

Şahinli, S. ve Özdemir, E. (2019). Hasta Şikâyet Başvuru İçeriklerinin İncelenmesi: İstanbul İli Devlet Hastanesi Örneği. *Journal of Healthcare Management and Leadership*, (1), 16-21.

Araştırma/ Research

Makale Geliş Tarihi: 30.01.2019
Makale Kabul Tarihi: 06.02.2019

HASTA ŞİKÂYET BAŞVURU İÇERİKLERİNİN İNCELENMESİ: İSTANBUL İLİ DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ



<https://doi.org/10.35345/johmal.519633>

Serhan ŞAHİNLİ¹, Elif ÖZDEMİR²

ÖZET

Araştırmanın amacı, İstanbul ilinde bir kamu hastanesindeki Ocak – Aralık 2016 tarihleri arasındaki hasta şikâyet başvuru içeriklerinin incelenmesi ve elde edilen sonuçları tanımlayıcı istatistiksel yöntemler çerçevesinde analiz ederek değerlendirmektir. Sağlık kurumlarının temel odak noktası hastaların ihtiyaçlarını karşılamaktır. Hastaların ihtiyaçlarının karşılanarak memnuniyet düzeylerinin yüksek tutulması ise son derece zor bir durumdur. Bu çerçevede araştırmada hasta şikâyet başvurularının nedenleri ve bunların nasıl çözüleceği çalışmanın temel gereğidir. Çalışmada İstanbul ilindeki bir devlet hastanesinin hasta şikâyet başvuru içerikleri ele alınmış olup, veriler frekans, yüzde gibi tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılarak değerlendirilmiştir. Hasta hakları birimine birinci (% 60,12) ve ikinci (% 43,45) altı ayda en fazla başvuru poliklinik hizmetlerine yapılmıştır. Hastaların hangi konu ile ilgili olarak yaptıkları başvurular incelendiğinde, birinci (% 43,35) ve ikinci (% 38,08) altı ayda en fazla şikâyet hizmetten faydalanamama sorunu olmuştur. Kurula en fazla, şikâyet konusu olan meslek grubu ile ilgili veriler incelendiğinde, birinci (% 35,27) ve ikinci (% 43,46) altı ayda en fazla şikâyete konu olan meslek grubu hekimlerdir. Sağlık sisteminin gelişmesi, etkili bir sağlık hizmet sunumu ve hasta memnuniyetinin sağlanması için hastalar tarafından olumlu ve olumsuz eleştirilerin dikkate alınarak, bu doğrultuda çalışmaların yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hasta, hasta hakları, şikâyet.

INVESTIGATION OF PATIENT COMPLAINT APPLICATION: THE CASE OF STATE HOSPITAL OF ISTANBUL

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the patient complaint application contents in a public hospital in Istanbul Province between January and December 2016 and to evaluate the results obtained by using 48 difficult to keep the satisfaction levels of the patients satisfied. In this context, the causes of the patient complaints and how to solve them is the main instrument of the study. In this study, the patient complaint application contents of a state hospital in Istanbul were evaluated and the data were evaluated by using descriptive statistical methods such as frequency and percentage. The first (60,12%) and the second (43,45%) patients were admitted to the outpatient unit. When the applications of the patients were examined, the first complaint (43.35%) and the second (38.08%) were the most serious problems in the six-month period. When the data related to the occupational group with the highest number of complaints are examined, the first (35.27%) and the second (43.4%) are the occupational group physicians who are subject to the highest number of complaints in six months. Considering the positive and negative critiques

¹ Arş. Gör., İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, serhan.sahinli@yeniyuzyl.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9675-2570>

² İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, elif950@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3599-5760>

Bu araştırma, 16-17 Aralık 2018 tarihlerinde düzenlenen I. Ulusal Sağlık Yöneticileri Kongresi'nde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

by the patients, it is thought that studies should be carried out in order to improve the health system, to provide an effective health service and to ensure patient satisfaction.

Keywords: *Patient, patient rights, complaint.*

1. Giriş

Hasta hakları, insan hakları yaklaşımı çerçevesinde “sağlık hakkı” olarak nitelendirilen temel insani hakka dayandırılmaktadır (Hatemi, 2006). Özlü’ye göre ise “hasta hakları, hastalar için karşılanması gereken temel ihtiyaçları ifade eder.” (Özlü, 2003).

