

Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması: Farabi Hastanesi Örneği*

Sedat BOSTAN**

ÖZET

Hasta hakları, hastalar için karşılanması gereken temel gereksinimleri ifade eder. Bununla birlikte hastane çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumlarının belirlenmesine yönelik yeterince çalışma olmadığı düşünülmektedir.

Bu çalışma; Trabzon, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Farabi Hastanesinde gerçekleştirildi. Araştırmaya 125 Farabi hastanesi çalışanı gönüllü olarak katıldı. Katılımcılar, görevleri gereği hastayla doğrudan iletişim kuran; tıbbi sekreter, güvenlik görevlisi ve hemşirelerdir. Çalışma, 5'li Likert anketi ölçeğiyle yapılmıştır.

Sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik genel tutumlarının olumluluk düzeyinin yüksek (3.81) olmasına karşın, uygulama alanlarına inildiğinde yargılarının değişebildiği görülmektedir. Sağlık çalışanlarının iletişim ve bilgi alma (3.35), yönetsel (3.36) ve tıbbi hizmetlerde (3.27) hasta haklarına yönelik tutum düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumlarının ortalama olumluluk düzeyi (3.34) orta düzeyde olup, hasta haklarına uygun sağlık hizmeti verilebilmesi için bu düzeyin yükseltilmesi gerekmektedir. Sağlık çalışanlarının, kendilerinin de ifade ettiği (%82.4) gibi, hasta hakları konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaçları vardır.

Anahtar Kelimeler: Hasta Hakları, Tutum, Sağlık Çalışanı, Sağlık Hizmetleri Yönetimi, Hastane Yönetimi

* Bu makale 07.03.2008 tarihinde dergiye gönderilmiş, 15.07.2008 tarihinde yayınlanmak üzere kabul edilmiştir.

** Öğr. Gör. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu

The Investigation of Health Employees Attitudes Related Patient Rights: Instances of Farabi Hospital

ABSTRACT

The term “patient rights” is the expression of meeting basic needs of patients. Beside this, there is a big gap on determining the attitude of personnel in hospitals towards patient rights. This study was carried out in Farabi Hospital of Karadeniz Technical University, Trabzon. Questionnaire was applied to 125 volunteers who are health care workers in Farabi Hospital. All participants were medical secretary, security and nurses. Likert type questionnaire was used in this study.

General attitude of health workers towards patient rights was found high (3.81). However, this decision can be changed when moving down to sublevel. General averages attitudes including communication and getting information (3.35), management service (3.36), medical services (3.27) of health workers were in the middle level.

General average of attitude of healthcare personnel towards patient rights was in the middle level (3.34). This level should be increased in order to give better service suitable for patient rights. In-service training courses on the patient rights are needed as 82.4% of healthcare personnel agreed in the questionnaire.

Key Words: *Patient Rights, Attitudes, Health Workers, Health Care Management, Hospital Management*

I. GİRİŞ

Hasta hakları, insan hakları kuramında “sağlık hakkı” olarak ifade edilen temel hakka dayandırılır (Hatemi 2006). Hasta hakları, hastalar için karşılanması gereken temel gereksinimleri ifade eder (Özlu 2005).

Hasta haklarıyla ilgili ilk uluslar arası belge, 1981 yılında Dünya Tabipler Birliği tarafından yayınlanmıştır. Hasta haklarını uluslararası düzeyde ilk gündeme taşıyanların hekimler olması ilgi çekicidir. Hasta haklarına, hekim ve sağlık çalışanlarının gösterdiği duyarlılığın bir işareti sayılabilir. Sonraki yıllarda Dünya Sağlık Örgütü ve Dünya Tabipler Birliği yeni bildirimler yayınlamıştır. AB, Roma Şartı ile AB ülkelerinde uyulması gereken hasta haklarını açıklamıştır (Özdemir ve diğerleri 2006-Kuzu ve diğerleri 2006).

Uluslararası bu düzenlemeler doğrultusunda değişik ülkelerde hasta haklarına yönelik çalışmalar yapılmaktadır (Fotaki 2006).

Türkiye’de, Avrupa Birliği sürecinin de etkisiyle, 1998 yılında “Hasta Hakları Yönetmeliği” yayınlanmıştır. Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan bu yönetmelik, hasta hakları konusunda oldukça geniş hazırlanmış hukuksal bir metindir.

