

Araştırma/Research Article

Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumlarının Değerlendirilmesi**Abdulkadir Teke¹, Muharrem Uçar^{2*}, Cesim Demir¹, Özay Çelen¹, Turgut Karaalp¹**¹GATA Sağlık Hizmetleri Yönetimi BD, ²Tıp Tarihi ve Deontoloji AD, Ankara* Muharrem Uçar, GATA Tıp Tarihi ve Deontoloji Anabilim Dalı Başkanlığı, 06018, Etlik, Ankara. E-posta: mucar@gata.edu.tr**Kor Hek 2007; 6 (4): 259-266**

Özet: Hasta hakları, sağlık hizmeti alan kişilerin sağlık kurumları ve sağlık personeli karşısındaki haklarını tanımlayan bir kavramdır. Hasta haklarının korunabilmesi için sağlık ekibi üyelerine önemli görevler düşmektedir. Hastanın sağlık bakımı ile ilgili haklarında varolan değerler hemşirelik mesleğini çok yakından ilgilendirdiği için, hasta ile hemşire arasında bir anlamda ortaklık ilişkisi söz konusudur. Bu araştırma ile, Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma evrenini oluşturan 603 hemşireden örneklem seçilerek, 120 hemşireye anket uygulanmıştır. Örneklem grubunun %45'inin, hasta hakları konusunda eğitim almadıkları, %21.7'sinin hasta hakları kavramıyla hiç karşılaşmadıkları, %64.2'sinin ise bu kavramla, okul dışındaki kaynaklar vasıtasıyla haberdar oldukları görülmektedir. Hemşirelerin, hastaların evrensel olan hakları konusundaki tutumlarının, her bir hasta hakkı için farklı olduğu ve bu oranın %69.2 ile %100 arasında değiştiği bir belirlenmiştir. Hasta haklarının sağlık hizmetlerinin önemli bir destekleyici ögesi haline gelmesine yönelik kapsamlı çabalara ihtiyaç vardır. Bu amaçla, hastanelerde hasta hakları ile ilgili çalışmaları yürütecek birimler kurulmalıdır. Söz konusu birimler, yaşanan hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan problemlerin önlenmesi, sağlık hizmetlerinin hasta memnuniyetine uygun şekilde, insan hak ve onuruna yakışır biçimde sunulması, hasta ve hasta yakınları ile sağlık personelinin eğitilmesini hedefleyen çalışmaları yürütmelidir.

Anahtar Kelimeler: Hasta Hakları, Hemşire, Hasta memnuniyeti

Evaluation of Knowledge and Attitudes of the Nurses Working in a Training Hospital about Patients' Rights

Abstract: Term of patients' rights defines rights and responsibilities between health care organizations and patients. Health care professionals have very important responsibilities, in order to guard the rights of patients. Nurses can be seen to have more responsibility than another health care professional, because they have some kind of partnership relation with patients. This study aims to determine the knowledge level and attitudes of patient rights among the nurses of the Gülhane Military Medical Academy (GATA) Training Hospital. The study universe consisted of all the nurses at the hospital (n=603) and 120 nurses were chosen with simple random sampling for the study. In general, 41.1% of the study group didn't receive any education about patients' rights, 21.7% stated that they didn't encounter any patient rights issue in their day to day practice, and 64.2% stated that they learned something about the patient rights another resource like TV or mass media. Attitudes of study group were observed changeable from 69.2% to 100% about the universal patients' rights. A comprehensive effort should be sustained to make the patients rights an essential part of healthcare. Because of that, patients' rights office should be established in hospitals. These offices should carry out education of healthcare staff and patients about the patient rights, solve the problems which emerged from violation of patients rights, and verify the healthcare is appropriate for patients' satisfaction.

Key Words: Nurse, patients' rights, patient satisfaction

GİRİŞ

Hasta hakları sağlık hizmeti alan kişilerin sağlık kurumları ve sağlık personeli karşısındaki haklarını tarif eden bir kavramdır. Bu haklar; sağlık hizmetlerinden yararlanma gereksinimi olan fertlerin sırf insan olmaları nedeniyle sahip bulundukları

hakları kapsamakta ve gerek ulusal gerekse uluslar arası anlaşmalarla teminat altına alınmışlardır (1,2).

Sağlık hizmetlerinin etkili bir biçimde işler halde olması, toplum sağlığı için birincil koşuldur. Bu nedenle hasta hakları, özellikle son 20 yıl içinde sağlık hizmetleri tartışmalarının ağırlıklı konularından biri olarak ele alınmaya başlanmıştır. Bu bağlamda, etik ilkelerle düzenlenen hasta-hekim

ilişkisini, hukuksal alanda yapılandırabilecek bir hasta hakları çerçevesi içine yerleştirmek için, başta hekim meslek kuruluşları olmak üzere, birçok uluslar arası sağlık örgütü, önemli çalışmalar yürütmüştür (2).