Hasta hakları ile ilgili ilk çalışmaların Amerika Birleşik Devletleri’nde başladığı kabul edilmektedir. 1900’lü yılların başından bu yana hastaların, hastanelere karşı açtığı seri davalardan sonra 1972’de Amerika Hastaneler Birliği, “Hasta Hakları Bildirgesi”ni yayımlamıştır. Daha sonra uluslararası birçok bildirme ile hasta hakları kavramı gelişimini sürdürmüş, 1970’li yılların başında ilk somut gelişmeler gündeme gelmiştir. (<http://www.diskapieah.gov.tr>).

Türkiye’de ise ilk olarak Sağlık Bakanlığı tarafından 1998 yılında “Hasta Hakları Yönetmeliği” yayınlanmıştır. 2003 yılında “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge” yayımlanmış ve 2005 yılında mevcut ihtiyaçlar doğrultusunda bu yönergede değişiklikler yapılmıştır. Bu doğrultuda 2005 yılında Hasta Hakları Kurulları ve Birimleri oluşturulmuştur. Bu kurulların temel görevi, hastaların tedavi hizmeti alma sürecinde hastanede karşılaştıkları sorunlara çözüm bulmaktır (Aydemir, 2010).

Sağlık Bakanlığı tarafından 2016 yılında güncellenen “Hasta Hakları Yönetmeliği’ne” göre hastaların sahip olduğu temel haklar şu şekildedir: adalet ve hakkaniyete uygun olarak faydalanma, sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirme, personeli tanıma, seçme ve değiştirme, öncelik sırasının belirlenmesini isteme, tıbbi gereklilikler dışında müdahale yasağı, ötenazi yasağı, tıbbi özen gösterilmesi, sağlık durumu ile ilgili bilgi alma hakkı, mahremiyete saygı gösterilmesi, rıza olmaksızın tıbbi ameliyeye tabi tutulmama, bilgilerin gizli tutulması, tıbbi müdahalede hastanın rızası, tedaviyi reddetme ve durdurma, tıbbi araştırmalarda rıza, güvenliğin sağlanması, dini vecibeleri yerine getirebilme ve dini hizmetlerden faydalanma, insani değerlere saygı gösterilmesi ve ziyaret, refakatçi bulundurma, hizmetin sağlık kurum ve kuruluşu dışında verilmesi, müracaat, şikâyet ve dava hakkı olarak sıralanmaktadır. (www.getatportal.saglik.gov.tr).

2. Gereç ve Yöntem

Sağlık kurumlarının temel odak noktası, hastaların ihtiyaçlarını karşılamaktır. Hastaların ihtiyaçlarının karşılanarak memnuniyet düzeylerinin yüksek tutulması ise son derece zor bir durumdur. Bu çerçevede araştırmada, hasta şikâyet başvurularının nedenleri ve bunların nasıl çözüleceği çalışmanın temel gereçidir. Çalışmada, İstanbul ilindeki bir devlet hastanesinin hasta şikâyet başvuru içerikleri ele alınmış olup, veriler frekans, yüzde gibi tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılarak değerlendirilmiştir.

3. Bulgular

Tablo 1’de kurula başvuru yapan hastaların cinsiyet, çalışma durumu, yaş ve eğitim gibi demografik bilgileri yer almaktadır. Araştırmada incelenen devlet hastanesinde birinci altı ayda hasta hakları birimine en fazla kadınların (% 51,41) başvuru yaptığı görülmüştür. Erkek başvuru oranı ise (% 48,55)’dir. Başvuru oranları son derece birbirine yakındır. İkinci altı ayda, birinci altı aya göre kadınların (% 58,33) daha fazla başvuru yaptığı görülmüştür. Araştırmada başvuru yapanların çalışma durumuna bakıldığında, birinci altı ayda en fazla ev hanımlarının (% 36,30) ikinci altı ayda ise kamu personeli çalışanlarının (% 38,09) başvuru yaptığı görülmüştür. Araştırmada, başvuru yapanların çalışma durumlarına bakıldığında ise birinci altı ayda en fazla

41 yaş ve üstü (% 30,63) grubun, ikinci altı ayda ise 26-30 (% 27,39) yaş grubunun başvuru yaptığı görülmüştür.

Araştırmada başvuru yapan hastaların eğitim durumlarına bakıldığında birinci altı ayda lisans (% 35,27) mezunlarının en fazla başvuru yaptığı görülmüştür. Bunun nedeni, eğitim seviyesi ile bilinçlilik düzeyi arasındaki doğru orantı olabilir. İkinci altı ayda ise en fazla başvuru yapan (% 56,54) lise mezunlarıdır.

