5,4
Hastalar haklarını aramalıdırlar.	146	86,9	11	6,5	11	6,5
Hastalar her hasta hakkı ihlalini şikâyet etmelidir.	39	23,2	44	26,2	85	50,6

Hasta hakları uygulaması, çalışanları hastalara karşı tutum ve davranışlarında daha dikkatli olmaya itmiştir.	74	44,0	39	23,2	55	32,7
Çalışanlara mutlaka hasta hakları ve uygulaması ile ilgili hizmet içi eğitimler verilmelidir.	136	81,0	17	10,1	15	8,9

*Ölçekteki bu değişkenler Bostan (2007) den alınmıştır.

Personelin hasta hakları uygulamasına yönelik genel tutumuna bakıldığında hasta hakları uygulamasını destekledikleri (n=123,%73,2), (n=148) %88,1'i hastaların haklarının olabilmesi için insan olmalarının yeterli olduğunu,(n=135)%80,4'ü hasta haklarını evrensel bir hak olarak gördükleri ve (n=146)%86,9'u hastaların haklarını araması gerektiğini belirtmiştir. Çalışanlara mutlaka hasta hakları ve uygulaması ile ilgili eğitimlerin verilmesi gerektiği (n=136,%81), hasta haklarının yükselen bir değer olduğu (n=84,%50), her hasta hakkı ihlalinin şikayet edilmemesi gerektiği (n=85,%50), bu uygulamanın çalışanlar tarafından sağlık hizmeti sunumu kalitesini artırmadığı (n=59,%35), hastaların hasta hakları konusunda yeterince bilgiye sahip olmadıkları (n=98,%58,3), çalışanların bu uygulama nedeniyle (n=74,%44) hasta karşı tutum ve davranışlarında daha dikkatli olmaları gerektiğini düşünmüşlerdir.

Tablo 3. Personelin Hasta Hakları Uygulamasına Yönelik Karşılaştırmalı Tutumları (N=168)

		Hasta hakları evrensel bir haktır			χ^2	p
		Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum		
Hasta hakları yükselen bir değerdir	Katılıyorum	76	7	1	21,456	,000
	Kararsızım	33	13	2		
	Katılmıyorum	26	4	6		
Hasta hakları daha da genişletilmelidir	Katılıyorum	25	1	0	12,088	,017
	Kararsızım	33	12	1		
	Katılmıyorum	77	11	8		
Hasta hakları uygulamasını destekliyorum	Katılıyorum	72	5	1	19,188	,001
	Kararsızım	43	14	3		
	Katılmıyorum	20	5	5		
Hastalar haklarını aramalıdır	Katılıyorum	123	17	6	14,723	,005
	Kararsızım	5	5	1		
	Katılmıyorum	7	2	2		
Hastalar her hasta hakkı ihlalinin şikâyet etmelidir	Katılıyorum	35	2	2	9,245	,055
	Kararsızım	30	12	2		
	Katılmıyorum	70	10	5		
Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birim bulunmalıdır	Katılıyorum	102	13	4	19,131	,001
	Kararsızım	20	6	0		
	Katılmıyorum	13	5	5		
		Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birim bulunmalıdır			χ^2	p
		Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum		
Hasta hakları uygulamasını	Katılıyorum	70	3	5		

destekliyorum	Kararsızım	38	18	4	53,392	,000
	Katılmıyorum	11	5	14		
Hasta hakları yükselen bir değerdir	Katılıyorum	74	5	5	36,179	,000
	Kararsızım	29	14	5		
	Katılmıyorum	16	7	13		
Hasta hakları evrensel bir haktır	Katılıyorum	102	20	13	19,131	,001
	Kararsızım	13	6	5		
	Katılmıyorum	4	0	5		

Tablo 3. Personelin bazı demografik özellikleri ile Hasta Hakları Uygulamasına Yönelik Tutumlarının istatistiksel karşılaştırılması (N=168)

