

HASTALARIN HASTA HAKLARINI KULLANMA TUTUMUNUN İNCELENMESİ

AN EXAMINATION OF PATIENT'S ATTITUDES TOWARD THE UTILISATION OF PATIENT RIGHTS

Dr. Saadet ERZİNCANLI*

Doç. Dr. Ayten ZAYBAK**

*Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi

**Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Hemşirelik Esasları AD.

Bu makale 27-29 2012 tarihinde 2.Temel Hemşirelik Bakımı Kongresi'nde poster bildiri olarak sunulmuştur.

ÖZET

Amaç: Bu çalışmada; Hastaların "Hasta Hakları Yönetmeliği"nde yer alan hasta haklarını kullanma tutumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma bir üniversite hastanesinin dahiliye ve cerrahi kliniklerinde yatarak tedavi gören hastalar ile yapılmıştır. Çalışmanın örneklemini, bir üniversite hastanesinde yatarak tedavi gören 18 yaş üzeri, bilinci açık olan, herhangi bir mental problemi olmayan, en az iki gündür hastanede yatan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 136 hasta oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında, Birey Tanıtım Formu ve Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği kullanılmıştır. Hasta hakları kullanma tutum ölçeği beşli likert tipinde ölçek olup, ölçek puan aralığı 29-145 arasındadır. Ölçekten alınan puanın yüksek olması hasta haklarını kullanma tutumunun olumlu olduğunu göstermektedir. Verilerin analizinde t testi, Korelasyon ve Varyans analizi kullanılmıştır.

Bulgular: Hastaların % 35,3'ü 18-33 yaş grubunda, % 59,6'sı erkek, % 41,2'si ilköğretim mezundur, % 63,2'sinin kronik hastalığı yoktur, %39'unun hastanede kaldığı gün sayısı 2-5 gündür ve %37,5' i hasta hakları konusunda bilgisi olduğunu belirtmiştir. Hastaların Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği toplam puan ortalamasının $125,91 \pm 16,24$ olduğu bulundu. Yapılan analizlerde, hastaların hastanede kaldığı gün sayısı ile HHKTÖ puan ortalamalı arasında düşük düzeyde ve negatif yönde bir ilişki olduğu ($r: -.194, p= 0.024$), hasta hakları konusunda bilgisi olduğunu bildiren hastaların, $1.(F=7.11)$ alt boyut ve HHKTÖ toplam puan ortalamalarının ($F=3.73$) diğer hastalara göre anlamlı derecede yüksek olduğu saptandı ($p < 0.05$).

Sonuç: Araştırma sonucunda hastaların hasta haklarını kullanma tutumlarının yüksek düzeyde olduğu ve hasta haklarını konusunda bilgi sahibi olmanın hasta haklarını kullanma tutumunu olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Anahtar kelimeler: Hasta hakları, hastanede yatan hasta, tutum.

ABSTRACT

Objective: In this study, we aim to identify patient attitudes towards patient rights defined under the "Patient Rights Regulations".

Methods: The study was performed with in-patients at the internal medicine and surgery clinics of a university hospital. The sample of the study was 136 patients treated in a university hospital, who were conscious and did not have any mental problems, who had been staying at the hospital for at least two days and accepted to participate in the study. While gathering data, an Individual Information Form and Patient Rights Usage Attitude Survey Form were used. The data was analysed using t-Test, correlation and variance analysis. The survey used to measure attitudes towards the utilisation of patient rights used a five point likert scale, with the range of minimum and maximum points being between 29 and 145. A high score on the scale shows a positive attitude towards patient rights utilisation.

Results: The survey results show that 35,3% of the patients were in the 18 – 33 age group, 59,6% were male, 41,2% were primary school graduates, 63,2% had no chronic illnesses, 39% were being treated as in-patients for between 2 - 5 days and 37,5% reported having information about patient rights. The findings show that the average score for the Patient Rights Usage Attitude Survey Form was 125.91 ± 16.24 . In the analyzes, it is indicated that there is a correlation at low level and in negative direction between the day number of the patients staying in the hospital and HHKTÖ point average ($r = -.194$, $p = 0.024$), and subscales and HHKTÖ total score mean ($F = 3.73$) of the patients 1 ($F = 7.11$) who are stated that they have knowledge about patient rights are found to be significantly higher than the other patients ($p < 0.05$).

Conclusion: We can say that the attitudes towards the usage of patient rights were highly positive and that having a high level of information regarding patient rights positively influenced attitudes towards the usage of patient rights.

Keywords: Patient rights, in-patient, attitude.

GİRİŞ

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 (Resmi Gazete, 01.08.1998; Sayı: 23420) Hasta hakları, insan hak ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasını kapsamaktadır. (Özcan, 2010; Ünsal ve ark., 2011). Hasta hakları uygulamalarında amaç; hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetleri kalitesinin artırılması, tüm toplum ve sağlık çalışanlarının hasta hakları konusunda bilgilendirilmesidir (Kibar 2010). Hasta haklarını kullanma tutumu da bireylerin yönetmelikle belirlenmiş olan hasta hakları konusunda yeterli bilgiye sahip olmaları ve haklarını kullanma konusunda gerekli duyarlılığı gösteren tutum ve davranış göstermeleri olarak tanımlanmaktadır (Aydın, 2004; Erbil, 2009).