Sağlık Bakanlığı, bu yönetmeliğe işlerlik kazandırmak amacıyla, 2003 yılında “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge”yi yayınlamış ve 2005 yılında ortaya çıkan ihtiyaçlara göre bu yönergeyi yenilemiştir (Bostan 2005). Buna göre, hastanelerde ve diğer sağlık tesislerinde Hasta Hakları Birimleri ve Kurullarının oluşturulması öngörülmektedir. Hastaların sağlık hizmeti alma sürecinde ortaya çıkan şikâyetlerine çözüm bulunması, tartışılması ve sorumluların tespiti, Hasta Hakları Birim ve Kurullarına verilen görevlerdendir. Sağlık Bakanlığına bağlı hastane ve sağlık tesislerinde, yönerge çerçevesinde uygulamalar 2004 yılından itibaren yaygınlaşmıştır. Sağlık Bakanlığı dışındaki Üniversite ve Milli Savunma Bakanlığına bağlı hastanelerin de bu uygulamalardan etkilenecek, çalışanlarına bu konuda hizmet içi eğitimler verdiği ve hasta/halkla ilişkiler büroları oluşturduğu gözlenmektedir. Birçok AB ülkesiyle birlikte, hasta haklarıyla ilgili devlet tarafından yasal düzenlemelerin yapılması, hasta hakları kültürünün kazanılmasına dönük eğitiminin önümüzdeki yıllarda giderek önemseneceğini düşündürmektedir (Deccache, Ballekom 2001).

Hasta hakları, 2004 yılından sonra, ilgili çevrelerde tartışılan ve sık sık kamuoyunun gündemine gelen konular arasında yer almaya başlamıştır. Bu alanda giderek daha fazla sayıda dernek faaliyet göstermekte ve gerek halka, gerekse sağlık personeline yönelik hasta haklarıyla ilgili etkinlikler düzenlenmekte ve bilimsel araştırmalar yayınlanmaktadır. Bu araştırmaların önemli bir kısmı, Türkiye’deki hekimlerin hasta haklarıyla ilgili bilgi düzeyleri ve tutumları ile hastaların, haklarını bilme ve talep etme düzeylerini yansıtmayı amaçlamaktadır (Topbaş ve diğerleri 2005). Oysa hekim dışı sağlık çalışanlarının, hasta hakları konusundaki tutum ve davranışlarının da çok önemli olduğu bir gerçektir. Hastane ve diğer sağlık kurumlarında çalışanların büyük kısmı, hekim dışı sağlık çalışanlarıdır. Hekimin sağlık ekibinin lideri olmasına rağmen, hastalar, hekim dışı sağlık çalışanlarıyla daha uzun süreli temas kurmaktadır. Sağlık kurumlarında tıbbi ve idari işlemlerin çoğunu,

hekim dışı sağlık çalışanları yapmaktadır. Özellikle doğrudan hastaların iletişim kurduğu tıbbi sekreter, güvenlik görevlisi ve hemşirelerin hasta haklarıyla ilgili düşünce ve tutumlarının önemli olacağı kuşkusuzdur. Sağlık çalışanlarının hasta haklarıyla ilgili tutumlarının saptanması, eğitim çalışmalarında önem verilmesi gereken konular hakkında bilgi verecektir.

Bu çalışmanın amacı: doğrudan hastayla iletişimi bulunan hekim dışı sağlık çalışanlarının, hasta haklarına yönelik tutumlarını ölçmektir.

II. GEREÇ VE YÖNTEMLER

Çalışma Nisan-Mayıs 2006 döneminde, Hasta Hakları ve Sağlıklı Yaşam Derneği tarafından sağlık çalışanlarına yönelik düzenlenen hasta hakları hizmet içi eğitim çalışmaları esnasında yapılmıştır. Araştırma anketi tarafımızdan hazırlanmıştır. Hizmet içi eğitime gönüllü katılan 358 sağlık çalışanından, gönüllü 125'inin eğitim öncesi ankete katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayalı, tesadüfi olmayan keyfi örnekleme yöntemiyle yapıldığı için, araştırma sonuçlarının genellenmesinde kısıtlılık oluşmaktadır. Katılımcılar, görevleri gereği hastayla doğrudan iletişim kuran; tıbbi sekreter, güvenlik görevlisi ve hemşirelerdir.

Çalışma, 5'li Likert anketi ölçeğiyle yapılmıştır. Anket formları, katılımcılara verilerek 1 saat sonra geri alınmıştır. İki kısımdan oluşan anket formunun birinci kısmı, ankete cevap veren personelin demografik ve mesleki özelliklerini tanımlayan 11 sorudan; ikinci kısmı ise, hasta haklarıyla ilgili düşünce ve tutumlarını ölçen Likert anketi tekniğine uygun 25 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler, cevaplamanın sağlıklı olmasını sağlamak amacıyla, olumlu ve olumsuz cümleler şeklinde düzenlenmiş olup, değerlendirme aşamasında hasta hakları açısından puanlarıyla birlikte olumlu ifadelere dönüştürülmüş ve dört grup altında toplanmıştır. Bu gruplar, genel olarak hasta haklarıyla ilgili 7 ifade; iletişim ve bilgi alma hakkıyla ilgili 6 ifade; yönetsel hizmetlerde hasta haklarıyla ilgili 6 ifade ve tıbbi hizmetlerde hasta haklarıyla ilgili 6 ifadeden oluşmaktadır.

