

*Araştırma*

## HASTA HAKLARI UYGULAMALARININ TÜRKİYE YÜKSEK İHTİSAS HASTANESİ ÇALIŞANLARI TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

### Evaluation of the Patients' Rights Applications by the Health Staff Working at the Higher Specialty Hospital of Turkey

İshak AYDEMİR\*  
Ali ÖZHAN

\*Dr, Sosyal Hizmet Uzmanı,  
Yüksek İhtisas Hastanesi

\*\*Sosyal Hizmet Uzmanı,  
Yüksek İhtisas Hastanesi  
Hasta Hakları Birim Sorumlusu

#### ÖZET

Ülkemizde Hasta Hakları Yönetmeliğini uygulamak üzere, sağlık tesislerinde yaşanan, hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, sağlık hizmetlerinin insan onuruna yakışır biçimde sunulması ile hastaların hak ihlallerinden

korunabilmesine ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesine yönelik Sağlık Tesislerinde Hasta Uygulamalarına İlişkin Yönerge yürürlüğe girmiştir. Bu yönerge gereği yürütülen hasta hakları uygulamalarının sağlık çalışanları tarafından değerlendirilmesi amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırma genel tarama modelinde olup, araştırma verileri araştırmaya katılmayı kabul eden hastane personellerinde elde edilmiştir.

**Bulgular:** Araştırmaya sağlık çalışanlarının %53'ü hasta hakları yönetmeliği ve yönergesini okuduğu, %35'i hasta hakları birimlerinin gerekli olduğunu, %53'ü hasta hakları ile ilgili yürütülen çalışmaların, hasta-sağlık çalışanı arasında yaşanan veya yaşanacak hak ihlallerini önlemede kısmen etkili olduğunu, %19'unun başka bir kurumda hasta hakları ihlali ile karşılaştıkları saptanmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Hasta hakları, hasta hakları birimi

#### ABSTRACT

In our Country, in order to apply the Patients' Rights Regulation, in order to avoid the violation of patients rights occurring at health institutions and to avoid other issues arising bounded to that; to increase the quality of health services, to present the health services in an appropriate manner for the human dignity, and to protect the patients from violation of their rights and to enable the use of legal methods whenever necessary, The Regulation tended to Patient Applications and health institutions, was put into force. This study was performed in order to enable the evaluation by the health staff, the patient's rights application executed by this Regulation.

**Material and Method:** The research has the general screening model; the research data was obtained from the hospital staff who accepted to attend the research.

**Findings:** *It is detected that 53.0% of those who attended the research; have read the patients' rights regulations and instructions, 35.0% believe that patients rights units are necessary, 53.0% believe that all the studies performed regarding the patients' rights, have the qualities to partially prevent the violations which may arise between the health personnel and the patients; 19.0% have faced patients' rights violations at another institutions.*

**Key Words:** *Patient rights, patients rights office*

## GİRİŞ

Sağlık, insan yaşamının vazgeçilmez temel öğesidir. Günümüzde baş dönürücü bir hızla meydana gelen teknolojik ve sosyal değişimler insan yaşamının her alanını etkilemektedir (Duyan, 1992:1). Meydana gelen bu değişimler insan yaşamını kolaylaştırmakla birlikte pek çok sorunun oluşumuna da katkı vermektedir. Bireyin yaşamı süresince onun insan olma özelliğinden kaynaklanan ve sahip olması gereken temel hak ve özgürlükler "insan hakları" olarak tanımlanırken, bunun sağlık hizmetlerine yansımaları ise karşımıza "hasta hakları" olarak çıkmaktadır. Günümüzde insan hakları, hukukun üstünlüğü gibi temelde insanı ve onun değerini ön planda tutan anlayışın giderek önem kazanması ve yaygınlaşması nedeniyle sağlık alanında hasta hakları konusu ilgi odağı olmaya başlamıştır.

Hasta hakları kavramı, ülkemiz için yeni bir kavram niteliğinde olup, köklü bir geçmişe sahip değildir. Hasta hakları, 19. yüzyılın başından itibaren ve özellikle Birinci ve İkinci Dünya Savaşlarına tepki ortamında gelişen insan haklarının sağlık hizmetlerine uygulanması

sonucu gündeme gelmiştir (Canpolat, 2002: 67). Hasta hakları kavramının, günümüzdeki kapsamına ulaşması uzun mücadeleler sonucunda gerçekleşmiştir.

Son yıllarda hasta hakları, ulusal ve uluslararası düzeyde yoğun bir şekilde tartışılmaktadır. Birçok ülke, hasta haklarını genellikle anayasalarında ya da temel yasalarla düzenlenmiştir. Hollanda, hekimlerin hastalarına karşı sorumlulukları ile ilgili yasayı ilk kabul eden ülkedir (Brody, 1995: 58-60).

Ülkemizde hasta haklarına ilişkin en kapsamlı düzenleme 1998 yılında Hasta Hakları Yönetmeliği ile yapılmıştır (Hasta Hakları Yönetmeliği, 1998). 1998 yılında yürürlüğe giren Hasta Hakları Yönetmeliğinin uygulanmasını sağlamak üzere 'Sağlık Tesislerinde Hasta Uygulamalarına İlişkin Yönerge' Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanarak 15.10.2003 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe konulmuştur. Daha sonra bu yönerge, 2005 yılında yeniden gözden geçirilerek günün koşullarına uyarlanmıştır.

Bu yönergenin amacı; sağlık tesislerinde yaşanan, hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, sağlık hizmetlerinin insan onuruna yakışır biçimde sunulması ile hastaların hak ihlallerinden korunabilmesine ve gerektiğinde hukuki koruma yollarını fiilen kullanabilmesine dair esas ve usulleri belirlemektir. Ayrıca toplumun tamamına ve sağlık çalışanlarını hasta hakları konusunda bilgilendirmek, bilinçlendirmek ve eğitmek de yönergenin diğer amaçları arasındadır (Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, 2005: 1).

Yönergenin amacından da anlaşılacağı gibi, temelde hasta hakları ihlallerini önlemeye yönelik bir işlevi olan hasta hakları uygulamalarının ülkemizde hasta hakları ihlallerini önlemesi ve azaltması beklenmektedir.

Hasta Hakları Uygulama Yönergesi doğrultusunda uygulama ile birlikte Sağlık Bakanlığı bünyesinde Hasta Hakları Merkez Şubesi, hasta hakları il koordinatörlüğü, hastane hasta hakları kurulu, hastane hasta hakları birimi, sağlık grup başkanlıklarında hasta hakları kurulları, ayakta teşhis ve tedavi yapan sağlık kurum ve kuruluşlarında oluşturulan hasta hakları iletişim birimleri kurulmuştur.

Hastane hasta hakları kurulu, hasta hakları biriminden gelen raporları değerlendiren, sonuçlandıran ve hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunan ve söz konusu sağlık kurumlarında oluşturulan kurulu ifade etmektedir. Yönerge gereği, hasta hakları uygulamalarını planlamak, değerlendirmek, uygulamak ve önerilerde bulunmak amacıyla il merkezlerindeki bütün kamu hastaneleri ile ilçelerdeki 100 yatak üzerindeki hastanelerde “hasta hakları kurulu” oluşturulması gerekmektedir. Kurul biri başkan olmak üzere toplam sekiz kişiden oluşmaktadır.