Dünyada hasta hakları 70'li yıllarda gündeme gelmiş, 80'li yıllarda uluslararası alana taşınmış, 90'lı yıllarda yasal düzenlemelerde yaygın biçimde yer almaya başlamış ve günümüzde uygulamaya ilişkin ayrıntılı protokoller geliştirilmeye

başlanmıştır (Önal ve Civaner, 2005). Günümüzde geçerli olan hasta hakları ile ilgili bildireler Dünya Tabipler Birliği ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından düzenlenmiştir. Bu konu ile ilgili ilk bildirimler 1946 Nuremberg kanunları ve 1963 Helsinki Deklarasyonu'dur. Hasta hakları ile ilgili ilk temel metin Dünya Tabipler Birliği'nin 1981 tarihli Lizbon bildirgesidir (Çetinkaya ve ark., 2013; Ocaktan ve ark., 2004). Daha sonra Avrupa Hasta Hakları Bildirgesi (1994) Dünya Tabipleri Birliği Hasta Hakları Bildirgesi (1995) ile hasta hakları temel olarak, tıbbi bakım hakkı, bilgilendirilme hakkı, onay verme hakkı, mahremiyet hakkı ve başvuru hakkı olarak beş başlık altında toplanmıştır. Her ülke bu bildireler doğrultusunda kendi koşullarına uyan hasta hakları metinleri hazırlamışlardır (Ocaktan ve ark., 2004). Türkiye'de de hasta hakları ile ilgili düzenlemeler dünyadaki gelişmelere paralel bir seyir izlemiştir. Hasta hakları konusu 1928'den 1998'e kadar çıkarılan pek çok kanun içerisinde ara ara yer almıştır. En son olarak, 1 Ağustos 1998 tarih ve 23420 sayılı "Hasta Hakları Yönetmeliği (HHY)" yayımlanmıştır. Bu yönetmeliğin çıkarılmasının ardından 15 Ekim 2003'de Sağlık Bakanlığı'nca hazırlanan "Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına Dair Yönerge" ile yasal işleyişler tanımlanmıştır. Bu yönetmelikle hasta hakları konusunda dünyadaki gelişmelere büyük ölçüde uyum sağlanmıştır (Yürümez ve ark., 2010; Önal ve Civaner, 2005). HHY'nde sağlık hizmetlerinden faydalanma, sağlık durumu ile ilgili bilgi alma, mahremiyete saygı gösterilmesi, tıbbi müdahalede hastanın rızası, tıbbi araştırmalar, diğer haklar başlıkları altındaki alt başlıklarla hastaların hakları ele alınmıştır (Yürümez ve ark., 2010; Günay ve ark., 2007; Topbaş ve ark., 2005).

Hasta hakları, daha iyi sağlık ortamı için hasta ve sağlık çalışanlarının birlikte sahip çıkması gereken haklardır. Hasta haklarının geliştirilmesi için gösterilen çabalar; hastalara sağlık hizmetlerinden tam olarak yararlanma konusunda yardımcı olmak ve sistemle ilgili sorunların olumsuz etkisini azaltmayı, hastalarla sağlık çalışanı arasındaki yararlı ilişkiyi desteklemeyi ve geliştirmeyi; özellikle de hastaların sağlık hizmeti sürecine daha aktif katılımını cesaretlendirmeyi, sağlık kuruluşları, sağlık çalışanları ve sağlık yöneticileri arasındaki iletişim için yeni fırsatlar yaratmayı, var olanları güçlendirmeyi ve temel insan haklarının korunmasını sağlamayı amaçlamaktadır (Aşkar 2006).

Bu rol, temelini insan haklarından ve hasta haklarından alır. Bu rolü hemşireye, hastanın sağlık sistemi içinde haklarının çiğnendiği ya da önemsenmediği durumlarda hastanın savunuculuğunu yapma sorumluluğu vermektedir

Günümüzde hemşirelik uygulama alanı genişlemiş ve yeni boyutlar kazanmıştır. Bu değişim ve gelişim hemşirenin bakım işlevi ağırlıklı olarak yeni rollere yönelmesine yol açmıştır. Hemşirenin gelişen çağdaş rollerinden biri de hasta haklarını savunucu rolüdür. Bu bağlamda hemşirelik; hasta haklarını savunma rolünü üstlenen, bakım ve tedavinin güvenliğini sağlayan, hasta için doğru olanı savunan ve uygulayan bir disiplin olmaya yönelmiştir (Özer ve ark., 2009). Dolayısıyla hemşireler hastaların haklarını bilme ve elde etme konusunda rehber olacak sağlık profesyonelleri olarak düşünülebilir. Kendisi için en iyi olanı seçemeyen hastalar, genellikle hakları ile ilgili bilgi sahibi olmadıklarından, bu haklarını nasıl elde edecekleri konusunda kendisine rehberlik yapabilecek bir hemşirenin yardımına ihtiyaç duymaktadır. Hemşireler,

diğer sağlık ekibi üyelerine göre hastalarla daha fazla etkileşim halindedirler. Bu nedenle hemşirelerin konuyla ilgili yeterli bilgi sahibi olması ve bu bilgisini uygulamaya aktarabilmesi son derece önemlidir (Teke ve ark., 2007).