İfadelerin katılma düzeyleri; hiç katılmıyorum=1, katılmıyorum=2, kısmen katılmıyorum=3, katılmıyorum=4, tamamen katılmıyorum=5 olarak puanlanmıştır. Puanın yüksekliği, hasta haklarıyla ilgili düşünce ve tutumun olumluluk düzeyinin arttığını göstermektedir. Her bir ifadenin katılım düzeyini gösteren 1-

5 puan arası, değerlendirme kolaylığı sağlaması amacıyla, tarafımızdan üçe bölünerek; düşük=1-2.39, orta=2.4-3.69, yüksek=3.7-5 puan aralığında yeniden tanımlanmıştır.

Anket sonuçlarının istatistikleri SPSS paket programı ile yapılmıştır. Independent-Samples T Testi ve One-Way ANOVA testi kullanılmıştır. Verilerin parametrik test varsayımlarından normal dağılıma uygunluğu Kolmogrov-Smirnov testi ile, varyansların homojenliği ise Independent-Samples T Testindeki Levene's Test for Equality of Variances sütunundan ve One-Way ANOVA testinin Homogeneity of Variance sütunundan saptanmıştır (9). Ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach alfa=0.76) olarak bulunmuştur.

III. BULGULAR

Ankete katılan 125 sağlık çalışanının demografik ve mesleki özellikleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Bilgileri

Tanımlayıcı Bilgiler	Sayı	%
<u>Mesleği:</u>		
Hemşire	39	31.2
Tıbbi Sekreter	48	38.4
Güvenlik Görevlisi	36	28.8
<u>Cinsiyet:</u>		
Erkek	34	27.2
Kadın	91	72.8
<u>Yas:</u>		
20-29	72	57.6
30+	50	40
<u>Medeni Hal:</u>		
Bekar	65	52
Evli	59	47.2
<u>Eğitim Durumu:</u>		
Lise-Meslek Lisesi	66	52.8
Ön lisans	31	24.8
Lisans	28	22.4
<u>Farabi Hastanesinde Çalışma Süresi:</u>		
0-2 yıl	58	46.4
3-5 yıl	16	12.8
6-8 yıl	21	16.8
9+ yıl	30	24

Tablo 1: Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Bilgileri (Devam)

Tanımlayıcı Bilgiler	Sayı	%
<u>Meslekte Çalışma Süresi:</u>		
0-4 yıl	59	47.2
5-9 yıl	34	27.2
10+ yıl	29	23.2
<u>Son Bir Yılda Katıldığı Hizmetçi Eğitim Programı Sayısı:</u>		
1 kez	29	23.2
2 kez	30	24
3 kez	13	10.4
4 kez	24	19.2
5+ kez	25	20
<u>Hastanedeki İşinden Avlık Geliri:</u>		
0-499 YTL	66	52.8
500-999 YTL	27	21.6
1000+	25	20
<u>Son Bir Yılda Okuduğu Mesleki Kitap Sayısı:</u>		
Hiç Okumadı	39	31.2
1-2 Kitap	56	44.8
3+ Kitap	30	24
<u>Son Bir Yılda Okuduğu Diğer Kitap Sayısı:</u>		
Hiç Okumadı	11	8.8
1-2 Kitap	49	39.2
3-4 Kitap	30	24
5+ Kitap	35	28

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleklere dağılımının bir birine yakın olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yaşlara dağılımının 20-29 yaş ile 30-39 yaş arasında yoğunlaşmasından ve diğer yaş gruplarında çok az sayıda kişinin (2-3 gibi) olmasından dolayı yaş dağılımı iki grup halinde düzenlenmiştir. Medeni hal değişkeninin dağılımının evli ve bekar olarak bir birine yakın olduğu bulunmuştur. Dul sadece bir kişi olduğu için medeni hal sınıflanmasında ihmal edilmiştir. Hasta haklarının güncel ve yeni bir kavram olmasından dolayı okuma alışkanlığı ile ilgisi önemsenmiştir.

Sağlık çalışanlarının, dört grup altında toplanmış olan hasta haklarına yönelik tutumlarıyla ilgili ifadelerle katılım düzeyleri ve ortalama puanları şöyledir.