Kurul üyeleri, kamu hastanelerinde hastanenin kalite hizmetlerinden sorumlu başhekim yardımcısı, hasta hakları birim sorumlusu, hakkında başvuruda bulunan personelin birim sorumlusu, hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi, varsa hastanın avukatı (hastayı temsil ettiğine dair vekaletin bulunması gerekir), 4688 Sayılı Kamu Sendikaları

Kanununa göre kurumda yetki almış sendika temsilcisi, Valilinin veya ilçelerde Kaymakamın belirleyeceği bir vandaş (kendisi ve yakınlarının Sağlık Bakanlığı'na bağlı kurumlarla ticari ilişkisi olmayan, sağlık hizmetleri veya sosyal hizmetler alanında temayüz etmiş, 65 yaşını geçmemiş, kurula sürekli olarak katılmasını engelleyecek kronik bir rahatsızlığı olmayan, gönüllü bir kişi) İl Genel Meclisi üyeleri arasından Vali tarafından seçilecek bir üyeden oluşmaktadır (Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, 2005: 5).

Kamu hastaneleri için sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı, hemşire (lisans mezunu) unvanına sahip kişiler arasından, Valiliğin teklifi ve Sağlık Bakanlığı'nın onayı ile hasta hakları birim sorumlusu görevlendirilir. Hasta hakları biriminde çalışan personel görevlendirildikten sonra kendi istekleri dışında başka bir kurum, kuruluş veya üniteye görevlendirilemezler. Yaptıkları iş gereğince ayrımcılığa veya ceza olarak algılanabilecek işleme tabi tutulamazlar. Birim sorumlusu, Valiliğin teklifi Bakanlığın onayı ile görevden alınabilir, yeri değiştirilebilir (Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, 2005: 6).

Hasta hakları birimi, hasta ve yakınlarının hastane hizmetlerini alırken karşılaştıkları sorunların çözümü için birime başvurduğunda hasta ve çalışan personel arasında birim görevlileri sorunu olumlu yönde çözmeye çalışarak hastanın mağduriyetini gidermeye çalışır. Hasta ve yakınlarının sorunu çözüldüğünde “şikâyet başvuru formu” doldurulur ve üzerine “sorun çözülmüştür” ibaresi konulur ve kaydedilerek işlem yapılır. Sorun çözülmediği durumlarda yazılı olarak şikâyetle bulunan hasta ve yakınlarının yazılı şikâyeti kabul edilerek

sayı ve tarih verilir. Kabul edilen yazılı şikâyet Sağlık Bakanlığı'nın resmi internet sitesine kaydedilir ve dilekçe sahibine şikâyetini internetten takip etmesi için şifre verilir. Daha sonraki süreç şöyle takip edilir;

- Hastanın görüş veya şikâyeti aynı gün alınır. Şikâyet Formu doldurulur.
- Çok acil bir durum varsa çözülmesi yolunda hastane idaresi aynı gün bilgilendirilir.
- Şikâyete maruz kalan hastane çalışanından bir gün içinde bilgi istenir. Hastane çalışanı bu bilgiyi en geç iki gün içinde cevaplandırmak zorundadır.
- Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da iki gün içinde bilgi istenir.
- Alınan tüm bilgiler ve belgeler hastane hasta hakları kuruluna dosya oluşturularak üçüncü günün sonunda dağıtılır.
- Kurul haftada bir toplanarak (kurulun kendisinin belirleyeceği gün ve saat) en geç 11 gün içinde dosyaları değerlendirir oy çokluğu ile karar verir.
- Karar hasta hakları birimine bildirilir. Hasta hakları birimi raporları arşivler.
- Şikâyetten sonra en geç 15 iş günü içinde, sonuçtan taraflar yazılı olarak haberdar edilir.
- Hasta Hakları Kurul kararı ve gerekçesi ile birlikte hem şikâyet başvurusu yapan hasta veya yakınına ve ilgili personel veya birime yazılı olarak e-posta (başvuranın yazılı talebi

olması halinde), posta yolu ve kurum içinde idare kanalıyla ile gönderilir. Başvuran hasta veya yakınına ve ilgili hastane personeline gönderilen sonuçta, karar hakkında bilgi verilir, bu aşamadan sonra yapması gerekenler konusunda bilgi verilir, hastanın sonraki süreci takip etmesini kolaylaştırıcı olmak üzere irtibat veya kayıt numarası verilmektedir (Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, 2005: 7).

Başhekimliğe gönderilen hasta hakları kurul kararı, tavsiye niteliğinde olup herhangi bir yaptırımı yoktur. 2003 yılında Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan hasta hakları birimleri ve hasta hakları kurulları sayesinde çalışan ile hasta/hasta yakınları arasında ortaya çıkan birçok sorun hastane içerisinde taraf-sız birim ve kurullarda çözümlenmektedir. Hastalar aldıkları hizmete sağlık çalışanları da esas amaçları olan sağlık hizmetine odaklanabilmektedir. Her iki tarafın ortak çözümü ise hasta hakları ve uygulamalarına sahip çıkmaktır.

Yüz yataktan daha az yatak kapasitesine sahip ilçe hastanelerinde hasta hakları iletişim birimleri kurulmuştur. Ancak bu yönergede belirlenen şekilde hasta hakları kurulu ve hasta hakları birimi oluşturabilenler bu şekilde hizmet sunabilmektedir. Birim, hasta hakları kurul başkanı olan başhekim yardımcısına bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Hasta hakları iletişim birimi sorumlusu, tercihen lisans veya önlisans mezunu sağlık çalışanı arasından sorumlu hekimin teklifi ile sağlık gurup başkanı tarafından görevlendirilmektedir.

İlçe merkezlerinde sağlık grup başkanlıkları kurulmuştur. Hasta hakları uygulamalarını planlamak, değerlendirmek

ve uygulamak amacıyla sağlık grup başkanlıkları bünyesinde hasta hakları kurulları, hasta hakları birimleri ve hasta hakları iletişim birimleri kurulmuştur. Kurulan bu kurul ve birimlerin görevleri, çalışma esasları, yataklı tedavi hizmeti sunan hastanelerdeki kurul ve birimlerle aynıdır.

Sağlık kurumlarında oluşturulacak olan hasta hakları birimlerine ulaşan tüm hasta hakları başvuruları iki ayda bir Hasta Hakları Merkez Birimine elektronik ortamda ve yazılı formlarla ulaştırılmaktadır (Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, 2005: 9).