Sağlık hizmetlerinin kalitesinde ve hasta memnuniyetinde tartışılmaz bir öneme sahip olan hasta hakları konusu son yıllarda çeşitli platformlarda tartışılan ve önemsenen bir konu olmuştur. Konuyla ilgili yönetmelik ve yönergeler çıkarılmış, Sağlık Bakanlığı bünyesinde hasta hakları ile ilgili birimler kurulmuş, medyada ve sağlık kuruluşlarında toplumun hasta hakları konusunda bilgilendirilmesi için çaba harcanmıştır (Eksen ve ark 2004; Kaçar 2008, Kuzu ve ark., 2006). Ancak bu bilgilendirme çalışmaları sonucunda hastaların kendi haklarına ilişkin tutumlarına yönelik çalışmalar sınırlı sayıdadır. Oysaki hastaların hasta hakları konusunda bilgilendirilmelerinin yanı sıra bu bilgiyi ne düzeyde anladıkları ve tutuma dönüştürdükleri de çok önemlidir. Çünkü ancak bu sayede hastaların bilgi düzeyleri ölçülerek yetersiz kalınan noktalar tamamlanabilir, mevcut durum geliştirilebilir ve yeni stratejiler oluşturulabilir.

Hasta hakları ile ilgili literatür incelendiğinde, genellikle hastaların hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmaların yapıldığı görülmektedir (Eksen ve ark 2004; Ghooi ve Deshpande 2012; Kaçar 2008, Kuzu ve ark., 2006; Krzych ve Ratajczyk 2013; Mira ve ark. 2012; Günay ve ark. 2007; Taşçı, 2007; Özer ve ark. 2009; Yürümez ve ark. 2010; Ünsal ve ark. 2011), Ülkemizde hastaların hakları konusundaki tutumlarının belirlenmesine yönelik olarak yapılan sadece bir çalışmaya rastlanmıştır (Zaybak ve ark. 2012). Hastaların hasta hakları konusundaki bilgi durumlarını belirleyen çalışmaların yanında, tutumlarını inceleyen araştırmaların yapılması, hastaların bilgilerini tutuma dönüştürüp dönüştürmediklerinin yanında, tutumlarının hasta hakları boyutlarında farklılık gösterip göstermediğini belirlemede önemlidir. Bu konudaki çalışma sonuçlarının, hastaların haklarıyla ilgili tutumlarının olumlu yönde geliştirilmesi çalışmalarına yön vermesi ve bu konudaki literatüre katkı sağlanması bakımından yararlı olacağı düşünülmüştür. Bu araştırma, hastaların yürürlükte olan "Hasta Hakları Yönetmeliği"nde yer alan hasta haklarını kullanma tutumlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Bu çalışmada, hastaların hasta haklarını kullanma tutumları ne düzeydedir? Hastaların hasta haklarını kullanma tutumlarında etkili olan etmenler nelerdir? sorularına cevap aranmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Tanımlayıcı olarak planlanan araştırmanın evrenini Ocak - Haziran 2012 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin cerrahi ve dahili kliniklerinde yatarak tedavi gören erişkin hastalar, örneklemini ise evrenden olasılıksız örnekleme yöntemlerinden gelişigüzel örnekleme seçilen 18 yaş üzeri, bilinci açık olan, herhangi bir mental problemi olmayan ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalar (N=136) oluşturmuştur.

Araştırma verileri bir araştırmacı tarafından yüzyüze görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen Birey Tanıtım Formu ve 2006 yılında Erbil tarafından geliştirilen (Erbil 2009) Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği (HHKTÖ) kullanılmıştır.

Araştırmacılar tarafından geliştirilen Birey Tanıtım Formu'nda, hastaları tanımlayıcı özellikleri ile kronik hastalığın bulunması, hastanede kaldığı gün sayısı ve hasta hakları konusunda bilgisinin olması durumunu belirlemeye yönelik sorulardan oluşmuştur.

Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği (HHKTÖ):

HHKTÖ, Erbil tarafından 2006 yılında geliştirilerek geçerlik güvenirliği yapılmış ve Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı 0,88 olarak bulunmuştur. Ölçekte 29 madde bulunmaktadır. Beşli likert tipinde olan ölçekte "her zaman kullanırım" yanıtına 5, "genellikle kullanırım" yanıtına 4, "bazen kullanırım" yanıtına 3, "genellikle kullanmam" yanıtına 2, "hiçbir zaman kullanmam" yanıtına 1 puan verilmektedir. Ölçeğin puan aralığı 29-145'tir. Ölçekten elde edilen toplam puan hasta haklarını kullanma tutumunu vermektedir. Ölçekten alınan puan yükseldikçe, hasta haklarını kullanma tutumunun arttığı şeklinde yorumlanmaktadır. Ölçek; "Bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı", "Personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı", "Ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikayet hakkı", "Tedaviye onay verme ve reddetme hakkı", "Personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkı", "Tıbbi ve ilaç araştırmalarında rıza hakkı" ve "Organ doku naklinde rıza alınması, aile planlaması kullanma ve gebeliği sonlandırma hakkı" olmak üzere 7 alt boyuttan oluşmaktadır (Erbil 2009). Ölçeğin bu çalışmadaki Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı 0.89 olarak bulunmuştur.

Araştırma etiği

Araştırma için Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Etik Kurulu'ndan (sayı:2012-01) ve araştırmacının yapıldığı kurumdan yazılı izin, araştırmaya katılan hastalardan sözel izin alınmıştır.