Konu ile ilgili ilk uluslararası metinler, 1946 Nuremberg kodları ve 1963 Helsinki deklarasyonu olmuştur. Hasta hakları ile ilgili ilk temel bildiri ise; Dünya Tabipler Birliği'nin 1981 tarihli "Lizbon Bildirgesi" olarak ortaya çıkmıştır. Sonradan bu metinde gözlenen bazı eksiklikler, Avrupa Hasta Hakları Bildirgesi (1994) ve Dünya Tabipler Birliği Hasta Hakları Bildirgesi (1995) ile önemli ölçüde giderilmiş ve her iki bildirgede hasta hakları temel olarak; tıbbi bakım hakkı, bilgilendirilme hakkı, onam verme hakkı, mahremiyete saygı hakkı ve başvuru hakkı olarak beş başlık altında toplanmıştır (1).

Hasta hakları, sağlık hakkının ve temel insan haklarından olan yaşama hakkının uzantısı olarak, son yıllarda tıp etiği alanında üzerinde önemle durulan konulardan biridir. Bu nedenle, hasta haklarının korunabilmesi için sağlık ekibi üyelerine önemli görevler düşmektedir (3). Bu nedenle başta hekimler olmak üzere tüm sağlık personelinin, hastaların hastalıkları ile ilgili olarak bilgilendirilmelerinin ve yapılacak işlemler konusunda onamlarının alınmasına özen göstermesi gerekmektedir (4).

Hasta hakları uluslar arası bildirelerin ötesinde, temel dayanağını, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 17 ve 56 ncı maddeleri, Deontoloji Tüzüğü ve 1998 yılında yürürlüğe giren Hasta Hakları Yönetmeliği'nden almaktadır (5). Hasta Hakları Yönetmeliği'ne göre sağlık hizmetlerinin sunumunda aşağıdaki ilkelere uyulması şarttır;

- Bedeni, ruhi ve sosyal yönden tam bir iyilik hali içinde yaşama hakkının, en temel insan hakkı olduğu, hizmetin her safhasında daima göz önünde bulundurulur.

- Herkesin yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkını haiz olduğu ve hiçbir merci veya kimsenin bu hakkı ortadan kaldırmak yetkisinin olmadığı bilinerek, hastaya insanca muamelede bulunulur.

- Sağlık hizmetinin verilmesinde, hastaların, ırk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç ve ekonomik ve sosyal durumları ile sair farklılıkları dikkate alınmaz. Sağlık hizmetleri, herkesin kolayca ulaşabileceği şekilde planlanıp düzenlenir.

- Tıbbi zorunluluklar ve kanunlarda yazılı haller dışında, rızası olmaksızın kişinin vücut bütünlüğüne ve diğer kişilik haklarına dokunulamaz.

- Kişi, rızası ve Sağlık Bakanlığının izni olmaksızın tıbbi araştırmalara tabi tutulamaz.

- Kanun ile müsaade edilen haller ile tıbbi zorunluluklar dışında, hastanın özel hayatının ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz (6).

Bu yönetmelikten de istifade edilerek hazırlanan TSK Asker Hastaneleri Yerel Etik Kurul Yönergesi'nde; "TSK Asker Hastanelerinde yürütülen sağlık hizmetlerinin verimlilik, etkinlik ve hizmet kalitesinin artırılması ile hasta memnuniyet seviyesinin yükseltilerek daha modern ve tıbbi etik kuralların uygulandığı bir sağlık hizmeti sunumu gerçekleştirmek amacıyla TSK Asker Hastanelerinde Yerel Etik Kurullar teşkil edilecektir" ifadesi yer almaktadır. Bu ifade özünde, hasta haklarının etik kurullar aracılığı ile korunmasını ve bu haklara riayet edilmesini içermektedir (5).

Hasta haklarının uygulanmasında, hastaların konuya ilişkin istemlerinin de önemli olduğu bilinmektedir. Ancak bireyin kendisi için en iyi olanı seçemediği durumlarda yardıma ihtiyacı vardır. Hastalar, genellikle hakları ile ilgili bilgi sahibi olmadıklarından, bu haklarını nasıl elde edecekleri konusunda bir rehber ihtiyacı duyulmaktadır. Hasta ile hekim arasındaki iletişimin sınırlı olması, hekimin isteklerini reddetmesini, bağımsız karar vermesini ve soru sormasını engelleyen önemli bir faktördür. Bu nedenle hemşirelerin hastalarla 24 saat ilgilenmesinden dolayı, hastalara yardımcı olabilme ve rehberlik rolü diğer ekip üyelerinden daha uygundur. Hemşire-hasta ilişkisi, hasta bakım sürecinde odak noktayı oluşturmaktadır (7,8).