Tablo 2: Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Genel Tutumları

İfade	Ortalama ±(SS)	Katılma Düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
1. Hastaların haklarının olabilmesi için insan olmaları yeterlidir.	3.91±1.33	8.8	11.2	4.8	28	45.6
2. Hastalar, hastane ve sağlık personelinin varlık nedenidir.	4.09±1.05	3.2	8	7.2	39.2	42.4
3. Hasta hakları yükselen bir değerdir.	3.93±1.03	3.2	8	12.8	42.4	33.6
4. Hasta hakları uygulamaları sağlık çalışanlarının aleyhine değildir.	3.84±1.15	4	10.4	19.2	29.6	36.8
5. Hasta hakları konusunda hizmet içi eğitim ihtiyacı vardır.	4.13±1.98	4	2.4	11.2	40.8	41.6
6. Hastane olarak kalite belgesi alınmalıdır.	4.04±1.09	3.2	8.8	12	32.8	43.2
7. Hastanenin kalite belgesi alması verdiği hizmetin kalitesini yükseltir.	2.74±1.27	18.4	32	16	24	9.6
Genel ortalama	3.81±0.6					

Sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik genel tutumlarını içeren yedi ifadenin ortalama katılım düzeyi puanının (3.81) **yüksek** düzeyde olduğu hesaplanmıştır. “Hastanenin kalite belgesi alması, verdiği hizmetin kalitesini yükseltmez.” (2.74) ifadesine katılım düzeyinin **orta**; diğer altı ifadenin katılım düzeyinin **yüksek** düzeyde olduğu hesaplanmıştır.

Tablo 3: Sağlık Çalışanlarının, Hastaların İletişim ve Bilgi Alma Haklarına Yönelik Tutumları

İfade	Ortalama ±(SS)	Katılma Düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
1. Görevli personel işini yaptığı hastaya kendini tanıtmalıdır.	3.97±1.08	4	9.6	6.4	44	35.2
2. Hastaya bilgi vermek için harcanan zaman, sırada bekleyen hastaya haksızlık değildir.	3.92±1.08	4	10.4	8	44.8	32.8
3. Hastalar, çoğu kez gerekli sorular sormaktadır.	2.88±1.12	10.4	28.8	32.8	18.4	9.6
4. Sürekli hasta haklarının öne çıkarılması, hastaların uygun olmayan taleplerini artırmamaktadır.	3.18±1.22	9.6	23.2	21.6	30.4	17.5
5. Hastalara gerekli hizmeti verebilmek için otoriter davranmak gerekli değildir.	3.26±1.19	7.2	23.2	21.6	32	16
6. Hastaların agresif tepki göstermeleri, çalışanların agresif davranmasını haklı çıkarmaz.	2.96±1.31	13.6	30.4	19.2	20	16.8
Genel ortalama	3.35±0.65					

Sağlık çalışanlarının iletişim ve bilgi alma haklarına yönelik tutumlarını içeren altı ifadenin ortalama katılım düzeyi puanının (3.35) **orta** düzeyde olduğu görülmüştür. “Görevli personelin işini yaptığı hastaya kendini tanıtmalıdır.” (3.97), “Hastaya bilgi vermek için harcanan zaman sırada bekleyen hastaya haksızlık nedeni değildir.” (3.92) ifadelerine katılım düzeyinin **yüksek**; diğer dört ifadeye katılım düzeyinin **orta** düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Sağlık Çalışanlarının Yönetmelik Hizmetlerde Hasta Haklarına Yönelik Tutumları

İfade	Ortalama ±(SS)	Katılma Düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
1. Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birimler olmalıdır.	4.28±0.79	0.8	4	4.8	47.2	43.2
2. Hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesi gerekmez.	2.9±1.33	19.2	20.8	25.6	19.2	15.2
3. Hastaların kullandıkları alanların temizliğinin yapılmasına katkıda bulunmaları gerekmez.	2.61±1.27	19.2	36.8	18.4	12.8	12
4. Hasta memnuniyeti, çalışanların değerlendirilmesinde bir ölçüt olmalıdır.	3.28±1.26	10.4	20	18.4	32.8	18.4
5. Tıbbi tetkiklerde hastaya uzun süreye randevu verilmesi mevcut imkânlar içinde çözülebilir.	3.66±1.03	4	8.8	24	41.6	20.8
6. Hastane ortamında, hastaların ibadet etme isteklerini karşılamak zor değildir.	3.47±1.16	5.6	18.4	19.2	36.8	20
Genel ortalama	3.36±0.47					

Sağlık çalışanlarının yönetmelik hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumlarını içeren altı ifadenin ortalama katılım düzeyi puanının (3.36) **orta** düzeyde olduğu hesaplanmıştır. “Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birimler olmalıdır.” (4.28) ifadesine katılım düzeyinin **yüksek**; diğer beş ifadeye katılım düzeyinin **orta** düzeyde olduğu bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının tıbbi hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumlarını içeren altı ifadenin ortalama katılım düzeyi puanının (3.27) **orta** düzeyde olduğu tespit edilmiştir. (Tablo 5). “Hasta yoğunluğunun fazla olmasına rağmen hastalara yeterli özen gösterilmelidir.” (2.16) ifadesine ve “Tıbbi müdahalenin mesleki kurallara uygun olması, hastanın özel durumunu dikkate almaya mani değildir.” (2.64) ifadesine katılım düzeyinin **düşük**; “Hastaların hastalığının tedavisi kadar mahremiyet hakkı da önemlidir.” (3.23) ifadesine ve “Hastalar tıbbi işlemler esnasında yanlarında refakatçi bulundurabilirler.” (3.57) ifadesine katılım düzeyinin **orta**; diğer iki ifadenin katılım düzeyinin

yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının hasta hakları konusunda tutumlarını ölçmeye yönelik hazırlanmış 25 ifadenin genel ortalama puanının (3.44) **orta** düzeyde olduğu görülmüştür.