İstatistiksel Analiz

İstatistiksel analizler SPSS programı 15.0 versiyonu ile yapılmıştır. Normal dağılıma uygunluk analizi (Kolmogorov-Smirnov) yapılarak, gruplar arasında sayısal değişkenlerin karşılaştırılmasında t testi ve tek yönlü varyans analizi, gruplar arasındaki ilişkinin test edilmesinde korelasyon analizi kullanıldı. Tüm testlerde anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak alındı.

BULGULAR VE YORUM

Hastaların HHKTÖ toplam ve alt puan ortalamaları Tablo 1'de görülmektedir. Hastaların HHKYÖ toplam puan ortalamaları 125.61 ± 16.19 'dur ve ölçekten aldıkları en düşük puan 51 iken, en yüksek puan 145'dir.

Tablo 1. Hastaların HHKTÖ Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamaları

	X±SS	Min-mak
Bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı (1. alt boyut)	34.92±5.78	11-40
Personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı (2. alt boyut)	27.63±6.68	11-35
Ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikayet hakkı (3. alt boyut)	17.33±3.35	5-20
Tedaviye onay verme ve reddetme hakkı (4. alt boyut)	9.17±1.69	2-10
Personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkı (5. alt boyut)	18.14±2.51	6-20
Tıbbi ve ilaç araştırmalarında rıza hakkı (6. alt boyut)	9.25±1.45	2-10
Organ doku naklinde rıza alınması, aile planlaması kullanma ve gebeliği sonlandırma hakkı (7. alt boyut)	9.13±1.43	3-10
HHKTÖ Toplam	125.61±16.19	51-145

Alt ölçek puan ortalamaları 1. alt boyutta (Bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı) 34.92±5.78, 2. alt boyutta (Personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı) 27.63±6.68, 3. alt boyutta (Ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikayet hakkı) 17.33±3.35, 4. alt boyutta (Tedaviye onay verme ve reddetme hakkı) 9.17±1.69, 5. alt boyutta (Personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkı) 18.14±2.51, 6. alt boyutta (Tıbbi ve ilaç uygulamalarında rıza hakkı) 9.25±1.45, 7. alt boyutta (Organ, doku naklinde rıza alınması, aile planlaması kullanma ve gebeliği sonlandırma hakkı) ise 9.13±1.43'dür (Tablo 1).

Tablo 2: Hastaların Yaşları ve Yattığı Gün Sayısı İle HHKTÖ Puan Ortalamaları Arasındaki İlişkisi

Değişkenler	X±SS	r	p
Yaş	43.22±15.61 (min-mak= 19-82)	.058	0.50
Yattığı gün sayısı	11.19±11.61 (min-mak= 1-66)	-.194	0.024

Araştırmada hastaların yaş hastaların %35.3'ü 18-33, %28.7'si 34-49, %27.9'u 50-65 ve %8.1'i 66 ve üzeri yaş grubundadır. Hastaların %39'unun hastanede kaldığı gün sayısının 2-5 gün, %25.7'sinin 6-10 gün %35.3'ünün ise 11 gün ve üzeri olduğu belirlendi. Hastaların yaşı ve hastanede yattıkları gün sayısı ile HHKTÖ puan ortalamaları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan korelasyon analizinde, hastaların yaşı ile HHKTÖ puan ortalaması arasında ilişki olmadığı (r:.058, P=0.050), yattığı gün sayısı ile HHKTÖ puan ortalaması arasında düşük düzeyde ve negatif yönde bir ilişki olduğu bulundu (r: -.194, p= 0.024), (Tablo 2).

Tablo 3: Hastaların Cinsiyeti, Eğitim Durumu, En Uzun Süre Yaşadığı Yer, Kronik Hastalığı Olma ve Hasta Hakları Konusunda Bilgisinin Olma Durumuna Göre HHKTÖ Puan Ortalamaları

Tanıtıcı özellikler		Sayı	Yüzde	HHKTÖ X±SS	Test/p
Cinsiyet	Erkek	81	59.6	126.30±16.30	t= 0.690, p=0.544
	Kadın	55	40.4	124.58±16.12	
Eğitim Durumu	Okuryazar olmayan/ ilkokul bitirmemiş	13	9.6	119.61±18.09	F= 0.918, p=0.434
	İlköğretim	56	41.2	126.19±14.34	
	Lise	41	30.1	127.68±12.65	
	Üniversite	26	19.1	124.07±22.83	
En uzun süre yaşanılan yer	İl	74	54.4	126.24±14.77	F=0.142, p=0.867
	İlçe	38	27.9	125.18±18.85	
	Kasaba- köy- belde	24	17.6	124.33±16.47	
Kronik hastalığı	var	50	36.8	124.96±18.08	t=0.356, p=0.735
	yok	86	63.2	125.98±15.08	
Hasta hakları konusunda bilgisinin olma durumu	Evet	51	37.5	129.74±13.62	F=3.730, p=0.027
	Kısmen	43	31.6	120.76±19.81	
	Hayır	42	30.9	125.54±13.75	
Toplam		136	100	125.61±16.19	

Hastaların % 59.6'sının erkek, % 41.2'sinin ilköğretim mezunu olduğu, %54'ünün en uzun süre yaşadığı yerleşim yerinin il merkezi olduğu, %63.2'sinin kronik hastalığının olmadığı ve %37.5'inin hasta hakları konusunda bilgisi olduğunu bildirdiği bulundu (Tablo 3).