Hasta hakları uygulamaları ile hasta ve yakınlarının karşılaştığı sorunlar, hasta hakları birimleri vasıtasıyla öncelikle yerinde çözülmeye çalışılmaktadır. Yerinde çözülemeyen sorunlar, hasta hakları kurullarına yazılı olarak gidilerek kurul tarafından sonuçlandırılmaktadır. Ayrıca hasta hakları birimleri vasıtasıyla hasta ve yakınlarından sağlık hizmetlerinin kalitesinin arttırmasına yönelik gelen öneriler hasta hakları kurullarında görüşülüp değerlendirildikten sonra hastane idaresine sunulmaktadır. Ülkemizdeki genel olarak Sağlık Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda hasta hakları uygulamaları bu şekilde yürütülmektedir.

Hastaların haklarının korunabilmesi ve bu hakların uygulamaya geçirebilmesi için sağlık kurumlarında çalışan sağlık çalışanlarına hasta haklarının, hasta ve personelin hukuki sorumluluklarının, iletişim kurma tekniklerinin anlatılması ve onların bu konuda bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi gerekir. Böylece yaşanan problemlerin çözümlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin arttırılması, sağlık hizmetlerinin insan

onuruna yakışır biçimde sunulması ve hastaların yaşadığı hasta hakkı ihlallerinin önüne geçilmesi gerçekleştirilebilir.

İlgili yönerge doğrultusunda Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesinde 30.10.2003 tarihinden itibaren hasta hakları biriminin kuruluş çalışmaları başlatılmıştır. Hasta hakları birimi, 2004 Şubat ayında fiili olarak hizmete başlanmış olup 29.06.2005 tarihinde resmi törenle hizmete açılmıştır.

Uygulama ile birlikte Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesinde hasta hakları kurulu ve hasta hakları birimi kurulmuştur. Yaklaşık olarak yedi yıldır faaliyet gösteren Hasta hakları birimi, pilot hastaneler içerisinde (131 pilot hastanede uygulama başlamıştır) Türkiye'de ilk defa Sağlık Bakanlığı tarafından Hasta Hakları Uygulama Yönergesine uygun bir 'Model Birim' olarak oluşturulmuş ve diğer sağlık kurumlarına örnek hastane olarak gösterilmiştir. Bu doğrultuda çok sayıda pilot hastanenin kurul başkanları ve birim sorumlularına hastanede beş günlük uygulamalı eğitim verilmiştir. Sağlık Bakanlığı'nın müdahil olduğu ilk Hasta Hakları Hizmet içi Eğitim Projesi Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesi hasta hakları birimi tarafından planlanmış ve başarıyla uygulanmıştır.

Hasta hakları ile ilgili yasal düzenlemeler yapılması, yapılan düzenlemelerin yaşama geçirilmesinin garantisi değildir. Bir hak, ancak ona sahip olan herkesin ondan yararlanmasını sağlayacak yapıyı oluşturmakla güvence altına alınabilir. Haklar, ancak somut olarak korunması, kullanılması ve güvence altına alınması ile bir anlam ve değer kazanır. Hukukun üstünlüğünün geçerli olduğu ülkelerde, yapılan tüm işlemlerin yasalara uygun olması bir

zorunluluktur. Bu nedenle sağlık çalışanları, mevcut yasaları bilmeli ve bunlara uygun davranmalıdır. Sağlık alanında hukuk ve etik kuralların yerleşmesi ve uygulanması esasında hasta kadar sağlık çalışanlarının da sorumluluğunu azaltacaktır. Hasta hak ve sorumluluklarının farkında olmayan veya yetersiz bilgiye sahip sağlık çalışanının, hasta ile olumsuz bir durum yaşadığında ne yapacağını bilmesi güç olabilir ve hasta ve yakınlarının haklarının korunması noktasında yetersiz kalabilir. Ayrıca, hastaların yasal hakları ve sorumluluğunun bilincinde olan sağlık çalışanı, hasta ile ilişkisinde daha bilinçli hareket edeceği varsayılmaktadır.

Hasta hakları ile ilgili olarak sunulan hizmetlerin verimliliğinin artırılmasını sağlamak ve geleceği en etkin şekilde planlamak için konu ile ilgili mevcut bilgilere sahip olunması ve bunların uygulamaya geçirilmesi bir zorunluluktur. Hasta hakları uygulamalarında ulaşılan noktanın saptanması, başarının ölçülmesi, başarısızlık nedenlerinin ortaya çıkarılması ve çözüm yollarının bulunması ile geleceğe yönelik hedeflerin belirlenmesinin güncel ve güvenilir istatistiksel veri elde edilmesi ile mümkün olacağı bir gerçektir. Bu anlamda, sağlık çalışanlarının hasta hakları uygulamaları ile ilgili olarak görüşlerinin belirlenmesi ve ortaya konulması önem kazanmaktadır. Çünkü hasta hakları, sağlık çalışanları tarafından benimsendiği oranda gelişme sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışma, sağlık çalışanlarının mevcut hasta hakları uygulaması konusunda görüşlerini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır.

### AMAÇ

Araştırmanın amacı, Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesinde çalışan sağlık

çalışanlarının (doktor, hemşire, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, diyetisyen, fizyoterapist, idari personel, bilgi işlem personeli ve doğrudan hasta ile temastan olan diğer personel) hastanede yürütülen hasta hakları uygulamalarına ilişkin görüşlerinin ortaya konulmasıdır.

### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma genel tarama modelinde tasarlanmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Bilinmek istenen şey vardır ve oradadır. Önemli olan onu uygun bir biçimde "gözleyip" belirlemektir (Karasar, 1994: 77).

Araştırma evreni, Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesinde çalışan 1600 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Araştırma evreninden 351 sağlık çalışanı araştırmaya katılmayı kabul etmiştir. Veriler, araştırmacı tarafından hazırlanan soru kağıdının araştırmaya katılmayı kabul eden personele uygulanması sonucu toplanmıştır. Görüşme formu, araştırmaya katılmayı kabul eden personele dağıtılarak bir hafta sonra toplanmıştır. Araştırma, 01 Eylül- 30 Eylül 2009 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler, SPSS 13.0 programına işlenerek çözümlenmiştir.

### BULGULAR

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının meslek dağılımları ve sağlık alanında Hasta Hakları Uygulama Yönergesi doğrultusunda yürütülen hasta hakları

uygulamalarına ilişkin görüşleri doğrultusunda elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının meslek dağılımına göre %36.5 oranla hemşireler ilk sırada yer almaktadır. Hemşireleri %33.3 oran ile hekimler, %22.5 oranla idari personel ve %7.7 oranla sağlık lisansiyerleri izlemektedir.

Çizelge 2'ye göre araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %53'nün Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta Hakları Uygulama Yönergesini tamamen, %7'sinin kısmen ve %40'nın hiç okumadığı saptanmıştır. Dolayısıyla sağlık çalışanlarının çoğunluğunun ilgili yönetmelik ve yönergeyi okuduğu görülmektedir. Bu durum, sağlık çalışanlarının yarısından fazlasının hastaların yasal haklarından haberdar olduklarını ortaya koymaktadır.

Savaşkan (2006:32)'nin yaptığı çalışmaya katılan hemşire ve hekimlerin %54'ünün hasta hakları konusunda bilgili olduğu, %42'sinin kısmen bilgili olduğu ve %3.5'inin ise hasta hakları konusunda bilgiye sahip olmadığı belirlenmiştir.