		Eğitim Durumu						χ^2	p
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yük. Lisans				
Hasta hakları uygulaması sağlık hizmeti sunumu kalitesini artırmıştır	Katılıyorum	19	18	8	5	15,573	,016		
	Kararsızım	14	26	10	9				
	Katılmıyorum	7	20	16	16				
		Cinsiyet		χ^2	p				
		Kadın	Erkek						
Hasta hakları evrensel bir haktır	Katılıyorum	85	50	10,634	,005				
	Kararsızım	17	7						
	Katılmıyorum	1	8						
		Meslek						χ^2	p
		Hemşire	Sağlık Tekniği	Özel Güvenlik	Ebe	Doktor	V. H. K.İ		
Hasta hakları evrensel bir haktır	Katılıyorum	40	23	2	17	23	30	18,654	,045
	Kararsızım	10	6	2	2	0	4		
	Katılmıyorum	1	3	0	0	4	1		
Hasta hakları uygulamasını destekliyorum	Katılıyorum	19	13	1	8	15	22	15,526	,047
	Kararsızım	21	12	3	10	4	10		
	Katılmıyorum	11	4	0	1	8	3		
Hasta hakları yükselen bir değerdir	Katılıyorum	24	11	1	13	12	23	19,476	,035
	Kararsızım	13	9	3	5	9	9		
	Katılmıyorum	14	12	0	1	6	3		
Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birim bulunmalıdır	Katılıyorum	38	11	2	14	12	25	22,646	,012
	Kararsızım	5	16	2	3	0	5		
	Katılmıyorum	8	5	0	2	6	2		
Hastalar her hasta hakkı ihlalini şikâyet etmelidir	Katılıyorum	11	3	1	5	6	13	19,110	,039
	Kararsızım	11	14	3	3	8	5		
	Katılmıyorum	29	15	0	11	13	17		

Bunların dışında çalışma süresi ile hastalar hakkını aramalıdır($x=89,077$, $p=001$) ve hasta hakları yükselen bir değerdir($x=69,822$, $p=005$)değişkenleri ile yapılan istatistik değerlendirmede aralarında fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 4.Çalışanların Hasta Hakkı Denildiğinde Akılınıza İlk Gelen Hasta Hakkı Nedir? Sorusuna Verdikleri Cevapların Dağılımı(N=69)

Hasta Haklar	(n)	%
Sağlık hizmetlerinden adalet ve hakkaniyete uygun olarak faydalanma	24	34,8
Bilgi isteme	3	4,3
Hekim seçme	17	24,6
Sağlık personelinin iyi muamele ve anlayış	4	5,8
Tedaviyi reddetme	1	1,4
Tıbbi özen gösterilmesi	5	7,2
Mahremiyet	9	13,0
Şikâyetle bulunma	6	8,9
TOPLAM	69	100,0

Çalışmada Hasta Hakkı Denildiğinde Akılınıza İlk Gelen Hasta Hakkı Nedir? Sorusuna katılımcılardan sadece N=69 kişisi cevap vermiştir.ÇalışmadaHasta Hakkı Denildiğinde Akılınıza İlk Gelen Hasta Hakkı Nedir? Sorusuna katılımcılardan sıklıkla sırasıyla (n=24) %34’üsağlık hizmetlerinden adalet ve hakkaniyete uygun olarak faydalanma,(n=17) %24,6’sı hekim seçme ve (n=9) %13’ü mahremiyet cevapları alınmıştır.

4.SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırmada çalışanlar hasta hakları uygulamasına yönelik genel tutumları ile yaş kurumda çalışma süresi hasta haklarına yönelik eğitim alma durumu gibi değişkenlerle istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bunun yanı sıra çalışmada çalışanların hasta hakları uygulamasına yönelik genel tutumlarını en fazla etkileyen demografik değişkenler meslek, eğitim durumu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hasta hakları uygulamasına yönelik genel tutumlarını en fazla etkileyen diğer değişkenlerise hasta hakları yükselen bir değerdir, hasta hakları uygulamasını destekliyorum, hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birim bulunmalıdır,, hasta hakları yükselen bir değerdir değişkenleridir.Benzer soruların bulunduğu Bostan’ın Trabzon, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Farabi Hastanesi sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla yapmış olduğuçalışmasında (2007) benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmamızda çalışanların %81’i hastaların hakları olabilmesi için insanolmasının yeterli olduğunu,%69’uçalışanlarının varlık nedenlerinin hastalar olduğunu düşünmektedir. Bostan’ın (2007) çalışmasında da sağlıkçalışanlarının %73,6’sı hasta hakkının olabilmesi için insan olmasını yeterligörmekte,ayrıcaKılıçarslan ve arkadaşlarının(2012)çalışmasındahasta hakkının olabilmesi için insan olmasını yeterligörmekte sorusuna verdikleri katlıyorum ve kesinlikle katlıyorum cevaplarının toplam oranı%81,9dir.Bostan’ın (2007) çalışmasında %81,6’sı sağlık çalışanlarının varlık nedenlerinin hastalar olduğunuifadeetmektedir.Kılıçarslan ve arkadaşlarının(2012) çalışmasında çalışanların %77,8’i hastaları, hastane ve sağlık personelinin varlık nedeni olarak görmektedirler.Çalışmamızdaçalışanların %70,8’ihastanelerde hasta

şikâyetleri için özel birim bulunmasına olumlu cevap vermiştir. Benzer soruya Kılıçarslan ve arkadaşlarının (2012) çalışmasında katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevaplarının toplamı benzer oranda %78,7'dir.

