



Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi

Handan Zincir*
Zeliha Kaya Erten*

Özet

Bu araştırmada, birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık personelinin hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma 01 Ekim 2006-30 Mayıs 2007 tarihleri arasında Kayseri Melikgazi ve Kocasinan Sağlık Grup Başkanlığı Bölgelerinde yürütülmüş tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Toplam 610 sağlık personelinden 406 kişi araştırmaya katılmıştır (katılım oranı %66,5). Araştırmada 39 sorudan oluşan anket formu uygulanmıştır. İstatistiksel değerlendirmede kruskal-wallis testi kullanılmıştır. Sağlık personelinin %56,2' si 29 yaş ve daha küçük bireyler oluşturmaktadır. Personelin %38,4' ü ön lisans mezunu, %37,9'u ebe, %37,2'si 10-14 yıl arasında çalıştıkları saptanmıştır. Sağlık personelinin %42,4' ü hasta haklarını bilmediğini belirtmiştir. Personelin hasta hakları konusundaki bilgi puanları ile yaş, eğitim durumu, meslek grubu ve çalışma süresi değişkenleri ile yapılan istatistik değerlendirmede aralarında fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($p<0,01$, $p<0,05$). Birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan personelin yarıya yakınının hasta haklarını hiç bilmediği ve hasta hakları ile ilgili bilgi durumunu, yaş, mezun olduğu okul, mesleki durum, çalışma yılının etkilediği bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hakları; Birinci Basamak Sağlık Hizmetleri

Knowledge levels of the health care employees working at the primary health institutions about patient rights

Handan Zincir *
Zeliha Kaya Erten*

Abstract

The aim of the research was to examine the knowledge levels of the health care personnel working at the primary health institutions about patient rights. It was a descriptive research which was carried out in Melikgazi and Kocasinan Health Group Directorate of Kayseri Province between 1st. of October 2006 and 30th. of May 2007. 406 of 610 health care personnel participated in the study (% 66.5 participation rate). A questionnaire form of 39 questions was utilized. Kruskal-Wallis test was used for statistical evaluation. % 56.2 of the health care personnel was 29 years old and younger. % 38.4 of the personnel had undergraduate diploma, % 37,9 was midwife, % 37,2 worked for 10 or 14 years. It was found out that % 42,4 of the personnel was unaware of the patient rights. It was seen in the statistical evaluation that there was a significant statistical difference between the scores of knowledge on patient rights of the personnel and age, educational status, professional group and working period ($p<0,01$, $p<0.05$). It was concluded that nearly half of the personnel working at the first step health institutions did not know nothing about patient rights and such variables as age, school from which they graduated, professional status and working period affected knowledge levels of patient rights.

Keywords: Patient Rights; Primary Health Institutions

1. GİRİŞ

Hasta hakları, esas olarak temel insan haklarının ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasını ifade etmekte ve dayanağını insan haklarıyla ilgili temel belgelerden almaktadır (Akdur,2001). Sağlık hizmetlerinden yararlanan kişilerin sağlık hizmeti veren kurumlar ve sağlık personeli ile etkileşiminde sahip olduğu hakları ifade etmektedir. Aynı zamanda sağlık hizmetlerine gereksinim duyan bireylerin, insan olmaları nedeniyle sahip oldukları hakları kapsamakla birlikte, gerek ulusal gerekse uluslararası belgelerden dayanağını almaktadır (Özlu, 2005; Uçar, 2005).

Konu ile ilgili ilk uluslararası belgeler Nuremburg Kodları ve 1963 Helsinki Deklarasyonu'dur. Hasta hakları alanındaki ilk belge ise Dünya Tabipler Birliği tarafından 1981 yılında yayımlanan Lizbon Bildirgesi'dir. Bu bildirmede yer alan eksikler, 1994 yılında yayımlanan Avrupa Hasta Hakları Bildirgesi ve 1995 yılında yayımlanan Dünya Tabipler Birliği Hasta Hakları Bildirgesi'nde giderilmiştir. Her iki bildirmede hasta hakları tıbbi bakım hakkı, bilgilendirilme hakkı, onam verme hakkı, mahremiyete saygı hakkı ve başvuru hakkı olmak üzere beş başlık altında temellendirilmiştir. Hasta hakları ülkemizde ise dayanağını uluslararası bildirmelerin ötesinde, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Deontoloji Tüzüğü ve 1998 yılında yürürlüğe giren Hasta Hakları Yönetmeliği'nden (HHY) almaktadır (Uçar, 2005; Önal, 2005).

