

Bir Üniversite Hastanesinde Hastaların Hasta Haklarını Kullanma Tutumunun İncelenmesi*

An Analysis of The Attitude of Patients Towards Using Their Patient Rights at A University Hospital

Ayten ZAYBAK**, İsmet EŞER***, Elif GÜNAY İSMAİLOĞLU****

İletişim/Correspondence: Elif GÜNAY İSMAİLOĞLU Adres/Adress: Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Bornova, İZMİR 35100
Tel: 0232 3881103/7417 Faks: 0232 388 63 74 E-mail: gunayelif2011@hotmail.com

ÖZ

Amaç: Bu araştırma, hastaların yürürlükte olan “Hasta Hakları Yönetmeliği”nde yer alan kendi haklarına ilişkin tutumlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak yapıldı.

Yöntem: Araştırma 1 Mart- 31 Mayıs 2010 tarihleri arasında Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi dahiliye ve cerrahi kliniklerinde gerçekleştirildi. Araştırmanın örneklemini bu kliniklerde yatarak tedavi görmekte olan 196 hasta oluşturdu. Veriler birey tanıtım formu ve Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği (HKKTÖ) kullanılarak toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdellik, Student t-testi ve varyans analizi kullanıldı.

Bulgular: Araştırma sonucunda, hastaların %55.1'inin hasta hakları konusunda bilgisi olduğu ve haklarından haberdar olan hastaların %56.5'inin hasta haklarını sağlık çalışanlarından öğrendiği saptanmıştır. Hastaların HKKTÖ toplam puan ortalamasının 64.52±22.69 olduğu, yaş, yaşadığı yer, kronik bir hastalığın varlığı, hasta hakları konusundaki bilgi kaynağı gibi değişkenlerin hastaların haklarını kullanma tutumlarını olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir.

Sonuç: Hastaların hasta hakları kullanma tutum puanlarının düşük olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Hasta hakları, hemşirelik, hasta.

ABSTRACT

Aim: This study has been performed descriptively in order to determine the attitudes of patients towards their own rights mentioned in the “Patients’ Rights Act” that is in effect.

Method: It has been realized in the internal medicine and surgical clinics of Ege University Medicine Faculty Hospital between the dates of March 1- May 31, 2010. The study sample consisted of 196 inpatients in this clinics. The data have been gathered through an individual information form and the Scale of Patient Rights Using Attitude. Analysis of data was done with percentage, test of Student t-test and ANOVA test.

Results: As a result of the study, it was determined that 55.1% of the patients had knowledge of patient rights and 56.5% of these patients learned about their rights from healthcare workers. It was determined that the patients’ mean score of the scale of patient rights using attitude was 64.52±22.69, and the variables such as age, place of residence, presence of a chronic illness, source of information for patient rights positive affected patients’ attitudes towards using their patient rights.

Conclusion: It can be said that the point of patients’ attitudes towards using their patient rights was low.

Key Words: Patient rights, nursing, patient.

* 1. Temel Hemşirelik Bakımı Kongresi’nde sözel bildiri olarak sunulmuştur (21-23 Ekim 2010, İzmir), **Doç. Dr. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, ***Prof. Dr. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, ****Araş. Gör. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu

Yazının gönderilme tarihi: 14.07.2011

Yazının basım için kabul tarihi: 17.04.2012

GİRİŞ

İnsan Hakları, bireylerin salt insan olmaları nedeniyle kazandıkları haklardır (Donnelly 1995). Hasta hakları ise, insan haklarının ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasıdır. Daha geniş bir tanımla hasta hakları, sağlıklı ya da hasta bireyin tanı, tedavi ve rehabilitasyon amacı ile yapılan girişimler ve diğer tıbbi bakım hizmetlerinin sunumu sırasındaki haklarıdır (Öztürk, Yılmaz, Hindistan, Çilingir ve Yeşilçiçek 2007). Hasta haklarının temel amacı hastanın desteklenmesi ve toplumsal açıdan güçlendirilmesidir. Hasta haklarının başında; insan olarak saygı görme, mümkün olan en yüksek düzeyde sağlık hizmeti alma, bilgilendirilme, tıbbi işlemler için onay alınması, mahremiyet ve özel hayata saygı, bakım ve tedavi devamlılığının sağlanması gelmektedir (Sütlaş 2000).