Yapılan analizlerde, cinsiyet, öğrenim durumu ve en uzun süre yaşanılan yer ve kronik hastalığının olma durumuna göre elde edilen HHKTÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı saptandı ($p>0.05$) (Tablo 3). Hastaların hasta hakları hakkında bilgisi olma durumlarına göre hastaların hasta hakları kullanma tutum puan ortalamaları incelendiğinde; hasta hakları konusunda bilgisi olduğunu bildiren hastaların, 1.($F=7.11$) alt boyut ve HHKTÖ toplam puan ortalamalarının ($F=3.73$) diğer hastalara göre anlamlı derecede yüksek olduğu belirlendi ($p<0.05$) (Tablo 3).

TARTIŞMA

Hastaların HHKTÖ puan ortalamalarının incelenmesi

Hastaların "Hasta Hakları Yönetmeliği"nde yer alan hasta haklarını kullanma tutumlarını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda, hastaların HHKTÖ ölçeği toplam puan ortalaması 125.61 ± 16.19 , ölçek madde puan ortalaması $4,34\pm 5.56$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin puan aralığı (29-145) ve puan ortalamasının artmasıyla hasta haklarını kullanma tutumunun arttığı göz önünde bulundurulduğunda,

hastaların haklarını kullanma tutum ölçeği puan ortalamasının düşük olmadığı ve dolayısıyla hastaların hasta hakları kullanmaları konusunda tutum geliştirdikleri söylenebilir. Zaybak ve arkadaşları (2012) çalışmalarında, aynı ölçeği kullanmışlar ve hastaların hasta haklarını kullanma tutumlarının ($X=64.52\pm 22.69$) düşük olduğunu bulmuşlardır. Bu iki çalışma sonuçlarının birbirinden oldukça farklı olduğu göze çarpmaktadır. Bu sonucun çalışmaların farklı kurumlarda yapılması ve dolayısıyla, tanı ve tedavi hizmetlerinin sunumu sırasında hastaların hakları konusunda bilgilendirilmesi uygulamalarının farklı olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Bunun yanında hasta hakları konusunda tutum belirlemeye yönelik olmasa da hastaların haklarıyla ilgili davranışlarını inceleyen bazı araştırmalar bulunmaktadır. Bayık ve Türkistanlı'nın (1992) çalışmasında hastaların haklarından yeterince yararlanmadığı, Yılmaz'ın (2000) çalışmasında ise, hastaların %54,7'sinin önerilen şekilde tedavi olmazsa tedaviyi reddedebileceğini belirttiği bildirilmiştir. Taşcı (2007) çalışmasında, hastaların hasta haklarına yönelik görüşlerini incelemiş ve %70.3'ünün her hangi bir sorun yaşadığında şikayet etmeyeceğini, %29.4'ü şikayet etse de değişen bir şey olmayacağını düşündüğü bulunmuştur. Ülkemizde konuyla ilgili yönetmelik (1 Ağustos 1998) ve yönergeler çıkarılmasıyla birlikte (15 Ekim 2003, Nisan 2005), Sağlık Bakanlığı bünyesinde hastanelerde hasta hakları ile ilgili birimler kurulmuştur (Ertil 2009; Öztürk ve ark 2007). Çalışma sonuçları göz önünde bulundurulduğunda, hastaların hasta hakları konusunda olumsuz düşünce içinde oldukları ve ülkemizde yönergenin uygulamaya başlamasından günümüze kadar geçen sürede hastaların hakları konusunda bilgi, davranış ve tutum kazanma beklentilerinin karşılanmadığı bildirilmekle birlikte (Zaybak ve ark. 2012) bu çalışmada hastaların tutum puanlarının daha yüksek olması umut verici bir sonuç olarak düşünülebilir.

Ölçek alt boyut puan ortalamaları ile ilgili olarak, her bir ölçekte bulunan madde sayısı eşit olmadığından hastaların hasta hakları kullanma konusunda tutumlarının hangi boyutta daha iyi olduğu belirlemek için, her bir alt boyutun madde puan ortalamaları incelenmiştir. Buna göre, en yüksek madde puan ortalamasının "Tıbbi ve ilaç araştırmalarında rıza hakkı" (4.62 ± 0.72) boyutunda olduğu görülmüştür. Benzer şekilde Ünsal ve arkadaşlarının (2011) çalışmasında "müdahale için rızasının alınması hakkı ve saygı görme ve rahatlık hakkı" hastaların en iyi bildikleri hakları olarak saptanmış, Eksen ve arkadaşları (2004) hastaların ilk sıralarda bilinen hasta hakları olarak "müdahale için rızasının alınma hakkı" olduğunu belirtmişlerdir. Özcan'ın çalışmasında (2010), araştırmaya katılan hastaların büyük bir bölümü, Aşkar (2006)'ın yaptığı araştırmada hastaların yarısından fazlası, Yılmaz'ın (2002) araştırmada da, hastaların önemli bir bölümü, yapılan tıbbi müdahalelerden önce rızasının alındığını ifade etmiştir. Çalışma yılları göz önünde bulundurulduğunda son on yıl içinde, herhangi bir girişim veya araştırma için hastanın olurunun alınmasında bir artış olduğu dikkati çekmektedir. Bu sonuç üzerinde, hasta hakları konusunda ülkemizde bakanlık düzeyindeki çalışmaların bir sonucu olarak bütün hastalara hastaneye yatışları sırasında bütün girişimleri kabul ettikleri konusunda önem alınmasının etkili

olduğu, bu uygulamayla karşılaşan hastaların farkındalık geliştirdikleri düşünülmektedir.