Tablo 5: Sağlık Çalışanlarının Tıbbi Hizmetlerde Hasta Haklarına Yönelik Tutumları

İfade	Ortalama ±(SS)	Katılma Düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
1. Hastaların hastalığının tedavisi kadar, mahremiyet hakkına da önem verilmelidir.	3.23±1.18	8	19.2	32	23.2	17.6
2. Tıbbi müdahalenin mesleki kurallara uygun yapılması, hastanın özel durumunu dikkate almaya mani değildir.	2.64±1.31	24	28.8	15.2	23.2	8.8
3. Hastalar tıbbi işlemler esnasında yanlarında refakatçi bulundurabilirler.	3.57±1.17	4.8	17.6	17.6	35.2	24.8
4. Her tıbbi müdahaleden önce hastanın rızasını almak gerekir.	3.86±1.04	3.2	7.2	20.8	37.6	31.2
5. Hasta yoğunluğunun fazla olmasına rağmen hastalara yeterli özen gösterilmelidir.	2.16±1.2	33.6	40.8	8.8	9.6	7.2
6. Hastayla ilgili tıbbi verilerin hepsinin kaydedilmesi gerekir.	4.16±1.2	8.8	3.2	2.4	33.6	52
Genel ortalama	3.27±0.46					

Sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumlarının çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre 0.05 önemlilik düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edildi. Cinsiyet, yaş, medeni hal bağımsız değişkenleri Independent-Samples T Testi ile, meslek, eğitim durumu, Farabi hastanesinde çalışma süresi, meslekte çalışma süresi, son bir yılda katıldığı hizmetiçi eğitim programı sayısı, geliri, okuduğu mesleki kitap sayısı ve okuduğu genel kültür kitabı sayısı bağımsız değişkenleri One-Way ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunan ifadeler Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleriyle Hasta Hakları Yönelik Tutumlarının Ortalamaları Arasında Anlamlı Fark Bulunan İfadeler ve Faktörler

İfade	F/t	P
A. Meslek		
Hastalar, hastane ve sağlık çalışanlarının varlık nedenidir.	F=3,352	0,038
Görevli personel işini yaptığı hastaya kendini tanıtmalıdır.	F=3,435	0,035
Hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesi gerekmez.	F=8,008	0,001
Tıbbi müdahalenin mesleki kurallara uygun yapılması, hastanın özel durumunu dikkate almaya mani değildir.	F=3,352	0,038
Hastaların yanlarında refakatçi bulundurmaları yapılacak tıbbi işlemleri zorlaştırmaz.	F=5,661	0,004
B. Cinsiyet		
Hastaların hastane temizliğine katkıda bulunması gerekmez.	t=3,314	0,001
Hastaların hastalığının tedavisi mahremiyet hakkından önce gelmez.	t=2,260	0,026
Her tıbbi müdahaleden önce hastanın rızasını almak işleri zorlaştırmaz.	t=2,434	0,016
Sağlık Çalışanlarının Yönetmelik Hizmetlerde Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Genel Ortalaması	t=2,753	0,007
C. Yaş		
Görevli personel işini yaptığı hastaya kendini tanıtmalıdır.	t=2,087	0,039
Hastalara gerekli hizmeti verebilmek için otoriter davranmak gerekli değildir.	t=2,385	0,019
D. Medeni Hal		
Hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesi gerekmez.	t=3,022	0,003
Sağlık Çalışanlarının Yönetmelik Hizmetlerde Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Genel Ortalaması	t=2,443	0,016

Tablo 6: Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleriyle Hasta Hakları Yönelik Tutumlarının Ortalamaları Arasında Anlamlı Fark Bulunan İfadeler ve Faktörler (Devam)

