

## ARAŞTIRMA MAKALESİ

Özlem Bilir<sup>1</sup>  
Dilek Şişmanlar<sup>2</sup>  
Gökhan Ersunan<sup>1</sup>  
Teslime Ayaz<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Recep Tayyip Erdoğan  
Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil  
Tıp AD. Rize

<sup>2</sup>Rize İli Sağlık Müdürlüğü  
Kalite Birimi. Rize

<sup>3</sup>Recep Tayyip Erdoğan  
Üniversitesi Tıp Fakültesi İç  
Hastalıkları AD. Rize

*Bu araştırma makalesi "1. Uluslararası Hasta Hakları Kongresi 11-14 Kasım 2009- Antalya'da" sözel sunum olarak sunulmuştur.*

### Yazışma Adresi;

Yrd. Doç. Dr. Özlem Bilir

Recep Tayyip Erdoğan

Üniversitesi Eğitim ve Araştırma

Hastanesi Acil Kliniği, 53100-Rize

Faks: +90 464-2170366

Email: drozlembilir@hotmail.com

Geliş Tarihi: 09.12.2013

Kabul Tarihi: 15.01.2014

### Konuralp Tıp Dergisi

e-ISSN1309-3878

[konuralptipdergi@duzce.edu.tr](mailto:konuralptipdergi@duzce.edu.tr)

[konuralpgeneltip@gmail.com](mailto:konuralpgeneltip@gmail.com)

[www.konuralptipdergi.duzce.edu.tr](http://www.konuralptipdergi.duzce.edu.tr)

## Acil Servis Çalışanlarının Hasta Haklarına Bakışı ÖZET

**Amaç:** Hasta hakları; insan haklarının bir alt başlığını oluşturur ve insanoğlunun doğumdan itibaren kazandığı temel haklar arasında yer almaktadır. Bu çalışmada, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve hasta memnuniyetinde önemli yeri olan hasta hakları konusunda, Rize ilinde ikinci basamak sağlık hizmeti veren hastanelerin acil servislerinde görev yapan tüm personelin bilgi düzeyi ve tutumlarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Çalışma, Temmuz-Ağustos 2009 tarihleri arasında Rize ili genelinde ikinci basamak sağlık hizmeti veren hastanelerin acil servislerinde hizmet veren 390 personelin 235'nin (%60,2) gönüllü olarak katılımı ile 'Hasta Hakları Yönetmeliği' temel alınarak hazırlanan anket formunun doldurulması ile gerçekleştirildi. Elde edilen veriler 'SPSS for Windows 17' bilgisayar programına aktarılarak ortalama, frekans, standart sapma ve ki-kare istatistiksel analiz yöntemleri kullanılmıştır. İstatistiksel olarak  $p < 0,05$  değeri anlamlı olarak kabul edildi.

**Bulgular:** Çalışmaya katılan grubunun %62,1'i (n=146) erkek cinsiyette ve %35,7'si (n=84) 26-30 yaş grubuna dâhildi. Çalışma sürelerine bakıldığında %34,5'i (n=82) 13-36 aydır acil serviste hizmet verdiği ve personelin %72,3'ünün (n=170) acil serviste isteyerek çalıştığı tespit edilmiştir. Hasta hakları ile ilk karşılaşmaları sorgulandığında %48,9'u (n=115) hizmet içi eğitim olarak görüş bildirmiştir. Hasta hakkı denildiğinde çalışanların aklına ilk gelen hasta hakkı hizmete ulaşılabilme eşitliği %40,4 (n=95) olarak tespit edilmiştir.

**Sonuç:** Hasta hakları, kaliteli sağlık hizmetlerinin sunumuna olanak sağlayacak daha iyi bir ortamın sağlanması için hasta, hastane personeli ve hastane yönetiminin birlikte sahip çıkması gereken haklardır.

**Anahtar Kelimeler:** Acil Servis, Sağlık Çalışanları, Hasta Hakları.

## The Perspective of Emergency Department Professionals on Patients Rights

### ABSTRACT

**Objective:** Patient rights are a sub-heading of human rights and are one of the fundamental rights of human beings gained from birth. The aim of this study was to evaluate knowledge and attitudes of all personnel working in emergency departments of second healthcare hospitals of Rize province towards patient rights, which is an important aspect of the quality of healthcare and patient satisfaction.

**Methods:** The study was conducted in July-August 2009 in the emergency departments of the second healthcare hospitals of Rize province by participation of 390 professionals 235 (60.2%) of them were volunteer to fill a survey performed in the basis of Patient Rights Directive. The obtained data were analyzed with the SPSS for Windows 17.0 software program; statistical analytic methods were used such as average, frequency, standard deviation and k-square,  $p < 0.05$  was accepted as statistically significant.

**Results:** A total of 62.1% (n=146) of the study participants were males and 35.7% (n=84) were included in the 26-30 years age group. Regarding the period of working 34.5% (n=82) of the subjects were working for 13-36 months in the emergency department and 72.3% (n=170) of them was found to be willingly working in this department. When questioned about their first encounter with the patient rights 48.9% (n=115) of them answered as in-service training. When asked about the first to come to mind regarding patient rights 40.4% (n=95) of the subjects answered as equality of access to services

**Conclusion:** Patient rights should be defended by patients, hospital staff and hospital management to allow the provision of quality health services to ensure a better environment for patients.