Ölçek alt boyutlarında, en düşük madde puan ortalamasının "Personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı" (3.96 ± 0.95) boyutunda olduğu bulunmuştur. Çalışma sonuçları ile benzer şekilde, Aşkar ve arkadaşlarının (2006) yapılan, bir devlet hastanesindeki hasta hakları uygulamasının hasta ve hasta yakınları tarafından değerlendirilmesi konulu çalışmada, sağlık hizmeti sunumunda sağlık personelinin değiştirilmesini talep etme, seçme ve tercih hakkını kullanmada yetersizliğin olduğu bulunmuştur. Günay ve arkadaşlarının (2007) çalışmasında hizmet aldığı personeli değiştirme haklarını bilenlerin oranının %50 dolayında, Krzych ve Ratajczyk'ın (2013) çalışmasında tedavi eden doktoru seçme haklarını bilenlerin oranının %81,8, tedavi sırasında tıbbi kayıtlara erişme haklarını bilenlerin oranının %67,3 olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmadan elde edilen bulguların ülkemizde yapılan çalışma sonuçlarını destekler özellikle olduğu, ancak Krzych ve Ratajczyk'ın sonuçlarıyla benzer olmadığı görülmektedir. Bu durumun Hasta hakları yönetmeliğinde yer almakla birlikte, sağlık kuruluşları başvuran hastaların "Personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı" konusunda bilgilendirilmesinin rutin yapılan bir işlem olmamasından kaynaklanabileceği gibi, sağlık kurumlarında doktor ve sağlık personeli yetersizliğinin bir sonucu olarak, hastaların personeli seçme haklarını kullanma gibi bir seçeneklerinin olmamasının da bir etken olabileceği düşünülebilir.

Hastaların Hasta haklarını kullanma tutumlarının bazı değişkenler açısından incelenmesi

Araştırmada hastaların hasta hakları kullanma tutumları bazı tanımlayıcı özelliklerin etkisi bakımından incelenmiştir. Buna göre hastaların yaşları ile hasta hakları tutum puanları arasında ilişki olmadığı bulunmuştur. Konuyla ilgili yapılan diğer çalışmalar gözden geçirildiğinde, farklı sonuçların elde edildiği görülmektedir. Zaybak ve arkadaşları (2012) 51-65 yaş gurubundaki hastaların hasta haklarını kullanma tutumlarının daha yüksek olduğunu, Taşçı (2007) yaşı daha genç olan hastaların tutumlarının daha olumsuz olduğunu bulmuşlardır. Hastaların hakları konusundaki bilgilerinin değerlendirildiği çalışmalarda, Günay ve arkadaşları (2007) hastaların yaşının hasta hakları bilgi puanını negatif yönde ve düşük seviyede etkilediğini, Yılmaz (2002,) ile Özer ve arkadaşları (2009) yaşın bilgi puan ortalamalarını etkilemediğini, Eksen ve arkadaşları (2004) ise yaşın bilgi puanını etkilediğini bulmuştur. Mira ve arkadaşları da (2012) yaşın hastaların hakları ile ilgili bilgi sahibi olmasını etkilediğini, genç hastaların hakları konusunda daha bilgili ve daha talepkar olduklarını bildirmişlerdir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular ve diğer çalışma sonuçları göz önünde bulundurulduğunda, sonuçların birbirini destekler özellikle olmadığı görülmektedir. Bu nedenle yaşın hastaların hasta hakları konusundaki tutumlarını tek başına etkileyen bir faktör olmadığı düşünülmektedir.

Hastaların cinsiyetine göre HHKTÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, aradaki fark istatistiksel yönden anlamsız bulunmuştur. Aynı ölçüm aracının kullanıldığı, Zaybak ve arkadaşlarının (2012) çalışmasında sadece "Ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikâyet hakkı" boyutunda kadın hastaların puan ortalamalarının erkeklerden daha

yüksek olduğu saptanmıştır. Bunun yanında hasta hakları üzerine yapılmış birçok çalışmada, cinsiyetin hasta hakları ile ilgili bilgisi olma durumunu etkilemediği bildirilmiştir (Kibar 2010, Mira ve ark. 2012; Özer ve ark., 2009; Günay ve ark., 2007; Aşkar, 2006; Eksen ve ark., 2004; Yılmaz, 2002).

Araştırmada hastaların eğitim durumlarına göre elde edilen HHKTÖ puan ortalamaları arasında anlamlı fark olmadığı bulundu. İlgili çalışmalardan, Eksen ve arkadaşları (2003), üniversite mezunu olan hastaların hasta haklarına yönelik bilgi düzeylerinin daha iyi olduğunu, Taşçı (2007) hastaların eğitim durumunun hasta hakları hakkındaki görüşlerini etkilemediğini, Dicle (2003), eğitim seviyesi arttıkça, hasta hakları konusunda bilgi düzeyinin arttığını bulmuşlardır. Aşkar'ın (2006) çalışmasında, eğitim durumu ile hasta ve hasta yakınlarının hasta hakları uygulamasını algılamaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, Kibar (2010)' ın çalışmasında hastaların eğitim durumu ile haklarını bilme durumları arasında ileri düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bunun yanı sıra, Zaybak ve arkadaşlarının (2012) çalışmasında ise eğitim düzeyi düşük olan hastaların tutum puanları daha yüksek bulunmuştur. Eğitim düzeyinin hastaların hakları konusunda bilgi sahibi olması ve haklarını talep etmesi yönünde etkili bir değişken olabileceği ve eğitim düzeyi arttıkça hastaların hakları konusunda tutum geliştirmelerinin de artacağı öngörülmekle birlikte, yapılan çalışmalarda farklı sonuçların bulunduğu dikkati çekmektedir.