Sağlık çalışanlarının sorumluluğu yalnızca tedavi edici hizmetlerle sınırlı değildir. Toplumda, sağlık hakkının ve insan haklarının yerleşmesini ve kişilere bu hakların eksiksiz ulaşmasını sağlamak tüm sağlık çalışanlarının görev ve sorumluluğudur. Bu sorumluluklarını gözetmeyen, yerine getirmeyen sağlık çalışanı, tedavi edici hizmetler alanındaki sorumluluklarını da yerine getiremez. Tarihsel sürece baktığımızda; geçmişte hemşirelik uygulamalarının tedavi edici uygulamalarla sınırlı olduğunu görmekteyiz. Fakat günümüzde hemşirelik uygulama alanı genişlemiş ve yeni boyutlar kazanmıştır. Bu değişim ve gelişim hemşirenin yeni rollere yönelmesine yol açmıştır (Ardahan 2003).

Hemşirenin hasta haklarıyla ilgili gelişen rolleri arasında eğitici ve hasta hakları savunucu rolü yer almaktadır. Hemşireliğin bu rolleri, temelini, öncelikle hemşirelik felsefesini oluşturan hemşirelik değerlerinden, insan haklarından ve hasta haklarından alır (Ardahan 2003; Ekici 1999). Bu roller hemşireye, bireyi/hastayı içinde bulunduğu durumla ilgili hakları konusunda bilgilendirme, aldığı kararlarda destekleme, bireyin/hastanın çıkarını koruma ve güvenlik altına alma, sistemi hasta hakları konusunda daha duyarlı, denetimli, haksızlıkların üzerine giden ve ilgili hale getirme sorumluluğu vermektedir (Ardahan 2003; Vural 1997).

Ülkemizde Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan “Hasta Hakları Yönetmeliği” 1 Ağustos 1998’de Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. 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 düzenlenmiş, 2004 yılı içerisinde hasta hakları uygulamaları ülke genelindeki hastanelerde yaygınlaştırılmış ve uygulamalar sırasında karşılaşılan sorunların, güçlüklerin ve eksikliklerin giderilmesi amacıyla ilk yönergenin devamı niteliğinde olan Nisan 2005’te “Hasta Hakları Uygulama Yönergesi” yayımlanmıştır (Önal ve Civaner 2005). Yönergenin uygulamaya geçirilmesine paralel olarak da hastaların bu konuda bilgilenebilmesi için çalışmalar başlatılmış, konu medyada işlenmiş, sağlık kuruluşlarının duvarlarına panolar asılarak toplumun hasta hakları konusunda bilgilenebilmesi için çaba harcanmıştır. Hastaların hasta hakları konusunda bilgi düzeyini ölçen çalışmalar yapılmıştır (Eksen ve ark. 2004; Kaçar 2008; Kuzu, Ergin ve Zincir 2006).

Son yıllarda dünyada ve ülkemizde hasta haklarına ilgi artması paralel olarak, ülkemizde konuyla ilgili yönetmelik (1 Ağustos 1998) ve yönergeler çıkarılmış (15 Ekim 2003, Nisan 2005), Sağlık Bakanlığı bünyesinde hastanelerde hasta hakları ile ilgili birimler kurulmuştur (Erbil 2009; Öztürk ve ark. 2007). Bütün bu gelişmeler hasta haklarına verilen önemi göstermektedir. Bu bağlamda sağlık kurum ve kuruluşlarında hizmet veren sağlık çalışanlarının hasta hakları yönetmeliğine uygun davranması kadar, bireylerin yönetmelikle belirlenmiş olan hasta hakları konusunda yeterli bilgiye sahip olmaları ve haklarını kullanma konusunda gerekli duyarlılığı gösteren tutum ve davranış göstermeleri beklenir (Aydın 2004; Erbil 2009). Tutum, bireyin ilgili durum ya da nesnelere ilişkin tepkisi üzerinde dinamik ya da yönlendirici bir etki yapan, yaşantı içinde biçimlenmiş bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Erkuş 2003). Tutumların, düşünce ve davranışlara temel oluşturduğu, yönlendirdiği dikkate alındığında,

hastaların haklarını korumaları yönünde olumlu tutum geliştirmelerinin gerekliliği göze çarpmaktadır.