**Keywords:** Emergency Department, Health Care Workers, Patient Rights.

## GİRİŞ

Hasta hakları; insan haklarının bir alt başlığını oluşturur ve insanoğlunun doğumdan itibaren kazandığı temel haklar arasında yer almaktadır. İnsan hakları, ilk kez İngiltere’de 1215 yılında tanımlanmış olup Birleşmiş Milletlerin kurulmasıyla da insan hakları evrensel hale gelmiştir. Nuremberg Kanunları ile 1946 yılında ilk kez gündeme gelen hasta hakları, Helsinki Deklarasyonu, temel hakların belirtildiği 1981 Lizbon Bildirgesi, 1994 Amsterdam Bildirgesi, 1995 Bali Bildirgesi ve 2002 Hasta Hakları Avrupa Statüsü ile genişletilmiştir (1).

Ülkemizde insanların sağlık ile ilgili haklarına ilk kez 1961 Anayasasında yer verilmiştir. 1998 yılında ise hasta haklarının daha net belirlendiği yönetmelik çıkarılmıştır (2). Hasta hakları, Resmi Gazetenin 01.08.1998 tarih ve 23420 sayılı yayınında, “sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları sebebiyle sahip buldukları ve Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, milletler arası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış haklarını ifade eder” olarak tanımlanmıştır (3).

Acil servisler hastanelerin, her türlü hasta ve yaralının bakıldığı kesintisiz 24 saat hizmet veren en önemli birimleridir (4). Hastalar bu birimlere habersiz, randevusuz ve çoğu zamanda kendi iradeleri dışında getirilmektedir. Bu nedenle acil servislere başvuran hastaların daha önceki tıbbi durumu çoğu zaman bilinmez ve hastalar tedavileri ile ilgili kararlarda söz sahibi olamazlar. Bu durum, Hasta Hakları Yönetmeliğinin 24. maddesinin 3. fıkrasında ‘hastaya derhal müdahale edilmediği takdirde hayatı ya da hayati organlarından birisi tehdit altına girecek ise, izin şartı aranmaz’ ifadesinde de belirtilmiştir. Acil servis çalışanları zor şartlar altında hizmet veriyor olmalarına rağmen hastalara kaliteli ve güvenli hizmet sunmaktadır. Acil servislere başvuran birçok hastada; aldığı sağlık hizmetini değerlendirirken hizmetin teknik yönünden ziyade hizmeti alırken karşılaştığı tutum ve davranışları göz önüne alarak değerlendirme yapmaktadır. Bu anlamda acil servislere hasta memnuniyetinin artırılması ise hasta haklarının çalışan tüm personel tarafından bilinmesi ve gözetilmesi ile mümkündür.

Bu çalışmada sağlık hizmetlerinin kalitesi ve hasta memnuniyetinde önemli yeri olan hasta hakları konusunda Rize ilinde ikinci basamak sağlık hizmeti veren hastanelerin acil servislerinde görev yapan tüm personelin bilgi düzeyi ve tutumlarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

## MATERYAL VE METOT

Çalışma, Temmuz-Ağustos 2009 tarihleri arasında Rize ili genelinde ikinci basamak sağlık

hizmeti veren hastanelerin acil servislerinde hizmet veren 390 personelin 235’nin (%60,2) gönüllü olarak katılımı ile yapılmıştır. Gönülsüz olanlar çalışmaya dahil edilmemiştir. Katılımcılar görevleri gereği hastayla doğrudan iletişim kuran; uzman doktor, doktor, hemşire/ebe, sağlık memuru, acil tıp teknisyeni, tıbbi sekreter, şoför, temizlik görevlisi ve güvenlik görevlilerinden oluşmaktadır. Araştırma genel tarama modeline göre gerçekleştirilmiştir. Çalışma, 01.08.1998 tarih ve 23420 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren ‘Hasta Hakları Yönetmeliği’ temel alınarak hazırlanan anket formunun doldurulması ile gerçekleştirildi. Anket formu, sosyo-demografik bilgiler ve hasta haklarına ilişkin konularda görüş isteyen 33 sorudan oluşan bir yargısal anket ölçeğiyle hazırlanmıştır. Elde edilen veriler ‘SPSS for Windows 17’ bilgisayar programına aktarılarak ortalama, frekans, standart sapma ve ki-kare istatistiksel analiz yöntemleri kullanılmıştır. İstatistiksel olarak  $p < 0,05$  değeri anlamlı olarak kabul edildi.

## BULGULAR

Çalışmaya, acil serviste çeşitli alanlarda hizmet veren toplam 235 çalışan katılmıştır. Bu değer hedef grubun %60,2’sini (235/390) oluşturmaktadır. Örneklem grubunun %62,1’i (n=146) erkek cinsiyette ve %35,7’si (n=84) 26-30 yaş grubuna dâhildi. Çalışma sürelerine bakıldığında %34,5’i (n=82) 13-36 aydır acil serviste hizmet verdiği ve personelin %72,3’ünün (n=170) acil serviste isteyerek çalıştığı tespit edilmiştir. Örneklem grubunun sosyo-demografik bilgileri Tablo 1’de verilmiştir.