Çetinalp ve Özkan (2007)'nin yapmış olduğu çalışmada araştırmaya katılan 1796 hekimden %89.9'u (1614 kişi) hastaların sahip olduğu haklar

konusunda bilgileri olduğunu, %10.1'i (182 kişi) hastaların sahip olduğu haklar konusunda bilgileri olmadığı belirlenmiştir (İzmir Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü, 2010).

Kaçar (2008: 38)'in yaptığı çalışmada, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %30.3'ü hasta haklarından haberdar olduğu ve %69.7'si ise haberdar olmadığı belirlenmiştir. Kaçar (2008)'in çalışması bir üniversite hastanesinde yapılmıştır. Sağlık Bakanlığı'na bağlı kuruluşlar dışındaki kurumlarda hasta hakları uygulama yönergesinin uygulanma zorunluluğu olmadığından, bu kurumlarda çalışan sağlık çalışanlarının hasta haklarından haberdar olma düzeylerinin düşük olmasının bundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Buna Karşın Sağlık Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda çalışan sağlık çalışanlarının çoğunluğunun hasta haklarından haberdar oldukları Savaşkan (2006), Çetinalp ve Özkan (2007)'nin yaptıkları araştırma sonuçları ve gerek bu araştırma sonuçlarıyla da ortaya konulmuştur. Bunun en önemli nedeni Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık kurumlarında başlatılan hasta hakları uygulamalarının etkisi ve katkısıdır.

Sağlık çalışanları, hasta hakları ile ilgili mevcut yasal düzenlemeleri bilmeli ve bunlara uygun davranmalıdır. Hasta

### Çizelge - 1. Araştırmaya Katılan Sağlık Çalışanlarının Meslek Dağılımı

Meslekler	N	%
Doktor	117	33.3
Hemşire	128	36.5
Sağlık Lisansiyeri (SHU, psikolog, fizyoterapist gibi)	27	7.7
İdari Personel	79	22.5
<b>Toplam</b>	<b>351</b>	<b>100.0</b>

**Çizelge - 2 Sağlık Çalışanlarının Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Görüşleri**

	Evet		Kısmen		Hayır	
	N	%	N	%	N	%
1. Hasta Hakları Yönetmeliği ve Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönergeyi okuma durumu	182	53.0	22	7.0	138	40.0
2. Hasta hakları ve sorumluluklarını bilme durumu	67	19.0	170	49.0	114	32.0
3. Hasta Hakları kurulunun kimlerden oluştuğunu bilme durumu	27	7.0	139	40.0	185	53.0
4. Hastane Hasta Hakları Kurulunun Görevlerini ve çalışma usullerini bilme durumu	150	44.0	56	16.0	145	40.0
5. Hastanedeki Hasta Hakları Biriminin yerini bilme durumu	150	41.0	86	24.0	125	35.0
6. Hasta Hakları Biriminde yürütülen çalışmalar ve başvurularla ilgili prosedürleri bilme durumu	68	30.0	25	11.0	132	59.0
7. Hastane için hasta hakları birimini gerekli görme durumu	124	35.0	120	33.0	116	32.0
8. Hasta Hakları Birimini aleyhlerine çalışan bir yer olarak görme durumu	65	22.0	25	8.0	210	70.0
9. Hasta Hakları Biriminin sadece hastaların haklarını koruduğu düşüncesinde olma durumu	271	90.3	5	2.0	25	7.7
10. Hasta haklarının ihlal edilmesi durumunda hukuki boyutunun ne olduğunu bilme durumu	70	21.0	10	3.0	250	76.0
11. Sağlık çalışanı ile ilgili olarak hasta hakları birimine şikayet başvurusu yapıldığında kendisinden konu ile ilgili açıklama istenmesini doğru bulma durumu	140	40.0	99	29.0	109	31.0



12. Hakkında yapılan bir şikâyet için hasta hakları kuruluna kendi birim sorumlunun katılmasını doğru bulma durumu	210	60.0	40	12.0	99	28.0
13. Daha önceleri personel ile ilgili şikayetler başhekimliğe yapılıyordu. Kendisi ile ilgili bir şikâyet başvurusunun başhekimliğe yapılmasını doğru bulma durumu	25	8.0	145	45.0	150	47.0
14. Kendisi ile ilgili bir şikâyet başvurusunun hasta hakları birimine yapılmasını doğru bulma durumu	125	36.0	104	30.0	120	34.0
15. Hasta hakları birimi gibi sağlık çalışanlarının haklarını koruyan bir birim hastanede kurulmasını isteme durumu	287	92.0	-	-	28	8.0
16. Hasta hakları ile ilgili yürütülen tüm çalışmalar, hasta - sağlık çalışanı arasında yaşanan veya yaşanacak hak ihlallerini önleyebilecek nitelikte bulma durumu	65	21.0	160	53.0	78	26.0
17. Şimdiye kadar kendileriyle ilgili olarak hasta hakları birimine şikâyet başvurusunun yapılması durumu	64	18.2	64	18.2	64	18.2
18. Kendisi veya bir yakını hasta olarak başvurduğu bir hastanede hasta hakları ihlali ile karşılaşma durumu	67	19.0	-	-	284	81.0
19. Kendisi veya bir yakını hasta olarak başvurduğu bir hastanede hasta hakları ihlali ile karşılaşma durumunda hasta hakları birimine başvurma durumu	65	97.0	-	-	2	3.0
20. Hasta hakları birimi tarafından verilen hizmet içi eğitimine katılma durumu	207	59.0	30	8.0	115	33.0

haklarını ve sorumluluklarını bilmeyen sağlık çalışanı, hasta ile olumsuz bir ilişki yaşaması durumunda ne yapacağını bilmesi güç olabilir. Bunun yanında hastaların yasal hakları ve sorumluluğunun bilincinde olan sağlık çalışanı, hasta ile ilişkisinde daha bilinçli hareket edecektir. Bu amaçla sağlık çalışanlarının bilgilendirilmesine yönelik eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi önerilmektedir.

Araştırma katılan sağlık çalışanlarının %41'i hastanedeki hasta hakları biriminin yerinin nerede olduğunu bildiği, %24'ünün kısmen bildiği ve %35'nin hiç bilmediği saptanmıştır. Personelin üçte birinin hasta hakları biriminin yerini bilmediği saptanan önemli bir bulgudur. Bunun ilgili personelin herhangi bir hasta hakkı ihlali ile karşılaşmamış olmasından veya hasta hakları ile ilgili olarak bu konuyu merak etmemesinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Ayrıca hasta hakları birimi, hastanenin en işlek ve kolaylıkla görülebilecek olabilecek koridorunda yer almaktadır.