Ülkemizde yapılan çalışmalar hastaların hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerine yoğunlaşmaktadır. Hastaların haklarını kullanma konusunda tutum geliştirip geliştirmedeğinin saptanması hasta hakları konusunda yapılan bilgilendirme çalışmalarının hastaların bu konudaki tutumlarına etkisi ile ilgili ipuçları verecektir. Bu araştırma, hastaların yürürlükte olan “Hasta Hakları Yönetmeliği”nde yer alan kendi haklarına ilişkin tutumlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı, kesitsel olarak yapılmıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın evrenini 1 Mart- 31 Mayıs 2010 tarihleri arasında bir üniversite hastanesi dahiliye ve cerrahi kliniklerinde yatarak tedavi gören hastalar, örneklemini ise evrenden olasılıksız örnekleme yöntemlerinden gelişigüzel örnekleme seçilen 196 hasta oluşturmuştur.

Araştırma verileri yüzyüze görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen birey tanıtım formu ve Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği (HKKTÖ) kullanılmıştır.

Birey tanıtım formu, hastaların sosyodemografik özellikleri ile hastanede kalma süreleri, hasta hakları konusunda bilgi sahibi olma ve hasta hakları konusunda eğitim alma durumlarını belirlemeye yönelik sorulardan oluşmuştur.

HKKTÖ, Erbil (2009) tarafından geliştirilerek geçerlik güvenilirliği yapılmış ve Cronbach Alfa güvenilirlik 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 verilmiştir. Ölçeğin puan aralığı 29-145’tir. Ölçekten elde edilen toplam puan hasta haklarını kullanma tutumunu vermektedir. Ölçekten alınan

puan yükseldikçe, hasta haklarını kullanma tutumlarının olumlu yönde geliştiği 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 katsayısı toplam ölçekte 0.95, alt ölçekler boyutunda sırasıyla; 0.92, 0.87, 0.77, 0.96, 0.82, 0.86, 0.37 olarak bulunmuştur.

Verilerin değerlendirilmesinde yüzdellik, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesinde iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi ve varyans analizi kullanılmıştır.

Bu araştırma Helsinki Deklerasyonu prensiplerine uygun olarak yapılmıştır. Araştırmanın yapılabilmesi için Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Bilimsel Etik Kurulu’ndan ve araştırmanın yapıldığı kurumdan yazılı izin alınmıştır. Verileri toplama aşamasından önce hastalara araştırma ile ilgili bilgi verilmiş ve izin alınmıştır. “Hasta Haklarını Kullanma Tutum Ölçeği’nin araştırmada kullanımı için ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğini gerçekleştiren Erbil’den yazılı izin alınmıştır.

BULGULAR

Araştırma kapsamına alınan hastaların %31.6’sının 51-65 yaş grubunda, %53.1’inin kadın, %60.2’sinin ilköğretim mezunu olduğu, %40.3’ünün ilçe merkezinde yaşadığı, %69.4’ünün ekonomik durumunun orta düzeyde olduğu, %61.2’sinin herhangi bir kronik hastalığının olmadığı, %53.1’inin cerrahi kliniklerinde tedavi gördüğü belirlenmiştir (Tablo 1).

Hastaların hasta haklarına yönelik sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde; hastaların %55.1’inin hakları

Tablo 1. Hastaların Tanımlayıcı Özellikleri

		Sayı (n)	Yüzde (%)
Yaş grupları	20-35	41	20,9
	36-50	47	24,0
	51-65	62	31,6
	65 ve üzeri	46	23,5
Cinsiyet	Erkek	92	46,9
	Kadın	104	53,1
Öğrenim durumu	Okuryazar olmayan veya ilkokul bitirmemiş	27	13,8
	İlköğretim	118	60,2
	Lise	41	20,9
	Üniversite	10	5,1
Yaşadığı yer	İl merkezi	59	30,1
	İlçe merkezi	79	40,3
	Kasaba-Köy-Belde	58	29,6
Ekonomik durum	Yetersiz	48	24,5
	Orta düzeyde	136	69,4
	Yeterli	12	6,1
Kronik hastalık durumu	Var	76	38,8
	Yok	120	61,2
Tedavi gördüğü klinik	Dahiliye	92	46,9
	Cerrahi	104	53,1
Hasta hakları konusunda bilgisi	Olan	108	55,1
	Olmayan	88	44,9
Hasta haklarını öğrendiği kaynaklar (n=108)	Sağlık Çalışanı	61	56,5
	Medya	27	21,3
	Eğitim	13	12,0
	Diğer	7	10,2
Toplam		196	100

hakkında bilgisi olduğu ve haklarından haberdar olan hastaların %56.5'inin hasta haklarını sağlık çalışanlarından (hekim, hemşire, ebe vs) öğrendiği belirlenmiştir (Tablo 1).