Bu anlamda hemşire, hem iyi bir pratisyen, hem de iyi bir teoriysen olmalıdır. Hemşire tüm temel bilimlerden aldığı bilgileri, nasıl tedavi edici hizmetlerini verirken ve hastayı anlamaya çalışırken kullanıyorsa, hasta haklarına yönelik bilgilerini de hemşirelik yetenekleriyle birleştirip hastalara vereceği tüm bakım ve eğitimde kullanmalıdır (9).

Bu araştırma ile, Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarının değerlendirilmesi amaçlanmış ve sağlık hizmetleri sunumunda hasta haklarının öneminin vurgulanması amaçlanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma, 01 Nisan-31 Mayıs 2005 tarihleri arasında GATF Eğitim Hastanesinde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarının belirlenmesi için düzenlenmiştir. Araştırmada rasgele örneklem metodu kullanılarak, evreni oluşturan 603 hemşireden örneklem seçimine

gidilmiş ve örnekleme oluşturan 120 hemşireye anket uygulanmıştır.

Verilerin toplanmasında kullanılan anket formunun oluşturulması için literatürden yararlanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, hemşirelere ait tanımlayıcı bilgilerden, ikinci bölüm ise hemşirelerin hasta hakları ile ilgili bilgi ve tutum düzeylerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Anket formunun ikinci bölümündeki sorular, “katılıyorum” (1 puan) ve “katılmıyorum” (0 puan) olarak düzenlenmiştir.

Anketlerden elde edilen veriler, Statistical Package For the Social Science 13.0 (SPSS 13.0) programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelere ait tanımlayıcı bilgilerin değerlendirilmesinde betimleyici istatistiksel yöntemler (frekans ve yüzdeler) kullanılmıştır.

Hasta hakları ile ilgili bilgi ve tutumlarla ilgili verilerin değerlendirilmesinde ise, varyans analizleri (Anova, t Testi, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis)’nden yararlanılmıştır.

BULGULAR

Tablo 1 incelendiğinde; araştırmaya katılan hemşirelerin % 4,2 (5 kişi)’sinin GATA Sağlık Meslek Lisesi, % 27,5 (33 kişi)’inin GATA Sağlık Meslek Yüksek Okulu, % 51,7 (62 kişi)’sinin GATA Hemşirelik Yüksek Okulu, % 9,2 (11 kişi)’sinin GATA Hemşirelik Yüksek Okulu Önlisans Programı, % 7,5 (9 kişi)’inin ise sivil okullardan mezun olduğu görülmektedir. Ayrıca, hemşirelerin % 45,8 (55 kişi)’ini evli, % 54,2 (65 kişi)’sini ise bekar hemşireler oluşturmaktadır.

Tablo 1. Hemşirelerin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı

ÖZELLİKLER		Sayı	Yüzde
Mezun Olduğu Okul	GATA Sağlık Meslek Lisesi	5	4,2
	GATA Sağlık Meslek YO	33	27,5
	GATA Hemşirelik YO	62	51,7
	GATA HYO Önlisans	11	9,2
	Sivil Meslek Okulu	9	7,5
Medeni Durumu	Evli	55	45,8
	Bekar	65	54,2
Çocuk Sayısı	Yok	78	65,0
	1 Çocuk	30	25,0
	2 Çocuk	12	10,0
Görev Yaptığınız Birim	Klinik	89	74,2
	Poliklinik	25	20,8
	Yoğun Bakım	6	5,0
Toplam Çalışma Süresi	0-5 Yıl	53	44,2
	6-10 Yıl	37	30,8
	11-15 Yıl	20	16,7
	16+ Yıl	10	8,3
Hasta Hakları ile İlgili Eğitim Aldınız mı?	Evet	66	55,0
	Hayır	54	45,0
Hasta Hakları Kavramı ile İlk Nerede Karşılaştınız?	Karşılaşmadım	26	21,7
	Kitap	12	10,0
	Televizyon	19	15,8
	İnternet	2	1,7
	Okul	43	35,8
	Hastane	14	11,7
	Broşür	2	1,7
	Seminer	2	1,7
Hasta Hakları ile İlgili Problemlerle Karşılaştınız mı?	Evet	22	18,3
	Hayır	98	81,7

Tablo 2. Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Sorulara verdikleri cevaplar (%)