İfade	F/t	P
E. Eğitim Düzeyi		
Hastalar çoğu kez gerekli sorular sormaktadır.	F=4,807	0,01
Hastaya bilgi vermek için harcanan zaman sırada bekleyen hastaya haksızlık değildir.	F=3,927	0,022
Hastalara gerekli hizmeti verebilmek için otoriter davranmak gerekli değildir.	F=2,984	0,05
Hasta yoğunluğunun fazla olmasına rağmen hastalara yeterli özen gösterilmektedir.	F=4,216	0,05
Hasta memnuniyeti çalışanların değerlendirilmesinde bir ölçü olmalıdır.	F=5,757	0,004
Hastaların haklarının olabilmesi için insan olmaları yeterlidir.	F=6,065	0,003
Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Genel Tutumları Genel Ortalama	F=4,205	0,017
Sağlık Çalışanlarının Hastaların İletişim ve Bilgi Alma Haklarına Yönelik Tutumları Genel Ortalama	F=6,887	0,001
Sağlık Çalışanlarının Tıbbi Hizmetlerde Hasta Haklarına Yönelik Tutumları Genel Ortalama	F=4,976	0,008
F.Meslekte Çalışma Süresi		
Hastalar çoğu kez gerekli sorular sormaktadır.	F=6,116	0,003
Hastayla ilgili tıbbi verilerin hepsinin kaydedilmesi gerekir.	F=3,910	0,023
Hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesi gerekmez.	F=3,372	0,038
Sağlık Çalışanlarının Hastaların İletişim ve Bilgi Alma Haklarına Yönelik Tutumları Genel Ortalama	F=4,547	0,013
G.Gelir		
Sağlık Çalışanlarının Hastaların İletişim ve Bilgi Alma Haklarına Yönelik Tutumları Genel Ortalama	F=3,007	0,05
H. Okudukları Genel Kitap		
Hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesi gerekmez.	F=2,704	0,048
Hastayla ilgili tıbbi verilerin hepsinin kaydedilmesi gerekir.	F=2,793	0,043
Sağlık Çalışanlarının Yönetmelik Hizmetlerde Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Genel Ortalaması	F=3,002	0,033

Çalışmamızın sonucuna göre; sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumları üzerinde anlamlı fark oluşturan en önemli değişkenin (9 madde ile) sağlık çalışanının eğitim düzeyinin olduğu; ikinci sırada (5 ifade ile) sağlık çalışanının mesleği; üçüncü sırada (4 madde ile) sağlık çalışanının meslekte çalışma süresi ve (4 madde ile) sağlık çalışanının cinsiyetinin olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarının okudukları (3 madde ile) genel kitap sayısının da bu değişkenleri izlediği anlaşılmıştır.

IV. TARTIŞMA

Hekim ve sağlık çalışanlarının iş merkezli yaklaşımı, sağlık hizmeti sunumu esnasında üzerinde uğraşılmanın bir insan olduğu gerçeğini çoğu zaman örter. İş önemsenirken, hastanın istek ve beklentileri geri plana atılır (Bostan 2006). Hâlbuki hasta merkezli tıp uygulamalarında, teşhis ve tedaviyle ilgili kararları daima hasta verir. Hekim veya diğer sağlık personeli, sürecin her aşamasında hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirir, neyin niçin yapılması gerektiğini, yapılması veya yapılmaması durumunda ortaya çıkacak sonuçların neler olabileceğini ayrıntılarıyla açıklar, ama hastanın yerine, hastanın adına karar vermez (Özlü 2003).

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

Bu çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının hemşire, tıbbi sekreter ve güvenlik görevlisi olarak mesleklere göre dağılımın dengeli olduğu, kadınların ve otuz yaş altı çalışanların ağırlıklı olduğu söylenebilir. Ayrıca sağlık çalışanlarının gelir düzeyleri, ankete katılan hastane çalışanlarının önemli bir kısmının dış kaynak kullanımı yöntemiyle hastanede çalıştığı (tıbbi sekreter ve güvenlik görevlileri) ve hastanenin kadrolu çalışanı olmadığını göstermektedir. Çalışanların kitap okuma alışkanlıklarının düşük olduğu görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının %73,6'sı hasta hakkının olabilmesi için insan olmasını yeterli görmekte; %81,6'sı sağlık çalışanlarının varlık nedenlerinin hastalar olduğunu ifade etmektedir. Sağlık çalışanlarının %76'sı hasta haklarının yükselen bir değer olduğunu kabul etmekte ve %66,4'ü hasta haklarını sağlık

çalışanlarının aleyhine görmemektedir. Bununla birlikte uygulamaya yönelik alanlara inildiğinde yargıların değişebildiği görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının %88'i hastanenin kalite belgesi almasını isterken; alınacak kalite belgesinin hastanede sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesini artıracığına %66.4'ünün tamamen veya kısmen inancı bulunmamaktadır. Sağlık çalışanlarının kalite belgelerine yönelik algıları ilgi çekicidir. Sağlık çalışanlarının %82.4'ünün, hasta hakları konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç olduğunu ve %11.2'sinin de kısmen ihtiyaç olduğunu ifade etmesi, bilgi eksikliğinin ve hizmet içi eğitimin gerekliliğine işaret olarak değerlendirilmiştir.