Hastaların hasta hakları kullanma tutum ölçeği toplam puan ortalamaları 64.52±22.69'dur. Hastaların ölçekten aldıkları en düşük puan 29 iken, en yüksek puan 138'dir. Alt ölçek puan ortalamaları ise 1. alt boyutta 17.94±7.83, 2. alt boyutta 18.93±7.40, 3. alt boyutta 7.81±3.63, 4. alt boyutta 4.86± 2.73, 5. alt boyutta 7.69±3.50, 6. alt boyutta 3.49±1.82, 7. alt boyutta ise 3.80±1.77 olarak bulunmuştur (Tablo 2).

Tablo 2. Hastaların Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği Toplam Puan ve Alt Ölçek Puan Ortalamaları

Ölçek	X	Ss
Bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı (1. alt boyut)	17.94	7.83
Personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı (2. alt boyut)	18.93	7.40
Ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikayet hakkı (3. alt boyut)	7.81	3.63
Tedaviye onay verme ve reddetme hakkı (4. alt boyut)	4.86	2.73
Personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkı (5. alt boyut)	7.69	3.50
Tıbbi ve ilaç araştırmalarında rıza hakkı (6. alt boyut)	3.49	1.82
Organ doku naklinde rıza alınması, aile planlaması kullanma ve gebeliği sonlandırma hakkı (7. alt boyut)	3.80	1.77
HHKTÖ Toplam	64.52	22.69

Araştırma kapsamına alınan hastaların yaş gruplarına göre hasta hakları kullanma tutum puan ortalaması incelendiğinde, 51-65 yaş grubunda olan hastaların HHKTÖ toplam puan (F=3.082) ve 1. (F=3.345), 6. (F=3.843) ve 7. (F=7.075) alt boyut puan ortalamalarının daha yüksek olduğu ve gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (p< 0.05)

Hastaların cinsiyetlerine göre hasta hakları kullanma tutumları incelendiğinde, kadın hastaların 3. alt boyut olan "Ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikayet hakkı" (t=2.378) puan ortalamalarının erkek hastalara göre daha yüksek olduğu ve gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır (p=.003)

Hastaların öğrenim durumlarına göre hasta hakları kullanma tutumları incelendiğinde, okuryazar olmayan veya ilkokul bitirmemiş olan hastaların HHKTÖ toplam puan (F=14.302, p=.00) ve bütün alt boyutlardaki (F₁=5.874, p=.001; F₂=16.847, p=.00; F₃=8.275, p=.00; F₄=7.059, p=.00; F₅=10.906, p=.00; F₆=5.992, p=.001; F₇=8.530, p=.00) puan ortalamalarının diğer gruplara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Hastaların en uzun süre yaşadığı yere göre hasta hakları kullanma tutum puan ortalamalarına bakıldığında, il merkezinde yaşayan hastaların HKKTÖ toplam puan ($F=12.666$, $p=.000$) ve 4. alt boyut olan “Tedaviye onay verme ve reddetme hakkı” dışındaki diğer alt boyutlardan ($F_1=7.022$, $p=.001$; $F_2=11.569$, $p=.000$; $F_3=5.438$, $p=.005$; $F_4=9.789$, $p=.000$; $F_5=7.271$, $p=.001$; $F_6=11.710$, $p=.000$) aldıkları puan ortalamalarının daha yüksek olduğu ve gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Kronik hastalığı olan hastaların puan ortalamalarının toplam ölçek ($t=2.208$, $p=.028$) ve 2. ($t=2.706$, $p=.007$), 4. ($t=2.695$, $p=.008$) 5. ($t=2.535$, $p=.012$), 6. ($t=2.346$, $p=.02$), ve 7. ($t=2.657$, $p=.009$) alt boyutlarda daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Hasta hakları hakkında bilgisi olma durumlarına göre hastaların hasta hakları kullanma tutum puan ortalamaları incelendiğinde; hasta haklarından haberdar olmadığını bildiren hastaların, 2. ($t=2.787$, $p=.005$), 4. ($t=2.026$, $p=.04$) ve 7. ($t=4.004$, $p=.000$) alt boyut puan ortalamalarının haberdar olan hastalara göre anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir.