Hasta hakları biriminde yürütülen çalışmalar ve başvurular ile ilgili prosedürleri personelin %59'u bilmediği belirlenmiştir. Hastanede hasta hakları birimi tarafından üç defa gerçekleştirilen hizmet içi eğitim çalışmalarına rağmen, personelin bu konuda bilgilerinin yetersiz olması şaşırtıcı bir sonuçtur. Hizmet içi eğitimlerde hasta hakları, tarihçesi, hasta hakları birimi çalışma esasları ve prosedürleri ayrıntılı bir şekilde sunulmuştur. O halde bu konuda hastane personeline yönelik olarak hizmet içi eğitimlerin tekrar yapılması ve içeriğinin de değiştirilerek pratik uygulamada daha fonksiyonel olabilecek bilgilerin verilmesinin uygun olacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %35'i hasta hakları biriminin hastane için gerekli olduğunu, %33'ü bunun kısmen gerekli olduğunu ve %32'si hastane için gerekli olmadığını belirtmiştir. Sağlık çalışanlarının hasta hakları birimini hastane için gerekli olduğunu düşünmeleri olumlu bir değer olarak algılanmalıdır. Çünkü sağlık çalışanlarının hasta haklarının önemine inanması her şeyden önce çok önemlidir. Hasta hakları uygulamaları, sağlık çalışanlarının bunu benimsemeleri oranında gelişebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %22'si hasta hakları birimini aleyhlerine çalışan bir yer olarak görmekte ve geriye kalanı yani yaklaşık beşte dördü ise hasta hakları birimini aleyhlerine çalışan bir yer olarak görmemektedir. Sağlık çalışanlarının hasta hakları birimlerini kendilerinin aleyhine olarak görmeleri hasta hakları uygulamalarını zorlaştıran bir fonksiyona sahiptir. Çünkü, sağlık çalışanlarının hasta hakları birimlerinin kendi aleyhlerine çalışan bir yer olduğu algısı, bu birimlere olan güveni azaltacağı düşünülmektedir. Şöyle ki, kendileri ile ilgili bir başvuru yapıldığında bunun doğrudan hasta lehine sonuçlanacağı kaygısı yaşamalarına neden olacaktır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %90'ını hasta hakları biriminin sadece hasta haklarını koruduğunu ifade etmiştir. Hasta hakları biriminin hasta ve yakınlarının haklarını koruması beklenen bir durumdur. Hasta hakları biriminin temel amacı ve fonksiyonu, hasta ve yakınlarının sağlık çalışanları arasındaki ilişkilerinde hak ihlaline maruz kalmalarının engellemek ve sağlıklı bir iletişimin kurulmasını sağlamaktır. Hasta hakları birimlerinin diğer bir amacı da

sağlık hizmeti alan hasta ve yakınlarını eğitmek, hakları yanında sorumluluklarının da olduğunu ve bu sorumluluklarının gerekliliklerini yerine getirdikleri oranda hak talebinde bulunabilecekleri konularında onları bilinçlendirmektedir. Hasta hakları birimlerinin personelin haklarını koruma gibi birincil görevi ve sorumluluğu yoktur. Bu görev yasalarla hastane idaresine verilmiştir. Dolayısıyla sağlık çalışanlarının hasta haklarını koruyan bir yapıda olduğunu düşünmeleri doğal bir durumdur. Sağlık çalışanlarının hakları ile hasta haklarının birbirinin karşısı değil de birbirlerini dengeleyici bir fonksiyona sahiptir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %76'sı hasta haklarının ihlal edilmesi durumunda hukuki boyutunun ne olduğunu bilmedikleri saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının hasta haklarının ihlali durumunda hukuki hak ve sorumluluklarının neler olduğunu bilmeleri önemlidir. Sağlık çalışanlarının hasta haklarının ihlal edilmesi durumunda karşılaşılabilecekleri hukuki yaptırımın ve idari durumun farkında olması çok önemlidir. Çünkü, hasta hakları ve hukuki boyutu konusunda bilinçli ve yeterli bilgiye sahip olmak sağlık çalışanları açısından ortaya çıkabilecek hak ihlallerini önleyebilmede önemli bir fonksiyona sahip olduğu düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen bu sonuç doğrultusunda bu konuda personelin eğitilmesi gereği ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %29'u kendileri ile ilgili hasta hakları birimine şikâyet başvurusu yapıldığında kendilerinden konu ile ilgili açıklama istenmesini kısmen doğru bulmakta, %40'i tamamen doğru bulmakta ve %31'i ise bunu doğru bulmamaktadır.

Devlet memurları yasası gereği, herhangi bir çalışan ile ilgili bir şikâyet başvurusu yapıldığında, ilgili disiplin amiri tarafından başvurunun içeriğine göre yazılı savunma istemi yapılmaktadır. İlgili memur, konu ile ilgili olarak yedi gün süre zarfında savunmasını yaparak bağlı bulunduğu idareye bunu iletir. Sicil amiri, gerekli incelemeyi yaptıktan sonra ilgili çalışanın savunmasını ya yeterli bulur ve hakkında herhangi bir işlem yapmaz ya da savunmayı yetersiz bularak uyarma, kınama, aylıktan kesme ve kademe durdurması gibi cezalar verebilmektedir. Bu durum her çalışan için can sıkıcı ve moral bozudur. Ancak hasta hakları uygulaması ile birlikte aynı durumda ilgili personelden açıklama istenir. İlgili personel, gerekli açıklama yapıldıktan sonra hasta hakları kurulunda görüşülür ve karara bağlanır. Hasta hakları kurulunun aldığı kararda ilgili çalışan kusurlu bulunmaz ise bir işlem yapılmaz. Ancak ilgili personel kusurlu bulunursa hastane idaresine tavsiye niteliğinde bir öneri ile işlem yapılmak üzere gönderilir. Bu sayede çok sayıdaki şikâyet başvurusu başhekimliğe iletilmeden değerlendirilip çözümlenebilmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının dörtte üçü kendileri ile ilgili yapılan şikâyetlerde hasta hakları kuruluna çalıştığı birimin sorumlularının katılmasını doğru bulmaktadır. Hasta hakları kuruluna ilgili personelin birim sorumlusunun katılması, kendisi açısından avantaj sağladığı gibi dezavantaj da sağlayabilmektedir. Şöyle ki, birim sorumlusu hasta hakları kurulunda ilgili personelin iyi tanıdığından, konu ile ilgili olarak kurul üyelerini doğru bir şekilde bilgilendirmektedir. İlgili personel hasta hakları kuruluna katılmadığı için

istediği her türlü açıklamayı yazılı olarak bazen iletemeyebilmektedir. Böyle durumlarda birim sorumlusu, ilgili çalışanın savunucusu pozisyonunda da yer alabilmektedir. Aynı şekilde birim sorumlusu, bazen ilgili çalışanın aleyhinde de bir pozisyonda yer alabilmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %47'si kendileri ile ilgili şikayet başvurusunun başhekimliğe yapılmasını yanlış bulmakta, %45'i kısmen doğru bulmakta ve sadece %8'i doğru bulmaktadır. Sağlık çalışanlarının yarıya yakını kendileri ile ilgili şikayetlerin başhekimliğe yapılmasını doğru bulmalarının nedeni, başhekimliğe yapılan şikayetlerde kendilerinden savunma alınmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca hastanelerde her türlü şikayetin başhekimliğe yapılması başhekimliğin de gerekli, gereksiz bir çok sorunla uğraşmasına neden olabilmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %36'sı kendileri ile ilgili şikayet başvurusunun hasta hakları birimine yapılmasını doğru bulmakta, %30'u kısmen doğru bulmakta ve %34'ü doğru bulmamaktadır.