Çalışmamızda çalışanların %50'si hasta haklarını yükselen bir değer olarak değerlendirmektedir. Nesrin ve arkadaşlarının (2012) aynı soruya katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevaplarının toplamı benzer oranda %53,3'dür.

Çalışmamızda çalışanların %81'i çalışanlara mutlaka hasta hakları ve uygulaması ile ilgili hizmet içi eğitimler verilmesi gerektiğini düşünmektedir. Bostan'ın (2007) çalışmasında sağlık çalışanlarının %82,4'ünün, hasta hakları konusunda hizmet içi eğitime ihtiyacının olduğunu ve %11,2'sinin de kısmen ihtiyacının olduğunu ifade etmesi, bilgi eksikliğinin ve hizmet içi eğitimin gerekliliğine işaret olarak değerlendirilmiştir (Kılıçarslan vd.).

Çalışmamızda Hasta Hakkı Denildiğinde Akılınıza İlk Gelen Hasta Hakkı Nedir? Sorusuna cevap veren katılımcılardan %34'ü sağlık hizmetlerinden adalet ve hakkaniyete uygun olarak faydalanma, %24,6'sı hekim seçme ve %13'ü mahremiyet cevaplarını vermişlerdir. Ocaktan ve arkadaşlarının (2004) yaptığı çalışmada sağlık çalışanları, hasta hakları deyince ilk akla gelenler gülümseme, iyi davranılma ve saygı görme (%68,9) olduğunu belirtmişler ve 1 kişi (%0,9) hasta haklarını doktorlara ait hakların sınırlandırılması olarak algıladığını ifade etmiştir. Bir üniversite hastanesinin dâhiliye ve cerrahi kliniklerinde hekim ve hemşirelerin hasta hakları konusunda tutumlarını araştıran bir çalışmada, hekim ve hemşireler için en çok kabullenilen hasta hakları tanı, tedavi, risk ve seçenekleri, taburcu olduktan sonra gerekli sağlık hizmeti konusunda bilgilendirme ile hekim ve hemşireyi ismen tanıma olarak saptanmıştır (Zincir, Erdal ve Zincir, 1999).

Çalışanların Hasta Hakları bilgi düzeyi ve farkındalığı arttırmak için eğitimlerin sürekliliğinin sağlanması gerekmektedir.

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının hasta haklarını bir evrensel hak olarak değerlendirdiği (n=135, %80,4), hastaların insan olmaları bu hakka sahip olmaları için yeterli olduğu (n=148) %88,1), çalışanların hasta hakları uygulamasını destekledikleri (n=123, %73,2) ve bu uygulama çalışanların hastalara karşı davranış ve tutum değişikliğine yönelterek hastalara daha dikkatli davranılması sonucunu doğurmuştur.

KAYNAK

Bostan O., (2007). Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması: Farabi Hastanesi Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 10(1): 1-18.

Demircan T, Özer F, Beydağ KD., (2008). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyleri. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 3(8):3-20.

Duran Ö, Yıldırım G, Gerçek S, Karaarslan M, Aydın G., (2008). Devlet Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hasta Haklarına İlişkin Bilgi Durumları. Sted, 17(1):1-6.

Erbil N., (2009). Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeğinin Geliştirilmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 6(1):825-838.

Hasta Hakları Yönetmeliği.Resmi Gazete, Tarih: 01.08.1998, Sayı: 23420.

Kılıçarslan N., Yılmaz F., Tarım M., (2012). Hasta Haklarının Sağlık Çalışanları Tarafından Algılanması.Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi,(3):47-60

Ocaktan E, Yıldız A, Özdemir O., (2004).Abidinpaşa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumları. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 57 (3): 129-137.

Teke A, Uçar M, Demir C, Çelen Ö, Karaalp T., (2007). Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumlarının Değerlendirilmesi. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni,6(4):259-266.

Yürümez Y, Çevik T, Yavuz Y., (2010). Hasta Haklarını Biliyor muyuz?Akademik Acil Tıp Dergisi, 2:67-71.

Zencir G, Erdal E, Zencir M., (1999).Hekim ve Hemşirelerin Hasta Hakları Konusunda Tutumlarının İncelenmesi, 1. Ulusal Tıbbi Etik Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli. 105-113.