Hasta haklarını edindiği bilgi kaynaklarına göre tutum puan ortalamaları incelendiğinde, hasta haklarını medya aracılığıyla öğrenenlerin HKKTÖ toplam puan ($F=5.721$, $p=.008$) ve 1. ($F=3.469$, $p=.019$), 2. ($F=4.561$, $p=.005$), 3. ($F=5.512$, $p=.001$), 5. ($F=5.241$, $p=.002$) ve 6. ($F=4.156$, $p=.008$) alt boyut puan ortalamalarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

TARTIŞMA

Araştırma bulgularımıza göre hasta hakları hakkında bilgisi olan hastaların oranının %55.1 olduğu ve bu hastaların %56.5’inin hasta hakları ile ilgili bilgiyi sağlık personelinin, %21.3’ünün medyadan öğrendiği belirlenmiştir. Konuyla ilgili diğer çalışmalara bakıldığında farklı sonuçların elde edildiği görülmektedir. Öztürk ve ark. (2007)’nin çalışmalarında üniversite ve devlet hastanesinde yatan hastaların hasta hakları bilgi düzeylerinin “iyi” olduğunu bildi-

rirken, Zülfikar ve Ulusoy (2001)’un araştırmasında hastaların yalnızca %32’sinin, Tengilimoğlu, Kısa ve Dziegielewska (2000)’nin araştırmasında da %37’sinin hasta haklarından haberdar olduğu saptanmıştır. Yılmaz (2002)’in yaptığı bir çalışmada da hastaların sadece %24.3’ünün haklarını bildiği, bu kişilerin de %65.8’inin haklarını başvurdukları sağlık kuruluşundaki afişlerden ve personelden, %27.3’ünün kitle iletişim araçlarından öğrendiği belirlenmiştir. Hasta haklarından haberdar olan hastaların oranının oldukça düşük olduğu çalışma sonuçlarının yanında (Tengilimoğlu ve ark. 2000; Yılmaz 2002; Zülfikar ve Ulusoy 2001), bu çalışma ile Öztürk ve ark. (2007)’nin çalışmasında, hasta haklarından haberdar olan hastaların oranında artış olduğu görülmektedir. Bu sonuç “Hasta Hakları Uygulama Yönergesi”nin uygulanmaya başlandığı tarih olan 2004’den günümüze kadar geçen süre içerisinde, bu konudaki farkındalığın giderek arttığını düşündürmektedir. Hasta hakları hakkında farkındalık düzeyi yüksek olmasa da, hastaların konu ile ilgili bilgi kaynakları da göz önünde bulundurulduğunda, hasta hakları konusunun gerek sağlık kuruluşlarında ve sağlık eğitim kurumlarında gerekse kitle iletişim araçları yoluyla tanıtıldığı ve farkındalık yaratıldığı söylenebilir.

Araştırmamızda hastaların “Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği” toplam puan ortalaması 64.52 ± 22.69 , alt ölçek puan ortalamaları sırasıyla 1. alt boyutta 17.94 ± 7.83 , 2. alt boyutta 18.93 ± 7.40 , 3. alt boyutta 7.81 ± 3.63 , 4. alt boyutta 4.86 ± 2.73 , 5. alt boyutta 7.69 ± 3.50 , 6. alt boyutta 3.49 ± 1.82 ve 7. alt boyutta ise 3.80 ± 1.77 ’dir. 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 olduğu ve dolayısıyla da hastaların hasta hakları kullanmaları konusunda tutum geliştirmedikleri söylenebilir.