HAKLAR	Katılıyorum	Katılmıyorum
Hasta, adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde, sağlıklı yasamanın teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetlerinden faydalanmalıdır.	100	0
Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli sağlık hizmeti almalıdır.	100	0
Her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir ortamda sağlık hizmeti almalıdır.	100	0
Hastanın, şartların gerektirdiği her türlü sağlık hizmetlerinden yararlanma hakkı vardır.	100	0
Hasta ırk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet almalıdır.	99,2	0,8
Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almalıdır.	98,3	1,7
Toplum sağlığını ilgilendiren zorunlu haller hariç; hasta, sağlık durumu konusunda, kendisine ailesine veya yakınlarına bilgi verilmesini isteyebilir.	98,3	1,7
Kurum ve kuruluşlarca belirlenen usul ve esaslara uygun olarak ziyaretçi kabul edebilmelidir.	98,3	1,7
Hasta sağlık kurum ve kuruluşlarının imkanları ölçüsünde ve tabibin uygun görmesi durumunda, refakatçi bulundurmaya isteyebilir.	98,3	1,7
Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikayet ve dava hakkını kullanabilmelidir.	97,5	2,5
Hastanın tıbbi gereklere uygun teşhis, tedavi ve bakım görme hakkının yanında, bunları reddetme hakkı da vardır.	96,7	3,3
Sağlık kuruluşunu seçme ve gerektiğinde bunu değiştirme hakkı vardır.	95,8	4,2
Hasta, her türlü sağlık hizmetini gizliliğe uygun olan bir ortamda almalıdır.	95,8	4,2
Sadece toplum sağlığı düşüncesiyle tedbir alınması gereken hallerde ve tıbbi zorunluluklar nedeniyle hastanın rızası alınmaksızın tıbbi müdahale yapılabilir.	90,8	9,2
Hasta, sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı olarak isteyebilir.	90,0	10,0
Her türlü tıbbi müdahalelerde, hastanın rızası alınmalı ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmalıdır.	88,3	11,7
Hasta, kendisiyle ilgili her türlü girişimden haberdar olmalıdır.	86,7	13,3
Tedaviyi reddedebilir ve durdurabilir.	77,5	22,5
Kuruluşun imkanları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirebilmelidir.	77,5	22,5
Hastanın moralini bozarak hastalığını artırabilecek nitelikte kötü bir durum söz konusu ise, hastadan teşhisi saklanabilir.	71,7	28,3
Sağlık çalışanları, hastanın sağlığını korumak ve ıstırabını dindirmekle yükümlü olup ötenazi dahil her türlü girişimi yapabilmelidir.	69,2	30,8
Sağlık hizmeti verecek tabip ve diğer personelin kimlik bilgileri ile görev ve unvanlarını öğrenmeye, hizmet verecek personeli seçmeye ve değiştirmeye hakkı vardır.	68,3	31,7

Araştırmaya katılan hemşirelerden yaklaşık 3/4 (%74,2)'ü kliniklerde, % 5'i ise yoğun bakım ünitelerinde görev yapmaktadırlar. Hemşirelerden % 44,2 (53 kişi) beş yıl veya daha az süredir görev yapmakta iken, buna karşılık sadece %8,3 (10 kişi)'ü 16 yıl veya daha fazla süredir görev yapmaktadır.

Hemşirelerin % 55 (66 kişi)'i daha önce hasta hakları ile ilgili eğitim aldığını, % 45 (54 kişi)'i bu

konuda eğitim almadığını ifade etmiştir. Hemşirelerden % 21,7 (26 kişi)'si hasta hakları konusuyla hiç karşılaşmadığını, % 35,8 (43 kişi)'i hasta hakları konusu ile okuldaki eğitimleri esnasında karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca daha önce hasta hakları ile ilgili herhangi bir problemle karşılaşmayanların oranı % 81,7 (98 kişi) iken, karşılaşanların oranı % 18,3 (22 kişi)'tür.

Tablo 3. Kişisel Bilgilere Göre Hemşirelerin Dağılımı ve Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumları

ÖZELLİKLER		Sayı	Ort.Puan±ss	F	p
Mezun Olduğu Okul	Sağlık Meslek YO	33	0,92 ± 0,06	$\chi^2=7,899$	0,048
	Hemşirelik YO	62	0,89 ± 0,08		
	HYO Önlisans	11	0,94 ± 0,04		
	Sivil Meslek Okulu	9	0,93 ± 0,09		
Medeni Durumu	Evli	55	0,92 ± 0,07	0,288	0,592
	Bekar	65	0,89 ± 0,08		
Çocuk Sayısı	Yok	78	0,90 ± 0,07	0,372	0,690
	1 Çocuk	30	0,91 ± 0,07		
	2 Çocuk	12	0,89 ± 0,09		
Görev Yaptığınız Birim	Klinik	89	0,91 ± 0,07	0,296	0,588
	Poliklinik	25	0,88 ± 0,07		
Toplam Çalışma Süresi	0-5 Yıl	53	0,89 ± 0,08	1,591	0,195
	6-10 Yıl	37	0,91 ± 0,06		
	11-15 Yıl	20	0,92 ± 0,07		
	16+ Yıl	10	0,92 ± 0,08		
Hasta Hakları ile İlgili Eğitim Aldınız mı?	Evet	66	0,91 ± 0,07	0,776	0,380
	Hayır	54	0,90 ± 0,07		
Hasta Hakları Kavramı ile İlk Nerede Karşılaştınız?	Karşılaşmadım	26	0,91 ± 0,07	4,933	0,001
	Kitap, Seminer	16	0,88 ± 0,7		
	TV, İnternet	21	0,85 ± 0,08		
	Okul	43	0,92 ± 0,07		
	Hastane	14	0,94 ± 0,04		
Hasta Hakları ile İlgili Problemlerle Karşılaştınız mı?	Evet	22	0,89 ± 0,07	M-W-U=0,883	0,487
	Hayır	98	0,91 ± 0,09		
GENEL TOPLAM		120	0,90 ± 0,07		