Sağlık kurumlarında verilen hizmetlerin kalitesi, genellikle üretilen hizmetlerin teknik yönü ve idari yönü ile belirlenmektedir. Hizmetlerin teknik yönü, verilen hizmetin hastanın sağlık durumunda çağdaş tıp biliminin gereklerine uygun arzulanır değişikliği yaratması ile, idari yönü ise hizmetin verilişinde hasta istek ve beklentilerine dikkat edilmesi ile ilgilidir (Ersoy,1994; Yılmaz 1991). Ancak, sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesinde, genellikle kullanılan kaynakların yeterliliği ve hizmetlerden yararlanan insan sayısı gibi nesnel öğeler ele alınmakta, hastaların bu hizmetleri alırken karşılaştıkları tutum ve davranışlar ile hasta hakları gibi etik hususlar ikinci planda kalmaktadır (Woogara, 2005). Hâlbuki sunulan hizmetin teknik yönünü ilgilendiren nesnel öğelerden ziyade bu hizmetlerin idari yönünü ilgilendiren etik öğeler hastalar açısından daha büyük bir önem taşımaktadır (Ersoy,1994).Bu anlayış doğrultusunda; birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık personelinin hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerinin incelenmesi amacıyla planlanmıştır.

Zincir, H. Kaya,Z. (2009). Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 6:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

2. MATERYAL VE METOD

Çalışma 01 Ekim 2006 – 30 Mayıs 2007 tarihleri arasında Kayseri Melikgazi ve Kocasinan Sağlık Grup Başkanlığı Bölgelerinde yürütülmüş tanımlayıcı bir araştırmadır. 2006 yılında Aralık ayında Sağlık Müdürlüğü’nden alınan bilgiye göre, sağlık ocaklarında hekim, ebe, hemşire ve sağlık memuru olmak 610 kişi görev yapmaktadır. Araştırmanın yapıldığı tarihler arasında izinli olanlar, II. basamak sağlık hizmetlerinde görevli olanlar ve araştırmaya katılmayı kabul etmeyenler hariç, toplam 406 kişi araştırma kapsamına alınmıştır (katılım oranı %66,5).Hasta hakları ile ilgili sağlık personelinin bilgi düzeyinin incelendiği bir araştırmada, sağlık personelinin bilgi sahibi olma durumu yüzde 50 olarak belirlenmiştir (Duran 2008). Veriler; 1998 yılında yürürlüğe giren HHY’ de belirtilen maddeler soru haline getirilerek 39 sorudan oluşturulan veri toplama formu aracılığıyla, yüz yüze görüşme yöntemi ile toplanmıştır. Toplanan verilerin analizinde SPSS 13,0 istatistik analiz programında; kruskal-wallis testi kullanılmıştır.

3. BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1. Sağlık personelinin tanıtıcı özelliklerinin dağılımı(n=406)

Tanıtıcı Özellikler	N	%
Yaş Grubu		
29 yaş ve altı	228	56.2
30-34 yaş	173	42.6
35 ve ↑	5	1.2
Eğitim Durumu		
Lise	128	31.5
Ön lisans	156	38.4
Lisans	92	22.7
Yüksek lisans/ doktora	30	7.4
Meslek		
Doktor	88	21.7
Hemşire	99	24.4
Ebe	154	37.9
Sağlık memuru	65	16.0
Çalışma Süresi		
0-4 yıl	30	7.4
5-9 yıl	93	22.9
10-14 yıl	151	37.2
15 ve ↑	132	32.5

Araştırma kapsamına alınan sağlık personelinin %56,2’ si 29 yaş ve altındadır. Bu bireylerin %38,4’ ü ön lisans mezunu %37,9’ u ebe, %37,2’ si 10–14 yıl arasında çalışanlar oluşturmaktadır.