Hasta hakları konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde, hastaların haklarıyla ilgili tutumlarını belirlemek amacıyla ölçeğe dayandırılarak yapılan araş-

tırmalara rastlanmamıştır. Ancak bir ölçeğe dayandırılmasa da hastaların haklarıyla ilgili davranışlarını inceleyen bazı araştırmalar bulunmaktadır. Bayık ve Türkistanlı (1992)'nin çalışmasında hastaların haklarından yeterince yararlanamadığı, Yılmaz (2000)'in çalışmasında ise, hastaların %54.7'si önerilen şekilde tedavi olmazsa tedaviyi reddedebileceğini bildirdiği belirlenmiştir. Taşçı (2007)'nin hastaların hasta haklarına yönelik görüşlerinin incelendiği çalışmasında ise, hastaların %70.3'ünün her hangi bir sorun yaşadığında şikayet etmeyeceğini, %29.4'ü şikayet etse de değişen bir şey olmayacağını düşündüğü bulunmuştur. Yapılan çalışma sonuçları arasındaki zaman farkı göz önünde bulundurulduğunda, hem bizim çalışmamız hem de Taşçı (2007)'nin çalışmasına dayanılarak, ülkemizde yönergenin uygulamaya başlamasının hastaların hakları konusunda tutum kazanma açısından değişim ve gelişimde etkili olmadığını göstermektedir. Bu durumun hastaların hakları ile ilgili bilgilerinin yeterli olmaması, haklarını kullanmayı isteme konusunda sağlık ekibi üyelerinden çekinmeleri ya da haklarını talep ettiğinde bu durumun bazen kendi aleyhine dönebileceği endişesi, hasta hakları konusunda sağlık ekibinin yaklaşımının bilinmemesi, haklarını talep etse de bir şeyin değişmeyeceği düşüncesi gibi birçok nedene bağlı olabileceği düşünülmektedir. Sonuç olarak hastaların hasta hakları konusunda olumsuz düşünce içinde oldukları ve haklarını kullanma tutumlarının istenen düzeyde olmadığı söylenebilir.

Bunun yanında, yurt dışında yapılan araştırmalardan Merako ve ark. (2001)'nin çalışmasında hastaların %79.2'sinin hastalığı hakkında bilgi almak için soru sorduğu, %52.3'ünün kendi kararlarını verdiği ve %56.3'ünün haklarının ihlal edilmesi durumunda "ihlali sorumlu kişilere veya yöneticilere ileteneğini" bildirdiği bulunmuştur. Ülkemizdeki çalışmalarla karşılaştırıldığında, Merako ve ark. (2001)'nin çalışmasında, hastaların hasta haklarını kullanma oranlarının ülkemize göre yüksek olduğu görülmektedir.

Hastaların hasta hakları kullanma tutumları ile sosyodemografik değişkenleri arasındaki ilişki incelendi-

ğinde, 51-65 yaş grubundaki hastaların hasta haklarını diğer yaş grubundaki hastalardan daha fazla talep ettiği ve yaş grupları arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Taşçı'nın (2007) çalışmasında yaştan hasta hakları ile ilgili görüşlerinde etkili bir faktör olmamakla birlikte, yaşı daha genç olan hastaların tutumlarının daha olumsuz olduğu bildirilmiştir. Şahbudak (1992)'in çalışmasında ise yaş arttıkça hastaların hasta hakları konusunda bilgi taleplerinin arttığı bulunmuştur. Diğer çalışma sonuçları ve bu çalışma sonuçlarından yola çıkarak yaştan hastaların hakları konusundaki duyarlılıklarını, haklarını talep etme ve tutumlarını etkileyen bir faktör olduğu düşünülebilir.

Hastaların cinsiyetlerine göre hasta hakları kullanma tutumları incelendiğinde, kadın hastaların "Ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikâyet hakkı" alt boyut puan ortalamalarının anlamlı derecede yüksek olduğu saptanmıştır. Hastaların hasta haklarını gerektiğinde talep edip edemeyeceklerini kestirebilmek, hasta haklarına yönelik bilgi düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bir araştırmada bayanlarda ortalama bilgi puanları yüksek bulunmuştur (Eksen ve ark. 2003). Kadınların hasta haklarıyla ilgili bilgi edinme konusunda erkeklerle göre daha istekli ve duyarlı oldukları ve dolayısıyla bu durumun "refakatçi, güvenlik ve şikâyet hakkı" konusundaki tutumlarını etkilediği düşünülmektedir.