Hasta hakları ile ilgili bilgi ve tutumları ölçmeye yönelik sorulara, hemşireler büyük oranda katılıyorum şeklinde cevap vermişlerdir. Hemşirelerin, hasta hakları konusunda sorulan sorulara verdikleri cevaplar Tablo 2’dedir. Tablo incelendiğinde; “Hasta adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yasamanın teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetlerinden faydalanmalıdır.”, “Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli sağlık hizmeti almalıdır.”, “Her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir ortamda sağlık hizmeti almalıdır.” ve “Gerekli her türlü sağlık hizmetlerinden yararlanma hakkı vardır.” Önermelerine araştırmaya katılan hemşirelerin tamamı “katılıyorum” şeklinde cevap vermişlerdir. Buna karşılık, “Hastanın moralini bozarak hastalığını artırabilecek nitelikte vahim bir hastalık durumunda hastadan teşhisi saklanabilir.” Önermesine hemşirelerin % 71,7’si “katılıyorum” derken, % 28,3’ü “katılmıyorum” şeklinde, “Sağlık hizmeti verecek ve vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimliklerini bilmeye görev ve unvanlarını öğrenmeye, seçme ve değiştirmeye hakkı vardır.” Önermesine hemşirelerin % 68,3’ü “katılıyorum”

derken, % 31,7’si “katılmıyorum” şeklinde, “Sağlık çalışanları, hastanın sağlığını korumak ve ıstırabını dindirmekle yükümlü olup ötenazi dahil her türlü girişimi yapabilmelidir.” Önermesine hemşirelerin % 69,2’si “katılıyorum” derken, % 30,8’i “katılmıyorum” şeklinde cevaplandırmışlardır.

Hemşirelerin tanımlayıcı özellikleri ile hasta hakları konusundaki bilgi ve tutum düzeyleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı incelenmiştir. Bu amaçla, hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarını ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar, “hayır” (0 puan) ve “evet” (1 puan) olarak değerlendirilmiştir. Bu şekilde hemşireler 0-1 arasında bir ortalama puan almışlardır. Hemşirelerin aldıkları ortalama puanlar Tablo 3’de gösterilmektedir.

Hemşirelerin mezun oldukları okul ile hasta hakları konusundaki bilgi ve tutum düzeyleri incelendiğinde, hemşirelerin mezun olduğu okullar arasında, hasta hakları ile ilgili bilgi ve tutum ortalama puanlarında istatistiksel açıdan önemli bir farkın ($\chi^2=7,899$, $p=0,048$) olduğu görülmektedir. Hemşirelerin hasta hakları ile ilk karşılaştıkları yerler arasında, hasta hakları ile ilgili bilgi ve tutum ortalama puanlarında istatistiksel açıdan önemli bir fark ($F=4,933$,

p=0,001) gözlenmektedir. Bu fark, hasta hakları ile ilgili ilk olarak “televizyon, veya internet”te karşılaşan grup ile hasta hakları ile hiç “karşılaşmayan”, ”hastane”de ve “okul”da karşılaşan gruplar arasında gözlenmiştir. Hemşirelerin medeni durumu, sahip oldukları çocuk sayısı, görev yaptıkları birim, toplam çalışma süreleri, hasta hakları ile ilgili eğitim alıp almamaları ve hasta hakları ile ilgili problemle karşılaşp karşılaşmamaları arasında, hasta hakları ile ilgili bilgi ve tutum ortalama puanlarında istatistiksel açıdan önemli bir farkın olmadığı görülmektedir.

TARTIŞMA

Hasta tatminin değerlendirilmesi, sağlık bakım sistemi değerlendirilmesinin standart bir parçasını oluşturmakta ve hastaların beklentilerinin karşılanması bu sistemin temel amaçlarını oluşturmaktadır. Birçok hasta, aldığı sağlık hizmetini değerlendirirken, hizmetin teknik yönünden ziyade hizmeti alırken karşılaştığı tutum ve davranışları göz önüne alarak bir değerlendirme yapmaktadır. Hastalar, doğal olarak temiz ve güvenli bir ortam, kaliteli bir hizmet, kişilik haklarına saygı, iyi iletişim ve ilgi beklemektedirler (10,11,12). Hastaların bu beklentileri, özünde hasta haklarının amacına uygun tutum ve davranışları içermektedir.