Zincir, H. Kaya,Z. (2009). Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 6:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Tablo 2: Sağlık personelinin hasta haklarını bilme, eğitim alma ve verilme zamanına ilişkin görüşlerine dağılımı

Hasta hakları	N	%
Bilme		
Biliyor	234	57.6
Bilmiyor	172	42.4
Eğitim Alma		
Alan	152	37.4
Almayan	254	62.6
Eğitim verilme Zamanı		
Mezuniyet öncesi	90	22.2
Mezuniyet sonrası	23	5.7
Her iki dönemde de	259	63.8
Gerek yok	34	8.4

Hasta hakları konusunda yapılmış olan bu çalışmada sağlık personelinin hasta hakları ile ilgili bilgi düzeylerini kendilerinin değerlendirmeleri istendiğinde; %57,6' sının hasta haklarını bildikleri tespit edilmiştir. Woogara (2005) tarafından İngiltere'de yapılan bir çalışmada, sağlık personelinin insan hakları ve hasta hakları konusunda oldukça düşük düzeyde bilgilerinin olduğu bulunmuştur. Duran ve arkadaşlarının Sivas' ta yaptıkları çalışmada, sağlık personelinin %56,9'unun hasta haklarını yeterince bildiği saptanmıştır (Duran, 2008). Topbaş (2005) ve arkadaşları tarafından Tıp Fakültesi'ndeki asistan ve intern hekimler üzerinde yapılan bir araştırmada, hekimlerin yaklaşık %60'ının hasta haklarını bildiği belirlenmiştir. Ocaktan (2004)ve arkadaşları tarafından sağlık personelinin hasta hakları konusunda kendi bilgi ve tutumlarını incelemek üzere yapılan araştırmada ise, sağlık personelinin %63,4' ünün hasta hakları konusunda kendi bilgisini yeterli bulduğu tespit edilmiştir. Özer (2007) tarafından Kayseri il merkezinde çalışan hekimlerin hasta hakları konusundaki bilgi düzeyleri ile ilgili çalışmada da, hekimlerin hasta hakları konusundaki bilgi düzeyleri 100 puan üzerinden değerlendirildiğinde ortalama bilgi puanı $73,3 \pm 11,3$ olarak saptanmıştır. Teke (2007) ve arkadaşları yaptığı araştırmada, hemşirelerin %64,2' sinin hasta hakları kavramıyla çeşitli biçimlerde okul dışındaki kaynaklar aracılığıyla karşılaştıkları bulunmuştur. Elde edilen sonuç literatürle karşılaştırıldığında benzerlik göstermektedir. Ancak halen istenen düzeyde olmaması nedeniyle düşük olarak değerlendirilmektedir. Nedeninin ise, sağlık personelinin gerek öğrenim yaşamında, gerekse meslek yaşantısında hasta haklarına yönelik eğitim almamasından kaynaklandığını düşünülmektedir. Tablo 2' de görüldüğü gibi sağlık personelinin %37,4' ünün hasta hakkında eğitim aldıkları saptanmıştır. Çalışmada, sağlık personelinin %25,8' inin öğrenim gördükleri dönemde hasta haklarına

Zincir, H. Kaya,Z. (2009). Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 6:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

yönelik ders aldığı, çalışma döneminde ise %62,7' sinin hizmet içi eğitim aldığı belirlenmiştir. Teke (2007) ve arkadaşları tarafından yapılan bir araştırmada, hemşirelerin %55' inin hasta hakları ile ilgili bir eğitim aldığı bulunmuştur. Ocaktan (2004) ve arkadaşları tarafından yapılan araştırmada ise sağlık personelinin %48,8' inin hasta hakları ile ilgili bilgilerini mezuniyet sonrası eğitimlerinde, %30,9' unun ise mezuniyet öncesi eğitimlerinde aldıkları saptanmıştır. Eşiyok(2007) ve arkadaşları tarafından yapılan başka bir çalışmada da dış hekimlerinin %43,1' inin hasta hakları konusunda eğitim aldığı belirlenmiştir. Çalışma sonucu literatürle kıyaslandığında mezuniyet öncesi eğitim düzeyinin düşük olduğu, dikkat çekmektedir. Bu sonucun da sağlık personel %63,8' inin hem mezuniyet öncesi hem de mezuniyet sonrası eğitimin verilmesini gerekli olduğunu ifade etmeleri de ümit verici olarak düşünülmektedir.