Tablo 1. Demografik Bilgiler

	Birinci 6 Ay		İkinci 6 Ay	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Cinsiyet				
Kadın	89	51,45	98	58,33
Erkek	84	48,55	70	41,67
Toplam	173	100	168	100
Çalışma Durumu				
Kamu Personeli	15	8,5	64	38,09
İşçi	45	26	38	22,61
Emekli	8	5,05	10	5,95
Ev Hanımı	63	36,30	5	2,98
Serbest	31	18	38	22,62
Çalışmıyor	2	1,15	11	6,55
Diğer	9	5	2	1,20
Toplam	173	100	168	100
Yaş				
26 Yaş Altı	15	8,67	26	15,48
26-30	28	16,18	46	27,39
31-35	32	18,50	40	23,80
36-40	45	26,02	15	8,93
41 Yaş Üstü	53	30,63	41	24,40
Toplam	173	100	168	100
Eğitim Durumu				
Okur Yazar Değil	3	1,73	7	4,17
İlkokul	30	17,34	13	7,74
Orta Okul	28	16,18	45	26,79
Lise	51	29,48	95	56,54
Lisans	61	35,27	8	4,76
Toplam	173	100	168	100

Tablo 2’de ise hastaların başvuru yaptığı birimler gösterilmektedir. Hasta hakları birimine birinci altı ayda en fazla başvuru poliklinik (% 60,12) hizmetlerine yapılmıştır. Bunu laboratuvar (% 13,30) ve diğer (% 12,71) birimler izlemekte olup, yoğun bakım ve ameliyathane birimi ile ilgili herhangi bir şikayet başvurusu yapılmamıştır. İkinci altı ayda ise en fazla başvuru, poliklinik hizmetlerine (% 43,45) olmuştur. Bunu klinik (% 21,42) ve diğer (% 16,69) birimler izlemektedir. Birinci altı ayda yoğun bakım, her iki ayda ise ameliyathane birimi ile ilgili herhangi bir başvuru işlemi gerçekleşmemiştir.

Tablo 2. Kurul Başvurularının Birimlere Göre Dağılımı

Başvuru Yapılan Birimler	Birinci 6 Ay		İkinci 6 Ay	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Poliklinik	104	60,12	73	43,45
Klinik	6	3,47	36	21,42
Laboratuvar	23	13,30	13	7,74
Acil ve İlk Yardım	15	8,67	14	8,34
Yoğun Bakım	0	0	4	2,38
Otelcilik Hizmetleri	3	1,73	0	0
Diğer	22	12,71	28	16,67
Toplam	173	100	168	100

Tablo 3’de ise kurula en fazla şikâyet konusu olan meslek grubu ile ilgili veriler yer almaktadır. Birinci altı ayda en fazla şikâyet konusu olan meslek grubu hekimlerdir (% 35,27). Bunu sekreterler temizlik personeli, güvenlik personeli (% 31,22) ve sistem (% 13,29) takip etmektedir. İkinci altı ayda ise şikâyetler, birinci altı ay ile benzerdir. En fazla hekimler şikâyet edilmiştir (% 43,46). Bunu hemşire/sağlık memuru (% 28,58) ve sistem (% 11,90) takip etmektedir. Kurula dış hekimleri ve idari personel ile ilgili herhangi bir şikâyet başvurusu yapılmamıştır.

Tablo 3: Kurula Şikâyet Konusu Meslek Grupları

	Birinci 6 Ay		İkinci 6 Ay	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Hekim	61	35,27	73	43,46
Hemşire/Sağlık Memuru	16	9,25	48	28,58
Yardımcı Sağlık Personeli(Eczacı, Psikolog vb.)	7	4,04	8	4,76
Sekreter, Temizlik Personeli, Güvenlik Personeli	54	31,22	19	11,30
Diğer	12	6,93	0	0
Sistem	23	13,29	20	11,90
Toplam	173	100	168	100