Sağlık hizmetlerinin verilmesinde hasta tatminini etkileyen pek çok faktörün yanı sıra, bu hizmetleri sunan personelin, hizmeti alanların haklarına ve bu hakların doğrultusunda gelişen beklentilere uygun davranmaları, en önde gelen ve giderek daha çok önem kazanan bir konudur. Dolayısıyla, haklarına uygun davranılan hastaların beklentileri de gerçekleşmiş olmakta, bu durum onların, sunulan hizmetten ve kurumdaki memnuniyetini artırmaktadır (10). Bu nedenle, GATF Eğitim Hastanesinde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarının değerlendirilmesi maksadıyla, bu çalışma yapılmıştır.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerden %92.5'i (111 kişi) GATA'da bulunan eğitim kurumlarından mezun olmuşlardır. Örneklem grubunun %45'i (54 kişi) gibi çok önemli bir kısmının, hasta hakları gibi çok güncel bir konuda eğitim almadıkları görülmektedir. Yine çalışmaya katılan hemşirelerin %21.7'si (26 kişi) hasta haklarıyla hiç karşılaşmadıkları, %64.2'sinin (77 kişi) ise okul dışındaki kaynaklardan yararlanarak hasta haklarıyla karşılaştıkları görülmektedir. Bu durum bize, hastalarla çok yakın olan, günlük çalışmaların çok önemli bir kısmını hastalarla beraber geçiren hemşirelerin, onların hakları konusunda okul eğitimi

ve uygulamaları sürecinde yeterli bilgi almadıklarını ortaya koymaktadır. Ocaktan ve arkadaşları (1) tarafından, birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan hekim ve hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi düzeyini ve tutumlarını değerlendirmek amacıyla yapılan bir çalışmada, hasta hakları konusunda bilgi çoğunlukla (%48.8) mezuniyet sonrası eğitimlerle kazanılmıştır. Bu sonuç, bu çalışmada elde edilen sonuç ile paralellik oluşturmaktadır. Sayın (13) tarafından, Akhisar'da çeşitli sağlık kurumlarında çalışan doktor ve hemşirelerin hasta hakları konusunda %24'ü hiç eğitim almadığını, %24'ü kendi çabasıyla bilgi edindiğini ifade ederken, %35.6'sı mesleki eğitimi sırasında aldığını belirtmiştir. Bu sonuçlara göre hasta hakları konusunda sağlık personelinin mezuniyet öncesi ve sonrası eğitime gereksinim duyduğu ortaya çıkmaktadır.

Bu araştırmada hemşirelerin %18.3'ü (22 kişi) hasta haklarıyla ilgili problemlerle karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Ocaktan ve arkadaşlarının (1) yaptığı çalışmada bu oran %40.8 olarak bulunmuştur. Hastaların hastaneye müracaatından çıkışına kadar olan süreçte, aşırı strese maruz kaldığı ve hastanın bu streslerle başedebilmesinde başkasının yardımına ihtiyaç duyduğu bilinmektedir. Hemşireler, hastaya tedavi sürecinde ne yapılacağı konusunda açıklayıcı bilgi vererek, yardımcı olabilecek en önemli kişi rolünü oynamaktadırlar. Bu bağlamda hemşireler, hastanın haklarını koruyarak veya hakların korunmasına yardım ederek kendi üzerine düşen sorumluluğu da yerine getirmektedirler (8,9,14). Hemşirelerin uygulamada hasta hakları ile ilgili ne tür problemlerle karşılaştıkları konusu ise, ayrı bir çalışmanın konusudur.

Hemşireler tarafından en çok kabul gören tutumlar (%100); “hastanın adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yasamanın teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetlerinden faydalanması”, “saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli sağlık hizmeti alması”, “her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir ortamda sağlık hizmeti alması” ve “gerekli her türlü sağlık hizmetlerinden yararlanması” şeklinde bulunmuştur. En az kabul gören tutumlar ise; “hastanın moralini bozarak hastalığını artırabilecek nitelikte vahim bir hastalık durumunda hastadan teşhisin saklanabilmesi (% 71,7), “sağlık hizmeti verecek ve vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimliklerini bilmeye görev ve unvanlarını öğrenmeye, seçme ve değiştirmeye hakkının olması (% 68,3), “sağlık çalışanlarının, hastanın sağlığını korumak ve

ıstırabını dindirmekle yükümlü olup ötenazi dahil her türlü girişimi yapabilmelidir (% 30,8) şeklindedir.

Ocaktan ve arkadaşları (1) tarafından yapılan çalışmada, en çok kabul gören tutum örneği, mahremiyetin korunması ve hastanın uygulanan tedavinin alternatifleri konusunda bilgilendirilmesi gerektiği (%100) iken onu, araştırmalara katılması için onayının alınması (%98.7) izlemektedir. En az kabul gören ise, hastaların hekim ve hemşireleri ismen tanınması gerektiği (%61.1)'dir.