Sağlık çalışanlarının %72'si hastaların sordukları soruları gereksiz bulmakta ve %63.2'si ise hastaların agresif tepki göstermeleri durumunda, çalışanların da agresif tepki göstermelerini kısmen veya tamamen haklı görmektedir. Bu durum sağlık çalışanlarının profesyonellik ve hasta merkezlilik konusunda düşüncelerinin karışık olduğuna işaret sayılmıştır.

Sağlık çalışanlarının %65.6'sı hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesini, %74.4'ünün hastaların kullandıkları alanların temizliğinin yapılmasına katkıda bulunmalarını kısmen veya tamamen gerekli görmektedir. Sağlık çalışanlarının %86.4'ünün, tıbbi tetkiklerde hastaya uzun süreyle randevu verilmesinin mevcut imkânlar dâhilinde çözülebileceğini kısmen veya tamamen ifade etmiş olmaları önemli bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının %59.2'si hastaların mahremiyet hakkının hastalığının tedavisini kadar önemli olmadığını, %68'i tıbbi müdahalenin kurallara uygun yapılmasının, hastanın özel durumlarını gözetmeye mani olduğunu ve %83.2'si hasta yoğunluğu nedeniyle hastaya yeterli özenin gösterilemediğini kısmen veya tamamen ifade etmişlerdir.

Bu çalışma sonuçlarına göre; sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik olarak tutumlarını en fazla etkileyen tanımlayıcı ve demografik özelliklerinin; eğitim düzeyi, mesleği, meslekte çalışma süresi, cinsiyeti ve okuduğu meslek dışı kitap sayısı olduğu tespit edilmiştir.

Topbaş ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmada, asistan doktorların hasta haklarına yönelik tutumları 36 puan üzerinden değerlendirilerek ortalamasını

22.7 puan olarak bulmuşlardır. Puanlar 5 puan üstünden dönüştürüldüğünde tutum puanı ortalaması 3.15 puana karşılık gelmektedir. Her ne kadar soru sayısı ve içerikleri aynı olmasa da, bizim çalışmamızda hekim dışı sağlık çalışanlarının tutumlarının (25 ifadenin tamamında) ortalaması 3.44 olarak bulunmuştur. Asistan hekimlerle sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumlarının paralellik gösterdiği söylenebilir. Ayrıca “hastaların size karşı sinirli davrandığında, sizde onlara karşı aynı sertlikte cevap verir misiniz?” sorusuna asistan hekimlerin %87.3’ü “ara sıra” veya “genellikle” cevabını vermektedirler. Çalışmamızdaki benzer ifade olan “hastaların agresif tepki göstermeleri, sağlık çalışanlarının agresif davranmasını haklı çıkarmaz” ifadesine, katılımcıların %63.2’si tamamen veya kısmen katılmamıştır. Hastalara yönelik agresif davranış konusundaki olumsuz tutumun, asistan hekimler ve sağlık çalışanlarında benzerlik gösterdiği söylenebilir (Topbaş ve diğerleri 2005).

Kuzu ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmada, hastaların uygun hizmet alamadıklarında bu durumu ifade etmelerini engelleyen birinci faktörün, %55.7 ile “sağlık profesyonellerinden kızgın cevap almaktan korkmaları”, ikinci faktörün ise %20 ile “aldıkları hizmetin olumsuz etkileneceği endişesi” olduğu tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızda sağlık çalışanlarının %72’sinin, hastaların sordukları soruları tamamen veya kısmen gereksiz görmeleri ve %63.2’sinin hastalara agresif davranılabilineceğini ifade etmeleriyle, bu bulguların uyumlu olduğu görülmüştür (Kuzu ve diğerleri 2006).

Bostan ve arkadaşlarının yapmış olduğu hasta beklentileri araştırmasında; beş puan üzerinden bilgi alma hakkına yönelik hasta beklentileri puanı 3.56; yönetsel hizmetlerde hasta beklentileri puanı 3.30 ve tıbbi hizmetlerde hasta beklentileri puanı 3.21 puan olarak bulunmuştur. Soru sayısı ve içerikleri bire bir örtüşmemekle beraber, bu çalışmamızda sağlık çalışanlarının tutumları, ortalama beş puan üzerinden, “hastaların iletişim ve bilgi alma hakkına yönelik tutumları” 3.35; “yönetsel hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumları” 3.36; ve “tıbbi hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumları” 3.27 bulunmuştur. Üç grupta da hasta beklentileriyle sağlık çalışanlarının tutumları arasındaki benzerlik ve yakınlık dikkat çekmektedir. Hasta beklentileriyle sağlık çalışanlarının tutumları arasında uyumluluk olduğu söylenebilir. Bu ilişkinin, yapılacak yeni araştırmalarla irdelenmesi gerektiği kanısındayız (Bostan ve diğerleri 2007).