Taşçı (2007)'nin çalışmasında hastaların eğitim durumunun hasta hakları hakkındaki görüşlerini etkilemediği, Dicle (2003)'nin çalışmasında, eğitim seviyesi arttıkça, hasta hakları konusunda bilgi düzeyinin arttığı, Şahbudak (1992)'in, çalışmasında ise eğitim düzeyi arttıkça hastaların hasta hakları konusunda bilgi taleplerinin arttığı bulunmuştur. Çalışmamızda öğrenim durumu "okuryazar olmayan veya ilkokulu bitirmemiş olan" hastaların hasta hakları kullanma tutum ölçeği toplam puan ortalamalarının diğer hastalara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulunmuştur. Öğrenim düzeyi yükseldikçe hastaların hasta haklarını talep edecekleri öngörülmele birlikte araştırmadan tam tersi bir sonuç bulunmuştur. Eğitimin tam tersi bir şekilde etki göstermesi, okuryazar olmayan veya

ilkokulu bitirmemiş olanların yaş ortalamalarının diğer hastalardan daha yüksek olması (56.37 ± 15.65) ve yaşla birlikte hasta haklarını talep etmede de bir artış olmasına ve hasta haklarının son zamanlarda medyada fazla yer almasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Çalışmamızda öğrenim durumu ile hasta haklarıyla ilgili bilgi kaynakları karşılaştırıldığında öğrenim düzeyi okuryazar olmayan veya ilkokul bitirmemiş olan hastaların hepsinin hasta hakları ile ilgili bilgi kaynaklarının medya olduğu saptanmıştır. Yine çalışmamıza göre hasta haklarını medya aracılığı ile öğrenenlerin hasta haklarını kullanmaya yönelik daha fazla tutum geliştirdikleri sonucunun bilinmesi ve Türk toplumunun da çok televizyon izleyen bir toplum olması hasta haklarının talep edilmesinde medyanın etkisini güçlendirmektedir.

Hastaların en uzun süre yaşadıkları yer ile hasta haklarını talep etme durumları arasında da anlamlı bir fark bulunmuştur. İl merkezinde yaşayan hastaların ilçe merkezi ve kasaba/köy/beldede yaşayanlara göre hasta haklarını kullanmaya yönelik tutumlarının daha iyi olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre; il merkezinde yaşayan hastaların sağlık kuruluşlarında haklarıyla ilgili bilgilere daha fazla ulaşabildikleri ve hasta haklarını kullanma olanaklarının daha fazla olduğu ve il merkezinde yaşayan bireylerin hasta hakları konusunda bilgi paylaşımlarının daha fazla olduğu düşünülerek haklarını talep ettikleri düşünülmektedir.

Hasta hakları hakkında bilgisi olan hastaların tutumlarının daha yüksek olması gerektiği düşünülmeyle birlikte, araştırma sonucunda; hasta hakları hakkında bilgisi olduğunu ifade eden hastaların, diğer hastalara göre hasta hakları kullanma tutumlarının 2., 4. ve 7. alt boyutlarda anlamlı olarak daha düşük olduğu bulunmuştur. Bu sonuç hasta hakları konusunda bilgi sahibi olduğunu bildiren hastaların bilgi düzeyleri veya içeriğinin sorgulanmasını, ayrıca sadece bilgi sahibinin tutum geliştirmede yeterli olup olmadığı konusunu da gündeme getirmektedir.

Kronik hastalığı olan hastaların HKKTÖ'den aldıkları puan ortalamalarının kronik hastalığı olmayanlara

göre anlamlı derecede yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durumun kronik hastalığı olan hastaların diğer hastalara göre daha sık polikliniklere başvurmaları, hastaneye daha sık ve uzun süreli yatmaları nedeniyle hasta hakları konusundaki gözlem ve deneyimlerinin daha fazla olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmamız sonucunda hastaların hasta haklarını kullanma tutumlarının düşük düzeyde olduğu, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, yaşadığı yer, kronik hastalık varlığı, hasta hakları ile ilgili bilgi kaynağı gibi değişkenlerin hastaların tutumlarında etkili olduğu bulunmuştur.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Hastaların haklarını talep etmeleri yönünde bilinçlendirilme çalışmalarının yapılması, sağlık çalışanlarının bu konuda hastaları cesaretlendirmeleri,
- Hasta haklarının kullanımına yönelik, farklı örneklem grupları ile periyodik aralıklarla çalışmaların sürdürülmesi,
- Hasta haklarının kullanımına yönelik, hasta haklarını kullanma tutumunu etkileyen değişkenlerin incelendiği çalışmaların yapılması,
- Hasta haklarına yönelik radyo ve televizyon programlarının artırılması, yazılı basında hasta haklarına ilişkin bilgilere daha fazla yer verilmesi,
- Sağlık Bakanlığı bünyesindeki tüm hastanelerde oluşturulan hasta hakları birimlerinin bütün sağlık bakım merkezlerine yaygınlaştırılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Ardahan, M. (2003). Hemşirelerin savunuculuk rolü. C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 7(2): 23-27.
- Aydın, E. (2004). Rights of patients in developing countries: the case of Turkey. J Med Ethics, 30: 555-557.
- Bayık, A., Türkistanlı, E. (1992). Hastaların hasta haklarını bilme bu haklardan yararlanma durumları ve karşılaştıkları riskler. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Esnaf Ofset Matbaacılık, Sivas, 778-782.