Hastaların en uzun süre yaşadıkları yere göre HHKTÖ puan ortalamaları farkının anlamlı olmadığı saptandı. Günay ve arkadaşları (2007) çalışmalarında, çalışma sonuçlarımızla benzer sonuçlar bildirirken, Özer ve arkadaşları (2009) ile Eksen ve arkadaşlarının çalışmasında (2004), köyde yaşayan hastaların bilgi düzeylerinin il ve ilçede yaşayanlara göre daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Bu sonuçların araştırmaların farklı yıl ve coğrafi bölgelerde yapılmış olmasına bağlı olabileceği gibi, hasta haklarının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bu konudaki bilgilendirmelerin gerek sağlık merkezleri, gerekse medya aracılığıyla bütün yerleşim bölgelerine ulaşmasının bir sonucu olarak bütün yerleşim yerlerindeki bireylerdeki tutum farklılıklarının ortadan kalktığı düşünülebilir.

Kronik hastalığı olan veya uzun süre hastanede kalan hastaların, daha fazla sağlık bakım uygulaması veya tanı tedavi işlemleriyle karşı karşıya kalacağı düşünüldüğünde, hasta hakları konusundaki duyarlılıklarının daha fazla olması beklenmektedir. Zaybak ve arkadaşları (2012) kronik hastalığı olan hastaların HHKTÖ puan ortalamalarının anlamlı derecede yüksek olduğunu bulmuşlardır. Bu çalışmada ise kronik hastalığı bulunma durumunun hasta hakları tutumunu etkilemediği bulunurken, hastanede kalınan gün sayısının beklenenin aksine, HHKTÖ toplam puan ortalamasını düşük düzeyde ve negatif yönde etkilediği, ($r=-.194$, $p=0.024$), hastaların hastanede kaldıkları gün sayısı arttıkça HHKTÖ puan ortalamalarının düştüğü bulunmuştur. Bu sonuç hastaların uzun süre sağlık kurumlarında kalması veya tekrarlı olarak poliklinik veya hastanelere başvurmaları sürecinde, mevcut sağlık sistemini uygulamaları içinde hasta haklarını talep etme veya etmeme durumunun

sonuçları hakkında olumsuz yönde belirli bir yargı geliştirmiş olmalarından kaynaklanabilir.

Hastaların hasta hakları konusunda bilgisinin olması durumuna göre elde edilen puan ortalamaları arasında yapılan analizde, hasta hakları konusunda bilgisi olduğunu bildiren hastaların, "Bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı" alt boyutu ve toplam puan ($p < 0.05$) ortalamalarının diğer hastalara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda hasta hakları konusunda bilgi sahibi olan hastaların, özellikle bilgi alma, saygı görme ve mahremiyete saygı gösterilmesi konusunda hakları talep etme yönünde tutum geliştirdikleri düşünülmektedir. Burada dikkati çeken diğer bir nokta, hastaların bilgisini olma durumuna göre toplam ölçek puan ortalamalarında fark olmakla birlikte, puanlarının sadece alt boyutların birisinde yüksek olmasıdır. Bilgi sahibi olma durumunun hasta haklarının bütün boyutlarındaki tutumları etkileyeceği varsayıldığında, hastaların bu konudaki bilgilerinin kapsamı veya yeterliliğinin sorgulanması gerektiği düşünülmektedir. Hemşirelerin eğitici rolü ve savunucu rolleri doğrultusunda, hastaların kendi hakları konusunda bilinçlenmesi ve olumlu yönde tutum geliştirmesine yönelik eğitim programlarını hayata geçirmeleri yararlı olacaktır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda hastaların hasta haklarını kullanma tutumlarının yüksek düzeyde olduğu, hastaların en yüksek tutum puanının "tıbbi ve ilaç araştırmalarında rıza hakkı" boyutunda, en düşük madde puan ortalamasının ise "personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı" boyutunda olduğu, hasta hakları konusunda bilgi sahibi olanların "Bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı" alt boyutu ve toplam ölçek puanlarının daha yüksek olduğu, hastanede kaldığı gün sayısı ile hasta haklarını kullanma tutumu arasında negatif yönde ve düşük düzeyde ilişki olduğu bulunmuştur.