V. SONUÇ

Hastane işletmelerinde hekimler dışında hastayla doğrudan iletişime giren ve hastanın bakım ve tedavisine katkıda bulunan Hemşire, Tıbbi Sekreter ve Güvenlik Görevlilerinin hasta haklarına yönelik tutumlarının incelendiği bu çalışmada, genel olarak çalışanların tutum düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır.

Araştırma grubumuzdaki sağlık çalışanları; Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birimler olması gerektiği; Hasta hakları konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç olduğu; Sağlık çalışanlarının varlık nedenlerinin hastalar olduğu; Tıbbi müdahale öncesi hastanın rızasını almak gerektiği, gibi konularda yüksek tutum düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Özellikle hasta hakları konusunda hizmetiçi eğitim ihtiyacının farkında olunması sevindiricidir.

Araştırma grubumuzdaki sağlık çalışanlarının, Hastaya gerekli özeni gösterme; Hastanın özel durumlarını dikkate alma; Hastaların sorularını önemli ve gerekli bularak cevap verme; Hastaların eşitlik ve adalete uygun şekilde sağlık hizmetinden faydalanmalarını sağlama; Hasta agresif olsa bile hastaya agresif davranmama konularında düşük tutum düzeyine sahip olmaları ise düşündürücüdür.

Sağlık çalışanlarının eğitim düzeyinin, meslekte çalışma süresinin ve okuduğu genel kültür kitabı sayısının artmasının, hasta hakları konusundaki tutum düzeyini olumlu etkilemesi gelecek açısından ümit verici kabul edilebilir.

Sonuç olarak; araştırma grubumuzdaki sağlık çalışanlarının hasta haklarına kavramsal olarak olumlu yaklaştığı ancak uygulamaya yönelik anlayışlarda kafa karışıklığı yaşadığı; Hasta hakları konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç bulunduğu ve hasta hakları eğitiminde düşük tutum düzeyine sahip olunan konulara yönelmek gerektiği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

1. BOSTAN, Sedat (2005) “Hasta Hakları İhlallerinin Nedenleri” **İbni Sina Tıp Dergisi**, Sayı: 2-3, Sayfa: 65-72, Trabzon.
2. BOSTAN, Sedat (2006) “Hasta Odaklı Sağlık Hizmeti Sunumu”, **Sağlık Hakkı Dergisi**, Sayı:1, Sayfa: 20-27, Ankara.
3. BOSTAN, Sedat; ACUNER, Taner; YILMAZ, Gökhan (2007) “Patient (Customer) Expectations In Hospitals”, **Health Policy** 82, 62–70.
4. DECCACHE, Alain; VAN BALLEKOM, Karin (2001) “Patient Education in Belgium: Evolution, Policy and Perspectives”, **Patient Education and Counseling** 44 43–48.
5. FOTAKI, Marianna (2006) “Users’ Perceptions of Health Care Reforms: Quality of Care and Patient Rights in Four Regions in The Russian Federation” **Social Science & Medicine** 63, 1637–1647
6. HATEMİ, Hüseyin (2006) “Özel Hasta Gruplarının Hakları”, **Sağlık Hakkı Dergisi**, Sayı:1, Sayfa: 42-44,. Ankara.
7. KAYACI, Şeref (Ed.)(2005) “SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri” Sayfa:73-82, Asil Yayın Dağıtım LTD. ŞTİ., Ankara.
8. KUZU, N.; ERGİN, A.; ZENCİR, M. (2006) “Patients’ Awareness of Their Rights in a Developing Country” **Public Health** 120, 290–296.
9. ÖZDEMİR, M. Hakan; ERGÖNEN, Akça T.; SÖNMEZ, Ersel; CAN, I. Özgür; SALACIN, Serpil (2006) “The Approach Taken by The Physicians Working at Educational Hospitals In İzmir Towards Patient Rights” **Patient Education and Counseling** 61 87–91.
10. ÖZLÜ, Tefik (2005); “Kurumsal Metinler, Felsefi Arka Plan ve Örnek Olgularla Hasta Hakları”, Sayfa: 14, Timaş Yayınları, İstanbul.
11. ÖZLÜ, Tefik (2003) “Hekiminizi Nasıl Alırdınız”, Sayfa:138, Kaknüs Yayınları, İstanbul.

18 *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:10, Sayı:1 (2007)*

12. TOPBAŞ, Murat; ÖZLÜ, Tefvik; ÇAN, Gamze; BOSTAN, Sedat (2005)
“Hekimler Hasta Haklarını Ne Kadar Biliyor. Bir Tıp Fakültesindeki
Asistan Ve İntörn Hekimlerin Bilgi Düzeyi” **Tıp Hukuku Etięi Tarihi
Dergisi**