Tablo 4’de ise hastaların hangi konu ile ilgili olarak başvuru yaptıkları veriler gösterilmektedir. Birinci altı ayda en fazla şikâyet hizmetten faydalanamama (% 43,35) sorunu olmuştur. Bunu bilgilendirilmeme (% 34,94), sağlık kuruluşu/hekim seçememe (% 11,57) ve saygınlık aynı zamanda rahat görememe (% 7,51), öncelik sırasının belirlenmesi (% 4,63) izlemektedir. İkinci altı ayda ilk aya benzer sonuçlar görülmektedir. En fazla başvuru hizmetten faydalanamama (% 38,08) olmuştur. Bunu bilgilendirilmeme (% 17,28), saygınlık ve rahat görememe (% 20,83) ve öncelik sırasının belirlenmesi (% 11,91) izlemektedir. Kurula, güvenliğin sağlanamaması, dini vecibeleri yerine getirememe, kayıtları inceleme/düzeltilme ve başvuru/dava edememe gibi nedenlerden dolayı başvuru yapılmamıştır.

Tablo 4: Kurula Başvuru Nedenleri

	Birinci 6 Ay		İkinci 6 Ay	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
Hizmetten Faydalanamama	75	43,35	64	38,08
Bilgilendirilmeme	57	32,94	29	17,28
Mahremiyete Uyulmaması	0	0	2	1,20
Sağlık Kuruluşu/Hekim Seçememe	20	11,57	0	0
Saygınlık ve Rahat Görememe	13	7,51	35	20,83
Öncelik Sırasının Belirlenmesi	8	4,63	20	11,91
Ziyaretçi ve Refakatçi Kabul Edememe	0	0	2	1,19
Diğer	0	0	16	9,53
Toplam	173	100	168	100

Araştırmada hasta hakları birimine yapılan başvuruların değerlendirme sonuçları incelendiğinde ise birinci ve ikinci altı ayda toplam 941 başvuru yapılmıştır. Bunların 932'si yerinde çözümlenmiş başvurulardır. Bu başvuruların 3'ü ihlal vardır, 6'sı ise ihlal yoktur şeklinde değerlendirilmiştir.

Araştırmaya konu olan devlet hastanesinin hasta hakları eğitimine ilişkin veriler incelendiğinde, hastanede birinci altı aylık süreçte 23354 yatan hastaya bilgilendirme yapılmış olup (% 91,01), 2027 kişiye ise personele yönelik hizmet içi (% 9,99) eğitimler verilmiştir. İkinci altı ayda da en fazla yatan hasta bilgilendirmesi yapılmıştır (% 92,48).

4. Tartışma ve Sonuç

Sağlık Bakanlığı tarafından 2003 yılında başlatılan “Sağlıkta Dönüşüm Programı” çerçevesinde hastanelerde, hasta haklarına yönelik olarak çalışmalar başlatılmıştır. Bu doğrultuda, hastanelerde hasta hakları birimleri ve hasta hakları kurulları oluşturulmaya başlanmıştır. Sağlık Bakanlığı'nın bu projedeki temel amacı, hastaların hastanelerde hizmet sunumu sırasında veya sonrasında karşılaştıkları problemleri olay yerinde veya sonrasında kurullarda çözmektir (Uludağ, 2009: 659). Olay yerinde çözümlenemeyen problemler kurullarda genellikle ihlal vardır veya ihlal yoktur şeklinde sonuçlanmaktadır. İstanbul ilindeki bu devlet hastanesinde, toplam 941 başvurunun, 932'si olay yerinde çözümlenmiştir. Başvuruların 3'ü ihlal vardır, 6'sı ise ihlal yoktur şeklinde değerlendirilmiştir. Bu sonuç çerçevesinde, hastanenin hasta hakları biriminin etkin bir şekilde çalıştığı söylenebilir. Araştırmada görüldüğü gibi birinci (% 60,12) ve ikinci (% 43,45) altı aylık zamanda en fazla şikâyet edilen birim poliklinik hizmetleri olmuştur. En fazla şikâyet edilen meslek grubu ise birinci (% 35,27) ve ikinci (% 43,46) altı aylık zamanda hekimler olmuştur. Hastalar tarafından en fazla şikâyet edilen konu ise birinci (% 43,35) ve ikinci (% 38,08) altı ayda hizmetten faydalanamama olmuştur. Konu ile ilgili olarak literatür taramasında benzer çalışmaların olduğu görülmüştür. Uludağ tarafından 2009 yılında Konya ilindeki kamu hastanelerinde yapılan araştırmada, en fazla başvuru (% 40) poliklinik birimine yapılmıştır. En fazla şikâyet edilen konu ise hizmetten faydalanamamadır (% 40,9) (Uludağ, 2009).