Sağlık çalışanlarının yarıya yakını kendileri ile ilgili şikayet başvurusunun başhekimliğe yapılmasını doğru bulmaz iken, aynı şekilde üçte biri civarında aynı şikayetlerin hasta hakları birimlerine de yapılmasını doğru bulmaktadır. Bundan sağlık çalışanlarının kendileri ile ilgili şikayet başvurularının yapılmasını istemedikleri gibi bir sonuç da çıkarılabilir. Ancak hem başhekimliğe hem de hasta hakları birimlerine yapılan şikayetler, sağlık çalışanlarının zaman zaman işinin aksamasına

ve psikolojik açıdan anksiyete yaşamalarına neden olduğu ve olabileceği bilinen bir gerçektir. Kendisi ile ilgili şikayet başvurusu yapılan sağlık çalışanı, stres yaşayabilir ve bu durumdan olumsuz etkilenebileceği düşünüldüğünde, bu nedenle şikayet başvurularının yapılmasını istemedikleri düşünülebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %92'si çalıştıkları hastanede hasta hakları birimi gibi sağlık çalışanlarının haklarını koruyan bir birimin kurulması gerektiğini ifade etmiştir. Mevcut yasal düzenlemeler gereği hastanelerde hasta hakları birimleri gibi sağlık çalışanlarının haklarını koruyan birimlerin kurulması mümkün değildir. Çünkü sağlık çalışanları bir kurumun hizmetini sunan kesim olması ve hasta ve yakınlarının da bu hizmeti alan kesim olması dolayısıyla böyle bir birimin kurulması mümkün görünmemektedir. Ayrıca 657 sayılı devlet memurları yasası gereği devlet memurlarının haklarının korunmasını çok sayıdaki düzenleme ile kurum idaresine verilmiştir. Görevi başındaki bir devlet memurunun hakkının ihlal edilmesi durumunda, hasta hakları birimi gibi bir işleve sahip bir birimin bunu takip etmesi, hasta ve yakınlarından savunma istemesi ve bunun sonucunda hasta ve yakınlarını cezalandırması mümkün değildir. Ancak, görevi başında hasta ve yakınları tarafından hakları ihlal edilen sağlık çalışanlarının haklarının korunması amacıyla, ilgili ihlal durumunun bildirilmesi, ilgili hasta ve yakınları hakkında tutanak tutulmasının sağlanması, kolluk kuvvetinin olay yerine çağırılması ve gerekli işlemlerinin yapılması, gerekli hallerde çalışan adına yargı yoluna gidilmesinin sağlanması ve bu konuda sağlık çalışanlarına danışmanlık hizmeti

verebilecek fonksiyonlara sahip hasta hakları biriminin benzeri, birimlerin kurulması önerilmektedir. Çünkü sağlık çalışanları da zaman zaman görevleri başında iken hasta ve yakınları tarafından hakları ihlal edilebilmekte ve hatta fiziksel, cinsel taciz ve saldırılara da maruz kalabilmektedirler. Bu konuda yasal düzenlemeler yapılması bir gerekliliktir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %21'i hasta hakları ile ilgili yürütülen tüm çalışmalar, hasta- sağlık çalışanı arasında yaşanan veya yaşanacak hak ihlallerini önleyebilecek nitelikte olduğunu, %53'ü kısmen önleyebilecek nitelikte olduğunu ve %26'sı ise önleyebilecek nitelikte olmadığını ifade etmiştir.

Çetinalp ve Özkan (2007)'nin yaptığı araştırmaya katılan hekimlerin %47.3'ü hasta hakları uygulamalarının hekim çalışmalarını zorlaştırdığını, %52.3'ü hasta hakları uygulamalarının hekim çalışmalarını zorlaştırmadığını ve %44.3'ü hasta hakları uygulamalarının hekim haklarına engel olduğunu, %55'i hasta hakları uygulamalarının hekim haklarına engel olmadığını ifade etmiştir.

Gerek Çetinalp ve Özkan (2007)'nin ve gerekse bu çalışmanın sonuçlarına göre sağlık çalışanlarının yarıdan fazlası hasta hakları ile ilgili yürütülen tüm çalışmalar, hasta-sağlık çalışanı arasında yaşanan veya yaşanacak hak ihlallerini önleyebilecek nitelikte olduğuna inanmaktadır. Bu da hasta hakları uygulamalarının sağlık çalışanları tarafından benimsenmeye başladığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının hasta hakları uygulamalarını benimsemeleri çok önemlidir. Çünkü bu uygulama,

sağlık çalışanları tarafından benimsendiği oranda gelişir ve yaşama olanağı bulabileceği bilinen bir gerçektir. Ayrıca, hasta ve yakınlarından ziyade sağlık çalışanları hasta haklarına sahip çıkmaktadır. Hasta ve yakınlarının haklarının hasta hakları dernekleri gibi sivil toplum kuruluşları tarafından korunması beklenirken, tam tersine bu konuda taraf olan sağlık çalışanları bu konuya sahip çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %19'u hakkında hasta hakları birimine şikayet başvuru yapıldığı belirlenmiştir. Araştırmaya katılan her beş sağlık çalışanından birisi hakkında hasta hakları birimine şikayet başvurusunun yapıldığını görülmektedir.

Ocaktan ve diğ. (2004:132)'nin yaptığı araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %40.8'nin hastalarından hasta hakları konusunda şikayet edildiklerini ve hasta hakları konusunda şikayet edilme durumunda nasıl bir tutum sergileyecekleri konusunda %78.7'si bunu olumlu karşılayıp çözüm arayacağını ve %17'si ise öncelikle kusuru olup olmadığını değerlendireceğini ifade etmiştir.

Yine aynı şekilde Aydın (2006), "Bursa'daki Hekimlerin Hasta Haklarına Yaklaşımı" adlı çalışmada hekimlerin %23.8'i meslek hayatları boyunca en az bir defa hasta hakları konusunda şikâyet edildiklerini belirlemiştir.

Sağlık çalışanları ile ilgi hasta hakları birimlerine şikayet başvurusu yapıldığında, hasta hakları birim sorumlusu tarafından öncelikle başvuranın şikayeti dinlenir. Şikayetin içeriğine göre öncelikle başvuranın sorununun çözülmesine çalışılır. Eğer konu çözümlenebilecek nitelikte ise, başvuranın

sorunu çözümlenir ve yazılı başvurusu alınmadan başvuru çözümlenmiş olur. Fakat başvuranın sorunu çözülemeyecek nitelikte ise ve ısrarla yazılı başvuruda bulunmak talebinde bulunuyorsa o zaman yazılı başvuru alınır ve gerekli işlem başlatılır. Burada esas olan hasta ve yakının yazılı başvurusu alınmadan sorunun çözümlenmesini sağlamaktır. Hasta hakları birim sorumlusunun bu konuda eğitilmiş, deneyimli ve mesleki bilgi ve beceriye sahip olmasını gerektirmektedir

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %19'u kendilerinin veya bir yakınının hasta olarak başvurdukları bir hastanede hasta hakları ihlali ile karşılaştığı ve %81'i ise hiç ihlal ile karşılaşmadığı saptanan önemli bir sonuçtur.