Tablo 3. Sağlık personelinin Tanıtıcı özelliklerine göre bilgi puanlarının dağılımı (N=406)

Tanıtıcı Özellikler	n	X ± sd	Min.	Max.	Testler	p değeri
Yaş Grubu						
29 yaş ve ↓	228	23.31±3.98	3.00	31.00	KW =7.08	p<0.05
30 - 34 yaş	173	22,68±3.39	12.00	31.00		
35 ve ↑	5	20.00±5.53	16.00	25.00		
Eğitim Durumu						
Lise	128	21.71±4.15	3.00	28.00	KW = 22.14	p<0.05
Ön lisans	156	23.14±3.31	14.00	31.00		
Lisans	92	24.20±3.55	16.00	31.00		
Master/ Doktora	30	23.00±3.13	17.00	31.00		
Meslek Grubu						
Doktor	88	24.02±3.44	16.00	31.00	KW = 11.12	p<0.05
Hemşire	99	21.97±4.23	4.00	3.00		
Ebe	154	23.03±3.59	3.00	31.00		
Sağlık memuru	65	22.86±3.65	11.00	29.00		
Çalışma Süresi						
0-4 yıl	30	23.50±4.40	16.00	30.00	KW = 1.990	p>0.05
5-9 yıl	93	23.38±3.92	14.00	31.00		
10-15 yıl	151	23.10±3.23	11.00	31.00		
16 ve ↑	132	22.50±4.01	3.00	30.00		

Hasta gereksinimlerinin karşılanmasında, hasta çıkarlarının korunması ve sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin artırılmasında hasta memnuniyetinin sağlanması için sağlık personelinin hasta haklarını bilmesi ve bu haklara uygun davranması giderek önem kazanmaktadır. Çünkü haklarına uygun davranıldığında hastaların beklentileri karşılanmakta, sunulan sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri artmaktadır (Topbaş, 2005).

Araştırmada 24 ve ↓ yaş grubu personelin hasta hakları konusundaki bilgi düzeyleri diğer yaş gruplarına göre yüksek ve anlamlı (P<0,05) bulundu. Ocaktan (2004) ve

Zincir, H. Kaya,Z. (2009). Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 6:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

arkadaşlarının 2004 yılında Abidinpaşa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde yaptıkları çalışmada, sağlık personelinin hasta hakları konusunda yaş ile bilgi puanları incelendiğinde anlamlı ilişki bulunmamıştır ($p>0.05$). Bu çalışmada gençlerin bilgi puanının yüksek çıkması hasta halklarının 1998 yılında yürürlüğe giren hasta hakları yönetmeliği ve bu yaş gurubunun mezuniyet öncesi eğitimlerinde ders olarak okutulmaya başlanmış olması olarak düşünülmektedir.

Eğitim durumlarına göre bilgi puanlarına bakıldığında lisans ve yüksek lisans / doktora mezunlarının aralarında çok fark olmadığı ve hasta haklarını lise ve ön lisans mezunlarına göre daha iyi bildikleri görülmüştür. Eğitim durumları ile bilgi puanları arasında ileri derecede anlamlı ilişki bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırma kapsamındaki sağlık personelinin meslek gruplarına göre hasta hakları konusunda bilgi düzeyleri ile meslek grupları incelendiğinde; en çok bilgi sahibi olanlar doktorlar olduğu saptanmıştır. Bunu sırayla ebeler, sağlık memurları ve hemşireler takip etmektedir. İstatiksel olarak da fark anlamlı bulunmuştur ($P<0.05$). Ocaktan (2004)'ın Abidinpaşa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde çalışan sağlık personelinin hasta haklarına ilişkin bilgi düzeyleri ile meslekler arası farklılık istatistiksel olarak anlamsız bulunmuş ($p>0,05$). Duran (2008) ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada pratisyen hekimlerin anlamlı şekilde ebe ve uzman hekimlerden daha düşük bilgi düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Bu sonucun eğitim sırasında hasta haklarına yönelik olarak kazandırılan duyarlılık ile ilgili olduğu düşünülmektedir.