Konu ile ilgili bir başka araştırma ise 2014 yılında Akgül vd. tarafından yapılmıştır. Araştırmada, SABİM'e gelen başvurular incelenmiştir. Buna göre hastalar tarafından en fazla şikâyet edilen konu hizmetten faydalanamamadır (% 67,17), (Akgül vd. 2014).

Bostan vd. tarafından 2013 yılında yapılan araştırmada en fazla şikâyet edilen meslek grubunun uzman hekimler (% 29,8) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En fazla şikâyet edilen konu ise hatalı uygulamalar (% 43,5)' dir (Bostan vd. 2014).

Toprak ve Şahin tarafından yapılan araştırmada ise en fazla şikâyet edilen birim % 45,6 ile poliklinik hizmetleridir. En fazla şikâyet edilen meslek grubu ise % 56,6 ile hekimler, en fazla şikâyet edilen konu ise % 45,2 ile hizmetten faydalanamama olmuştur (Toprak ve Şahin, 2012). Hastalar tarafından en fazla hekimlerin şikâyet edilmesine neden olarak, hekimlerin hasta üzerinde karar verme yetkisinin olması ve hasta ile birebir temas etmesi ve en fazla hekimlerin muhatap olması gösterilebilir (Bostan vd. 2014).

Bailey ve Boyd tarafından 2006 yılında İngiltere’de yapılan araştırmada Genel Tıp Konseyi’nin her yıl 5000’den fazla şikâyet aldığını belirlemişlerdir. Alınan şikâyetlerin çoğunun, bir doktorun atılmasını gerektirecek sorunlarla ilgili olmadığını tespit etmişlerdir (Bailey ve Boyd, 2006).

Sağlık Bakanlığı tarafından 2003 yılında başlatılan “Sağlıkta Dönüşüm Programı” çerçevesinde hasta hakları konusu üzerinde daha fazla durulmaya başlanmıştır. Bu araştırmada, hasta şikâyet başvurularının içerikleri ve sonuçları değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bu araştırmada ve diğer yapılan çalışmaların sonucunda, hastaların en fazla şikâyet konusunun hizmetten faydalanamama, şikâyet ettikleri meslek grubunun hekimler, şikâyet edilen birimin poliklinik hizmetleri olduğu tespit edilmiştir. Son yıllarda hasta hakları kavramının gelişmesine rağmen günümüzde özellikle kamu hastanelerinde hekimler ve poliklinik hizmetleri ile ilgili konularda şikâyetlerin devam ettiği görülmektedir. Sağlık sisteminin gelişmesi, etkili bir sağlık hizmet sunumu ve hasta memnuniyetinin sağlanması için hastalar tarafından olumlu ve olumsuz eleştirilerin dikkate alınarak, bu doğrultuda çalışmaların yapılması gerektiği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akgül, N., Palteki, T., Şimşek, E., Bayram, M., Erkan, I., Ulutin, C., (2016) “Bir Grup Kamu Hastanesine Ait Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi Şikâyet Başvurularının İncelenmesi”, *Türkiye Klinikleri Dergisi*, 1, 1-7.
- Aydemir, İ., (2010) “Sağlık Bakanlığı’na Bağlı Hastanelerde Hasta Hakları Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bailey, S., Boyd, M. (2006) “General Medical Council Complaints: Swimming Against The Stream”, *Journal Of The Royal Society Of Medicine*, J R Soc Med., 99(3), 102–103.
- Bostan, S., Kılıç, T., Çiftçi, F., (2014) “ Sağlık Bakanlığı 184 Sabim Hattına Yapılan Şikâyetlerin Karşılaştırmalı Analizi” *Global Journal Of Economics And Business Studies*, 5, 43-51.
- Hatemi, H., (2006) “Özel Hasta Gruplarının Hakları”, *Sağlık Hakkı Dergisi*, 1, 42-44.
- Özlü, Tefik (2003) “Hekiminizi Nasıl Alırdınız”, Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Toprak, D., Şahin, B., (2012) “Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hasta Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi” *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 3, 1-28.
- Uludağ, A., (2009) “Hastane Hasta Hakları Kurullarının İletişim Sorunu İçerikli Başvurulara Bakışı: Konya Hastaneleri Örneği”, *Türkiye Klinikleri Dergisi*, 31, 659.

<http://www.diskapieah.gov.tr> (Erişim Tarihi:19.11.2017)

www.getatportal.saglik.gov.tr (Erişim Tarihi:12.11.2017)