Bir üniversite hastanesinin dahiliye ve cerrahi kliniklerinde hekim ve hemşirelerin hasta hakları konusunda tutumlarını araştıran bir çalışmada, hekim ve hemşireler için en çok kabullenilen hasta hakları tanı, tedavi risk ve seçenekleri ve taburcu olduktan sonra gerekli sağlık hizmeti konusunda bilgilendirme ile hekim ve hemşireyi ismen tanıma olarak saptanmıştır. Bu çalışmada hekimler tarafından en az benimsenen hasta hakları mahremiyetin korunmasıdır ve neden olarak da üniversite hastanelerinde eğitimin öncelikli olduğunu düşünmeleridir. Hemşireler tarafından en az benimsenen hasta hakkı ise, tedavi ve uygulamaları reddetme hakkıdır (15). Bu bulgular, ikinci ve üçüncü basamakta çalışan sağlık personelinin daha farklı bakış açılarından olabileceğini düşündürmektedir. Yapılacak ayrı bir çalışma ile, farklı basamaklarda görev yapan sağlık personelinin hasta hakları konusundaki düşünce ve tutumları karşılaştırılabilir.

Genel olarak hemşirelerin hasta hakları konusundaki tutumlarına baktığımızda kabul oranlarının %69.2 ile %100 arasında değiştiğini görmekteyiz. Bu durum bize, hasta hakları konusunda okul eğitimi sürecinde yaşanan eksikliğin, personelin hasta ile yakın temasa geçmesi, ona yaklaşması ve konunun giderek çok büyük önem kazanması karşısında onun haklarına karşı daha fazla duyarlılık göstererek bilgi elde ettiğini göstermektedir. Fakat, konunun giderek daha fazla önem kazanması da dikkate alınarak, istenen düzeyde benimsenmeyen bazı hakların da daha iyi düzeylere çıkartılabilmesi için, okul programlarında hasta hakları konusuna daha fazla yer verilmesi ve bunun yine hizmet içi eğitim programlarıyla da sürekli güncel tutulması ve geliştirilmesi ihtiyacının olduğu görülmektedir.

Hemşirelik mesleği; sağlığı koruma, geliştirme, bu amaçla eğitim ve danışmanlık yapma hizmetlerini de içerdiğinden, hasta haklarının korunması sorumluluğu bu mesleğin önemli bir yönünü oluşturmaktadır. Hemşire, hastayla daha çok beraber olan, hastayla daha yakın olan, hasta bakımını planlarken, hastanın fiziksel, ruhsal ve sosyal sorunlarını ele alan bir meslek üyesi olarak, hasta haklarının korunmasında da en uygun sağlık personelidir (7). Farklı bir açıdan

bakacak olursak, hasta haklarının temelini oluşturan değerlerle, hemşirelik mesleğinin temel değerlerinin çok yakından ilişkili olduğu görülecek ve hastayla hemşire arasında bu bağlamda bir ortaklık ilişkisi söz konusudur. Bu alanda hemşirenin en önemli görevi hastaları mümkün olduğunca bağımsızlaştırmak ve karar verebilir konuma getirmektir. Diğer taraftan hemşirelerin, hastaların sağlık bakımı ile ilgili hakları konusunda cevap verebilecek şekilde kendi mesleki kuruluşlarının yaptığı girişimleri saygıyla karşılayacak yapıya sahip olmaları gerekmektedir (16).

SONUÇ

Araştırma sonuçlarına göre hemşirelerin önemli bir kısmının hasta hakları konusunda mezuniyet öncesi ve sonrasında standart ve nitelikli bir eğitim almamış olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte ortaya konulan tutumlarına ilişkin düşüncelerinin olumlu olduğu ve genel olarak konuya karşı duyarlı oldukları düşünülmektedir.

İnsanın onurunun ve bütünlüğünün korunmasını ve hastaya kişi olarak gösterilen saygının artırılmasını amaçlayan çabalar sonucunda hasta hakları konusu, son yıllarda sağlık hizmeti tartışmalarında önemli bir yer tutmaktadır.

Hasta hakları, esas olarak insan haklarının ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasını ifade etmekte ve dayanağını insan haklarıyla ilgili temel belgelerden almaktadır. Bir başka deyişle, insan olarak saygı görme, kendi yaşamını belirleme, güvenli bir yaşam sürdürme, özel yaşamda saygı görme gibi ilkeler hasta haklarının da temelini oluşturmaktadır. Benzer şekilde, herkesin yeterli sağlık bakımı ile sağlığının korunması ve mümkün olan en yüksek sağlık düzeyine ulaşması, temel insan hakları arasında bulunmaktadır.