Çetinalp ve Özkan (2007)'nin yapmış olduğu çalışmada araştırmaya katılan hekimlerin %44.9'u hasta olduklarında kendi haklarının ihlal edildiğini, %55.1'i hasta olduklarında kendi haklarının ihlal edilmediğini ifade etmiştir. Aynı çalışmada, hekimlerin %75.6'sı hasta haklarının aynı zamanda kendi hakları olduğunu düşündüğü ve %24'ü hasta haklarının aynı zamanda kendi hakları olduğunu düşünmediğini ifade etmiştir.

Bu araştırmaya katılan her beş sağlık çalışanın birisinin kendilerinin veya bir yakınının hasta olarak başvurdukları bir hastanede hasta hakları ihlali ile karşılaştığı saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının da aynı şekilde başka bir hastanede hasta veya hasta yakını pozisyonunda olabilecekleri muhakkaktır. İşte bu noktada hak ihlali ile karşılaşan sağlık çalışanlarının bu konuda hasta ve yakınlarına karşı daha duyarlı olacakları ve iletişimlerinde daha empatik davranacakları düşünülmektedir.

Aynı şekilde diğer sağlık çalışanlarının da bu konuda duyarlı ve empatik davranmaları gerekmektedir. Sağlık çalışanlarının da başka bir hastanede hak ihlali karşılaşmaları konunun ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Yani sağlık kurumlarında sadece hasta ve yakınlarının hakları ihlal edilmektedir, aynı zamanda sağlık çalışanları da hasta veya hasta yakını konusunda başvurduğunda da hak ihlali ile karşılaşabilecekleri Çetinalp ve Özkan (2007)'nin ve bu araştırmanın sonuçları ile ortaya konulmuştur.

Araştırmaya katılan ve başka bir sağlık kurumunda hasta ve hasta yakını olarak hak ihlali ile karşılaşan sağlık çalışanlarının tamamına yakınının hasta hakları birimine başvurduklarını saptanan diğer önemli bir sonuçtur. Bu sağlık çalışanlarının da hak ihlali ile karşılaşmaları halinde hasta hakları birimlerine başvurduklarını göstermektedir. Bu sonuç, sağlık çalışanları da hak ihlali ile karşılaştığında ilk başvurabilecekleri yerin hasta hakları birimi olduğunun farkında olduklarını da ortaya koymaktadır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %59'unun hasta hakları birimi tarafından verilen hizmet içi eğitime katıldığı, %8'inin kısmen katıldığı ve %33'nün ise hiç katılmadığı ortaya çıkmıştır.

Aydiner (2006), "Bursa'daki Hekimlerin Hasta Haklarına Yaklaşımı" adlı çalışmasında hekimlerin hasta hakları ile ilgili bilgilerini çoğunlukla mezuniyet sonrası eğitimlerden aldıkları saptanmıştır.

Teke ve diğ. (2007)'nin yaptıkları çalışmada hemşirelerin %45'inin hasta hakları konusunda eğitim almadıkları, %64.2'sinin ise bu kavramdan, okul

dışındaki kaynaklar vasıtasıyla haberdar oldukları saptanmıştır.

Öztürk ve diğ. (2007: 145-152)'nin 2006 yılında Trabzon il merkezindeki tüm devlet ve üniversite hastanelerinde çalışan hekim, hemşire ve bu hastanelerde yatan hastalarla yaptıkları çalışmada, devlet hastanelerinde çalışan hekimlerin %72'sinin, hemşirelerin %82'sinin hasta hakları ile ilgili bir eğitime katıldıkları buna karşın Üniversite hastanelerinde çalışan hekimlerin %73'ünün hasta hakları ile ilgili bir eğitime katılmadıkları, hemşirelerin %52'sinin bir eğitime katıldığını saptamışlardır

Bu çalışmada elde edilen bu sonuç, Öztürk ve diğerlerinin (2007) çalışmasında elde ettikleri sonuçlar ile paralellik göstermektedir. Sağlık çalışanlarının çoğunluğunun hastanede hasta hakları ile ilgili verilen hizmet içi eğitime katılmış olmaları hasta hakları uygulamalarının öneminin anlaşılması ve bu konuda bir duyarlılığın gelişmesi açısından çok önemlidir. Hasta haklarının farkında olan sağlık çalışanlarının bu konuda daha duyarlı davranacakları beklenmektedir. Bu farkındalık da bu tip hizmet içi eğitimlerle sağlanabilir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Hasta Hakları Uygulama Yönergesinin amacı, sağlık tesislerinde yaşanan, hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, sağlık hizmetlerinin insan onuruna yakışır biçimde sunulması ile hastaların hak ihlallerinden korunabilmesine ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesine dair esas ve usulleri belirlemek ve tüm toplumu ve sağlık çalışanlarını hasta hakları

konusunda bilgilendirmek, bilinçlendirmek ve eğitmektir

Bu amaçla hasta haklarını sağlık alanında güvence altına almak ve etkin bir sağlık hizmetinin sunumunu sağlamak için ülkemizde 2003 yılından itibaren Sağlık Bakanlığı'nın başlatmış olduğu hasta hakları uygulamaları, sağlık çalışanlarının insan hakları ve onun kavramlarını benimseme ve yaşama geçirme düzeylerine bağlı olarak uygulama olanağı bulacaktır. Araştırmanın genel olarak sonuçlarına baktığımızda, Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesinden araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yarısından fazlası hasta hakları ve sorumluluklarının farkındadır. Fakat bu oranın yükseltilmesi için, sağlık çalışanlarını bilgilendirici oryantasyon ve hizmet içi eğitimlerin verilmesi, yöneticilerin ve çalışanların bu eğitimlere katılımının sağlanması, kitapçık, broşür tarzı bilgilendirici dokümanların hazırlanarak sağlık çalışanlarına dağıtılması, Sağlık Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurumunun işbirliği ile sağlık çalışanlarının yetiştiren üniversitelerin ilgili bölümlerinin müfredat programında hasta haklarının yer alması sağlanmalıdır.

Ayrıca hasta hakları ile ilgili olarak verilen hizmet içi eğitimlerde; hasta hakları kavramı, dünyada ve ülkemizdeki tarihsel gelişimi, hukuki boyutu, sağlık hizmetlerinde iletişim, empatik iletişim, beden dili, yasal sağlık mevzuatı, Hasta Hakları Yönetmeliği, Hasta Hakları Uygulama Yönergesinin içeriği, hasta ve yakınlarının sorumlulukları, görüşme teknikleri, sorunlarla baş etme teknikleri, beceri eğitimi gibi konularda eğitilmelidir.