- Dicle, B. G. (2003). Sağlık hizmeti talep edenlerin beklenti ve bilgilerinin evrensel hasta hakları tanımlarına göre değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 30-99.
- Donnelly, J. (1995). Teoride ve Uygulamada Evrensel İnsan Hakları. Çeviren: M. Erdoğan, L. Korkut, Yetkin Yayınları, Ankara, 27.
- Ekici, B. (1999). Hemşirelerin hasta haklarını savunucu rolü. VII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri Kitabı. Erzurum, 362-365.
- Eksen, M. ve ark. (2004). Hastaların hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerinin belirlenmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1): 1-12.
- Erbil, N. (2009). Hasta hakları kullanma tutumu ölçeğinin geliştirilmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 6(1): 826- 837.
- Erkuş, A. (2003). Psikometri üzerine yazılar, Ölçme ve Psikometrinin Tarihsel Kökenleri, Güvenirlik, Geçerlik, madde Analizi, Tutumlar; Bileşenleri ve Ölçülmesi. 1. basım, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 34-148.
- Kaçar, H. (2008). Hastanede yatan hastaların hasta hakları konusunda bilgi düzeyi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon, 16-32.
- Kuzu, N., Ergin, A., Zincir, M. (2006). Patients awareness of their rights in a devolving country. Public Health, 120(4): 290-296.
- Merako, K., Dalla-Vorgia, P., Garanis-Papadatos, T., Kourea-Kremastinou, J. (2001). Satisfying patients' rights: A hospital patient survey. Nursing Ethics, 8(6): 499-509.
- Önal, G., Civaner, M. (2005). Hasta Hakları Uygulama Yönergesi: Türkiye'de hasta haklarının yaşama geçirilmesi için bir adım. Türkiye Klinikleri Journal Medical Ethics, 13: 203-208.
- Öztürk, H., Yılmaz, F., Hindistan, S., Çilingir, D., Yesilçiçek, K. (2007). Hekim, hemşire ve hastaların hastanede uygulanan hasta haklarını değerlendirmeleri. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 15(3): 145- 152.
- Sütlaş, M. (2000). Hasta ve hasta yakını hakları. 1. basım, Berdan Matbaası, İstanbul, 52.
- Şahbudak, Ü. (1992). Hastanede yatan hastaların hasta hakları konusundaki görüşleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 74.
- Taşçı, D. K. (2007). Doğum yapan hastaların aldıkları bakımı hasta hakları açısından değerlendirmeleri. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 10(3): 26-33.
- Tengilimoğlu, D., Kısa, A., Dziegielewski, S. F. (2000). What patients know about their rights in Turkey. Journal of Health and Social Policy, 12(1): 53-69.
- Vural, T. G. (1997). Öğrenci hemşirelerin hasta savunuculuğuna yönelik yaklaşımları. III. Hemşirelik Eğitimi Sempozyumu, İstanbul Üniversitesi Basımevi ve Film Merkezi, İstanbul, 332-339.
- Yılmaz, H. (2002). Osmangazi üniversitesi eğitim uygulama ve araştırma hastanesinde yatan erişkin hastaların hasta haklarından yararlanma durumları ve hemşirelerin hasta haklarına ilişkin görüşleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 12.
- Zülfikar, F., Ulusoy, M. F. (2001). Are patients aware of their rights? Nursing Ethics, 8: 487-498.