Sağlık hizmetlerinin herkes için eşit, ulaşılabilir ve sürekli olması ise, hasta haklarının en önemli amaçlarını oluşturmaktadır. Hasta haklarının geliştirilmesi için gösterilen çabaların diğer amaçları şunlardır:

- Hastalara sağlık hizmetlerinden tam olarak yararlanma konusunda yardımcı olmak ve sistemle ilgili olabilecek sorunların olumsuz etkisini mümkün olduğunca yok etmek ya da azaltmak.
- Hastalarla sağlık personeli arasındaki yararlı ilişkiyi desteklemek ve geliştirmek; özellikle de hastaların sağlık hizmeti sürecinde daha aktif katılımını cesaretlendirmek.
- Hastane, sağlık personeli ve sağlık yöneticileri arasındaki iletişimi güçlendirmek.

TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 2007: 6 (4)

Hasta hakları, kaliteli sağlık hizmetleri sunumuna olanak sağlayacak daha iyi bir ortamın hazırlanması için hasta, hastane personeli ve hastane yönetiminin birlikte sahip çıkması gereken haklardır.

Dolayısıyla, hasta haklarının sağlık hizmetlerinin önemli bir destekleyici ögesi haline gelmesine yönelik kapsamlı çabalara ihtiyaç vardır. Bu amaçla, Ulusal sağlık sisteminin öngördüğü model örnek alınarak GATA Eğitim Hastanesinde “Hasta Hakları Merkezi” kurulmalı ve işletilmelidir. Söz konusu merkez, yaşanan hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan problemlerin önlenmesi, sağlık hizmetlerinin hasta memnuniyetine uygun şekilde, insan hak ve onuruna yakışır biçimde sunulması, hasta ve hasta yakınları ile sağlık personelinin eğitilmesini hedefleyen çalışmaları yürütmelidir.

KAYNAKLAR

1. Ocaktan E., Yıldız A., Özdemir O. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 2004; 57 (3): 130.
2. Erdemir AD, Elçioğlu ÖŞ. Tıp etiği ışığında hasta ve hekim hakları, Ankara. 2000: 42,44.
3. Karataş H, Karakoç KÖ, Aksoy Ş, Çelik P, Erenler F. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi 2004; 12 (1)
4. Kişioğlu AN, Tüfekçi F, Uskun E, Bakır B. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku Tarihi Dergisi 2001; 9 (2): 98-101.
5. TSK Asker Hastaneleri Yerel Etik Kurul Yönergesi. Ankara. 2005: 2-2.
6. Hasta Hakları Yönetmeliği Resmi Gazete. Tarih: 01.08.1998: Sayı: 23420 Madde:5.
7. Vural G, H.Ü. Sağ. Bil. Ens. Hasta hakları. Doktora tezi. Ankara. 1993: 5,8.
8. Williams A, A study of practising nurses' perceptions and experiences of intimacy within the nurse-patient relationship. Journal of Advanced Nursing, 2001; 35 (2): 188-196.
9. Şahbudak Ü. H.Ü. Sağ. Bil. Ens. Hastanede yatan hastaların hasta hakları konusundaki görüşleri. Yüksek lisans tezi. Ankara. 1992: 7-8.
10. Zebiene E, Razgauskas E, Basys V, Baubiniene A, Gurevicius R, Padaiga Z, et al. Meeting patient's expectations in primary care consultations in Lithuania. International Journal For Quality in Health Care 2004; 16 (1): 83-89.
11. Uçar M. Askeri Bağlamda Sağlık Hizmetlerinin Etik Boyutu. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni. 2005; 4 (1): 37-45.
12. Strasen L. Incorporating patient satisfaction standards into quality of care measures. Jona, November 1988;18 (11): 5-6.
13. Sayın Ü, Lisans Bitirme Tezi, Akhisar Devlet Hastanesi ve Merkez Sağlık Ocaklarında Çalışan Doktor, Hemşire ve Ebelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Seviyesi ve Tutumlarının İncelenmesi, İstanbul 2000.
14. Chaperoning: The role of the nurse and the rights of patients. Royal college of nursing. London, July 2002: 2-3.
15. Zencir G, Erdal E, Zencir M, Hekim ve Hemşirelerin Hasta Hakları Konusunda Tutumlarının İncelenmesi, 1. Ulusal Tıbbi Etik Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli 1999:105-113.
14. Tzeng HM, Ketefan S. The relationship between nurses' job satisfaction and inpatient satisfaction: An exploratory study in a Taiwan teaching hospital. Journ Nurs Care Qual 2002;16 (2):39-49.
15. Ak J, Bausel BR, Mahrenhdz DM. Patient satisfaction with nursing care in hospitals. Outcomes Manage Nurs Practice 1997;1 (1): 20-28.
16. Zülfikar F. H.Ü. Sağ. Bil. Ens. Hastaların hasta haklarını talep etme durumları. Bilim uzmanlığı tezi. Ankara. 1999: 16.