Sağlık çalışanlarının tamamına yakını hasta hakları biriminin sadece hasta

haklarını koruduğunu ifade etmiştir. Oysa hasta hakları birimlerinde yürütülen çalışmalar, hasta ve sağlık çalışanı arasındaki ilişkiyi dengeleyici bir özelliğe sahiptir.

Sağlık çalışanlarının dörtte üçü hasta haklarının ihlal edilmesi durumunda hukuki boyutunun ne olduğunu bilmedikleri saptanan diğer önemli bir sonuçtur. Bu amaçla, sağlık çalışanlarının sağlık hukuku, hasta hakları, Türk Ceza Kanunu gibi konularda barolar birliğinden yardım alınarak eğitilmeli ve bilgilendirilmelidir.

Sağlık çalışanlarının çoğunluğu hasta hakları ile ilgili yürütülen tüm çalışmalar, hasta-sağlık çalışanı arasında yaşanan veya yaşanacak hak ihlallerini önleyebilecek nitelikte olduğuna inanmaktadır. Bu da hasta hakları uygulamalarının sağlık çalışanları tarafından benimsenmeye başladığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının hasta hakları uygulamalarını benimsemesi çok önemlidir.

Bu araştırmanın en önemli sonuçlarından birisi de sağlık çalışanlarının da kendilerinin veya bir yakınının hasta olarak başvurdukları bir hastanede hasta hakları ihlali ile karşılaştığı saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının da başka bir hastanede hak ihlali karşılaşması konunun ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Başka bir sağlık kurumunda hasta ve hasta yakını olarak hak ihlali ile karşılaşan sağlık çalışanlarının tamamına yakınının hasta hakları birimine başvurdukları saptanan diğer önemli bir sonuçtur. Bu durum sağlık çalışanlarının hasta haklarını kullanma noktasında aktif bir rol aldıklarını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının hasta veya hasta yakını

olarak bir sağlık kuruluşuna başvurduklarında bir hak ihlali ile karşılaşmaları, empatik bir tutum sergilemelerine neden olabilir. Bu da sağlık çalışanlarının hasta haklarını benimsemeyi kolaylaştırıcı bir etkiye sahip olacağı düşünülmektedir.

Hastanelerde yürütülen hasta haklarının daha etkin olarak sunulması, sağlık çalışanları tarafından benimsenmesinin sağlanması zaman alacak bir özelliğe sahiptir. Ancak saptanan bu önemli sonuçlar, hasta hakları uygulamalarının sağlık çalışanları tarafından önemli bir kısmı tarafından benimsendiği söylenebilir. Bu da hasta haklarının zamanla sağlık çalışanları tarafından benimseneceği, hastalarla ilişkilerinde hasta haklarını gözeten bir ilişki kalıbı geliştireceklerini ortaya koyan önemli ipuçlarıdır.

Özetle hasta hakları, hasta ve sağlık çalışanı ilişkisinin belirleyicisi ve temel olup, bu temel genel anlamda hastanın kendi kararını kendisinin verebilmesini içermektedir. Hastalık durumu bireyi zayıf ve bağımlı bir duruma sokabilir. Haklarını talep etme, kullanma konusunda kendi ve kendi kararını verebilmesi zorlaşabilir. Bu noktada hak ihlalleri ile karşı karşıya kalabilir. Bu durumda sağlık çalışanlarının hasta hakları konusunda bilgili olmaları çok önemlidir. Hasta hakları konusunda yeterli bilgiye sahip sağlık çalışanlarının hastalar ile ilişkilerinde bu hakları göz önünde bulundurarak davranmaları beklenen bir durumdur. Çünkü çoğu zaman sağlık çalışanı hasta hakkında karar verebilmekte, hastayı, yönlendirebilmektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının hastalardan çok hasta haklarını bilmesi ve bu doğrultuda davranarak hasta haklarına saygı duyması ve



sadece saygı duymakla kalmayıp hastalarını haklarını kullanması için teşvik etmelidir. Bu araştırmanın sonuçları, sağlık çalışanlarının çoğunun hasta hakları ve uygulamaları konusunda bilgi sahibi olduklarını ortaya koymaktadır. Ancak sağlık çalışanlarının hasta haklarını koruma ve kullanma noktasında ne kadar duyarlı oldukları konusunda hastalar ile yapılacak başka çalışmalarla ortaya konulabilir.

### KAYNAKÇA

Aydiner, A. H. (2006). *Bursa'daki hekimlerin hasta haklarına yaklaşımı*. Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi, Adli Tıp Anabilim Dalı, Tıpta Uzmanlık Tezi, Bursa.

Brody, E. B. (1995). Patient rights a cultural challenge to western psychiatry. *American Journal of Psychiatry*, 142:1, January, 58-60.

Canpolat, S. (2002). *Hasta hakları ve etik*. İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Deontoloji ve Tıp Tarihi Anabilim Dalı, Tıpta Uzmanlık Tezi, İstanbul.

Çetinalp, H. ve Özkan, M. (2007). *Hasta hakları ve uygulamaları hakkında hekim görüşleri*. 1. Uluslararası Hasta Hakları Kongresinde Sözlü Bildiri Olarak sunulmuştur, 11-14 Kasım 2009 Maritim Pine Beach Resort, Belek, Antalya, İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, <http://www.ism.gov.tr/hastahaklari/> 12.08.2010.

Duyan, V. (1992). *Ankara hastanelerinde tıbbi sosyal hizmet uygulamaları*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

*Hasta hakları yönetmeliği* (1998). Resmi Gazete, 01.08.1998 tarih ve 23420 sayı.

*Hasta hakları uygulama yönergesi* (2005). Sağlık Bakanlığı, 26.04.2005 Tarih ve 3077 Sayılı Makam Oluru.

*Devlet memurları yasası* (1965). Resmi Gazete, 23.07.1965 ve 12056 sayı.

Kaçar, H. (2008). *Hastanede yatan hastaların hasta hakları konusunda bilgi düzeyi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Afyon.

Karasar, N. (1994). *Bilimsel araştırma yöntemi* (6. Basım). Ankara

Ocaktan, E. Yıldız, A ve Özdemir, O. (2004). Abidinpaşa sağlık grup başkanlığı bölgesinde çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi ve tutumları. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt 57, Sayı 3, 129-137.

Savaşkan, F. (2006). *KKTC'deki yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşire ve hekimlerin hasta haklarına duyarlılığının belirlenmesi*. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Öztürk, H. Yılmaz, F. Hindistan, S. Çilingir, D. Yeşilçiçek, K. (2007). Hekim, hemşire ve hastaların hastanede uygulanan hasta haklarını değerlendirmeleri. *Türkiye Klinikleri, Journal of Medical Ethics*, 2007, Sayı 15, 145-152

Teke, A. ve Diğerleri (2007). Bir eğitim hastanesinde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarının değerlendirilmesi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6 (4), 259-266.