Bu sonuçlar doğrultusunda,

- Hastaların hasta haklarının alt boyutlarına ilişkin tutumlarını etkileyebilecek nedenlere yönelik çalışmaların yapılması,
- Sağlık kurumlarına başvuran hastaların hasta hakları konusundaki eğitimlerinin hasta haklarının bütün boyutlarını kapsayacak şekilde planlanıp uygulanması,
- Hasta haklarının kullanımına yönelik, farklı örneklem grupları ile periyodik aralıklarla çalışmaların yapılması,
- Hastaların haklarını kullanma tutumları ve etkileyen etmelere yönelik nitel çalışmaların yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Aşkar A. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Hakları Ve Kütahya Devlet Hastanesi Örneği. Bilim Uzmanlığı Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü; 2006. 51-117
- Aydın, E. Rights Of Patients In Developing Countries: The Case Of Turkey, J Med Ethics 2004; 30: 555-557.
- Bayık A, Türkistanlı E. Hastaların Hasta Haklarını Bilme Bu Haklardan Yararlanma Durumları Ve Karşılaştıkları Riskler. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Esnaf Ofset Matbaacılık, Sivas;1992. 778-782.
- Çetinkaya F, Koçyiğit N, Emiroğlu A. Hasta Hakları Ve Ermenek Devlet Hastanesi Hastalarının Hasta Hakları Bilgi Düzeyi Üzerine Bir İnceleme, KMÜ Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 2013; 15 (25): 79-84,
- Dicle BG. Sağlık Hizmeti Talep Edenlerin Beklenti Ve Bilgilerinin Evrensel Hasta Hakları Tanımlarına Göre Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2003. 30-97
- Eksen M, Karadağ N, Işıkay Ç ve ark. Hastaların Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 2004; 1(1): 1-12.
- Erbil N. Hasta Hakları Kullanma Tutumu Ölçeğinin Geliştirilmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 2009, 6(1): 826- 837.
- Ghooi R, Deshpande S. Patients Rights In India: An Ethical Perspective. Indian Journal Medical Ethics 2012;9(4): 277-280.
- Günay O, Naçar M, Horoz D ve ark. Erciyes Üniversitesi Hastanesi'nde Yatan Hastaların Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyi. Erciyes Medical Journal 2007; 29(4): 303-311.
- Kaçar H. Hastanede Yatan Hastaların Hasta Hakları Konusunda Bilgi Düzeyi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2008. 16-38.
- Kibar N. I. Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Hakları Bilinirlik Düzeyinin Ölçülmesi: Bahçelievler Örneği Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2010. 22-25
- Krzych JL, Ratajczyk D. Awareness Of The Patients' Rights By Subjects On Admission to A Tertiary University Hospital İn Poland. Journal of Forensic and Legal Medicine 2013;20: 902-905
- Kuzu N, Ergin A, Zincir M. Patients Awareness Of Their Rights In A Developing Country. Public Health 2006; 12(4): 290-296.
- Mira JJ, Lorenzo S, Guilbert M & et al. Do Spaniards Know Their Rights As Patients? International Journal for Quality in Health Care 2012;24(4): 365-370.
- Ocaktan E, Yıldız A, Özdemir O. Abidinpaşa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hasta Hakları Konusunda Bilgi Ve Tutumları. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004; 57(3): 129-137
- Önal G, Civaner M. Hasta Hakları Uygulama Yönergesi: Türkiye'de Hasta Haklarının Yasama Geçirilmesi İçin Bir Adım. Türkiye Klinikleri Journal Medical Ethics 2005; 13(3): 203-208.
- Özcan C. Bir Devlet Hastanesi Örneğinde Hasta Hakları Uygulamalarının Değerlendirilmesi. Bilim Uzmanlığı Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2010. 40.
- Özer N, Özlü S, Sarıtaş S. Cerrahi Kliniklerde Tedavi Gören Hastalar Haklarını Biliyorlar Mı? Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009; 12(4):19-28

- Parsapoor A, Mohammad K, Malek Afzali H & et al. Necessity Of Observing Patient's Rights: A Survey On The Attitudes Of Patients, Nurses And Physicians Journal Of Medical Ethics And History Of Medicine 2012; 5(2).
- Resmi Gazete, "Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Yönetmeliği", 01.08. 1998; Sayı: 23420
- Taşçı DK. Doğum Yapan Hastaların Aldıkları Bakımı Hasta Hakları Açısından Değerlendirmeleri. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2007; 10(3): 26-33.
- Teke A, Uçar M, Demir C ve ark. Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Ve Tutumlarının Değerlendirilmesi. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni 2007; 6(4): 259-266
- Topbaş M, Özlü T, Çan G ve ark. Hekimler Hasta Haklarını Ne Kadar Biliyorlar? Bir Tıp Fakültesindeki Asistan Ve Intern Hekimlerin Bilgi Düzeyleri. Türkiye Klinikleri Journal Medical Ethics 2005; 13(2): 81-85.
- Ünsal A, Bulucu GD, Kura E ve ark. Poliklinik Hizmeti Alan Hastaların Hasta Haklarına İlişkin Bilgi Düzeyleri. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2011; 6(17): 27-40
- Yılmaz H. Osmangazi Üniversitesi Eğitim Uygulama Ve Araştırma Hastanesinde Yatan Erişkin Hastaların Hasta Haklarından Yararlanma Durumları Ve Hemşirelerin Hasta Haklarına İlişkin Görüşleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2002.
- Yürümez Y, Çevik T, Yavuz Y. Hasta Haklarını Biliyor muyuz? Akademik Acil Tıp Dergisi,2010; 9(2): 67-71.
- Zaybak A, Eşer İ, Günay İsmailoğlu E. Bir Üniversite Hastanesinde Hastaların Hasta Haklarını Kullanma Tutumunun İncelenmesi. İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi 2012; 20(2): 106-108.