Çalışma yılı ile ilgili bulguyu destekleyen literatür incelendiğinde; 4 yıldan az çalışanların diğer gruplara göre hasta haklarının neler olduğunu daha çok bildikleri saptanmıştır. Yaş grupları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Özer(2007) ve Günay tarafından yapılan çalışmada hekimlik süresinin hasta hakları ile ilgili bilgi puan ortalamasını anlamlı biçimde etkilediği, yapılan ileri analizde hekimlik süresi arttıkça bilgi puanının da arttığı belirlenmiştir. Ocaktan (2004)ve arkadaşlarının, hasta haklarıyla ilgili yaptığı çalışmada 5 yıl ve daha az çalışanların bilgi puanı ($10,13\pm 1,07$) 16 yıl ve daha fazla çalışanlara göre daha yüksek ($9,94\pm 0,65$) ($p>0,05$). Topbaş(2005) ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışmada ise, hekimlerin bilgi düzey puanı ile meslek süreleri arasında anlamlı zayıf bir ilişki olduğu saptanmıştır. Teke (2007) ve arkadaşları tarafından yapılan başka bir çalışmada, hemşirelerin toplam çalışma süreleri arttıkça, hasta hakları konusunda bilgi puan ortalamalarının arttığı, ancak artışın istatistiksel açıdan anlamlı

Zincir, H. Kaya,Z. (2009). Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 6:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

olmadığı belirlenmiştir. Bu çalışmanın diğer çalışmalardaki farklılığı hasta haklarının son zamanlarda gündeme gelmesiyle yakın tarih mezunların okul müfredatlarında bu konuya yer verilmesinin etkili olabileceği ve birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışanların çalışma yılı artıkça yenilikleri takip etme isteklerinde azalmanın olduğu düşünülmektedir

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Birinci basamak sağlık personelinin yarıya yakınının hasta haklarını hiç bilmediği ve hasta hakları ile ilgili bilgi durumunu, yaş, mezun olduğu okul, mesleki durum, çalışma yılı, hasta haklarını bilme durumuna göre değişmektedir. Bu nedenle, araştırmaya katılanların ifade ettiği gibi sağlık personelinin mezuniyet öncesi ve sonrası ve hizmet içi eğitimlerinde hasta hakları konusuna yer verilmesi önerilmektedir

KAYNAKLAR

1. Akdur, R. Aydın E. Tıbbi Etik ve Meslek Tarihi, Ankara: Somgür Yayıncılık; 2001. p.125-155.
2. Özlü, T. Hasta Hakları, İstanbul: Timaş Yayınları; 2005. p.14-21.
3. Uçar, M. Askeri Bağlamda Sağlık Hizmetlerinin Boyutu. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni 2005; 4 (1): 37-44.
4. Önal, G. Civaner M. Hasta Hakları Uygulama Yönergesi: Türkiye’de Hasta Haklarının Yaşama Geçirilmesi İçin Bir Adım, Türkiye Klinikleri 2005; 13(3): 81- 85.
5. Ersoy, K. Kavuncubaşı Ş. Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi, 1. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Kitabı. Dokuz Eylül Üniversitesi, 4-7 Mayıs 1994: 349-353.
6. Yılmaz, M. Hasta Haklarının Hemşire, Doktor ve Yatan Yetişkin Hastalar Açısından İncelenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 1991, p.22-65.
7. Woogara, J. Patient’s Right To Privacy And Dignity In The NHS, Nurs Stand 2005; 19:33–37.
8. Duran, Ö. Yıldırım G., Gerçek S., ve ark. (2008) Devlet Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hasta Haklarına İlişkin Bilgi Durumları, Sted, 17(1),1-6.
9. Topbaş, M. Özlü T, Çan G, Bostan S. Hekimler Hasta Haklarını Ne Kadar Biliyor? Bir Bir Fakültesindeki Asistan ve İntern Hekimlerin Bilgi Düzeyleri, Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2005; 13:81–85.
10. Ocaktan, E.Yıldız A, Özdemir O. Abidinpaşa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hasta Hakları Konusunda Bilgi ve Tutumları, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004; 57(3): 129-137.

Zincir, H. Kaya,Z. (2009). Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 6:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

11. Özer, A. Günay O. Kayseri İl Merkezinde Çalışan Hekimlerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyleri, *Erciyes Tıp Dergisi* 2007; 29(1): 56–63.
12. Teke, A. Uçar M, Demir C, Çelen Ö, Karaalp T. Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumlarının Deđerlendirilmesi, *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni* 2007; 6(4): 259-266.
13. Eşiyok, B. Yaşar ZF, Turla A. Diř Hekimlerinin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyleri, *Türkiye Klinikleri J Med Sci* 2007; 27: 367-371.