Acil servis çalışanlarına hasta hakları ile ilgili eğitim alıp almadıkları sorgulandığında %50,6’sının (n=119) evet yanıtını verirken, hasta hakları ile ilk karşılaşmaları sorgulandığında ise %48,9’u (n=115) hizmet içi eğitim olarak görüş bildirmiştir. Hasta hakları ile ilgili eğitim alanlar ile ilk kez bu konu ile karşılaşmalarının hizmet içi eğitim olduğunu ifade edenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Aynı zamanda personelin tıbbi zarar gören bir hastanın hukuki yollarla hakkını aramasına %93,2 (n=219) evet cevabını vermesi, verilen hizmet içi eğitimin etkinliğinin bir göstergesidir. Hasta haklarının daha iyi uygulanabilmesi için çalışanlara önerileri sorulduğunda eğitim-bilinçlendirme %46,4 (n=109) ile en fazla öneri olarak sunulmuştur. Hasta hakları birimleri tarafından yapılan çalışmalardan pano %41,7 (n=98) en fazla dikkat çeken görsel uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneklem grubunun hasta hakları uygulamalarına ait verdiği yanıtlar Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Örneklem grubuna ait sosyo-demografik bilgiler

Özellikler	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Yaş (yıl)</b>		
20-25	41	17,4
26-30	84	35,7
31-35	50	21,4
36-40	27	11,5
>41	33	14,0
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	89	37,9
Erkek	146	62,1
<b>Çalıştığı pozisyon</b>		
Uzman hekim	5	2,1
Pratisyen hekim	33	14,0
Ebe-hemşire	48	20,5
Sağlık memuru	46	19,6
Hasta taşıma-temizlik görevlisi	32	13,6
Güvenlik görevlisi	36	15,3
Tıbbi sekreter	24	10,2
Şoför	11	4,7
<b>Çalışma süresi</b>		
0-12 ay	49	20,85
13-36 ay	82	34,9
37-60 ay	45	19,1
5-10 yıl	45	19,1
10 yıl üzeri	14	5,95
<b>Acil serviste çalışma tercihi</b>		
İsteyerek çalışmakta	170	72,3
İstemeden çalışmakta	65	27,7

**Tablo 2.** Hasta hakları ile ilgili personelin genel bilgileri

Değişken	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Hasta hakları ile ilgili hangisi dikkatinizi çekti?</b>		
Pano	98	41,7
Broşür	50	21,3
Kişisel bilgilendirme	62	26,4
Diğer	16	6,8
Yanıtız bırakanlar	9	3,8
<b>Hastanede hasta hakları hakkında bilgi aldınız mı?</b>		
Evet	119	50,6
Hayır	112	47,7
Yanıtız bırakanlar	4	1,7
<b>Hasta haklarının daha iyi uygulanabilir olması için öneriniz nedir?</b>		
Eğitim-bilinçlendirme	109	46,4
Cezai yaptırımın artırılması	5	2,1
Personel sayısının artırılması	52	22,7
Önerim yok	51	21,7
Yanıtız bırakanlar	18	7,7
<b>Tıbbi zarar gören hasta hukuki haklarını arayabilir mi?</b>		
Evet	219	93,2
Hayır	11	4,7
Yanıtız	5	2,1
<b>Hasta hakları ile ilgili problemle karşılaştınız mı?</b>		
Evet	66	28,1
Hayır	162	68,9
Yanıtız	7	3,0
<b>Hasta hakları ile ilk nerede karşılaştınız?</b>		
Karşılaşmadım	32	13,6
Eğitim-hizmet içi	115	48,9
Seminer-konferans	39	16,6
İnternet	5	2,1
Televizyon	12	5,1
Okul	31	13,2
Yanıtız	1	0,4

Örnekleme grubumuza hasta hakkı denildiğinde aklınıza gelen hasta haklarına ait sıralama yapılmaksızın yapılan tercihlerde %40,4 (n=95) ile hizmete ulaşılabilme eşitliği karşımıza çıkmaktadır (Tablo 3). Örnekleme grubundaki çalışanların pozisyonları ile hizmete ulaşılabilme eşitliği arasındaki ilişki sorgulandığında istatistiksel olarak bir anlamlılık tespit edilmiştir (p<0,05). Örnekleme grubumuzda hasta hakkı sıralamasında en az ilk tercih edilen hak personel seçme ve

değiştirme hakkı %20 (n=47) ile yer almaktadır. Örnekleme grubumuza hasta ve yakınlarının haklarını içeren ifadelerle görüş beyan etmeleri istendiğinde, personelden özel istekte bulunma hakkı ile personeli tanıma seçme ve değiştirme hakkı arasındaki ilişki irdelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Tablo 4) (p<0,05). Aynı anlamlılık bilgilendirilme hakkı ile diğer hastaların sağlık durumları ile ilgili bilgi isteme hakkı arasında da tespit edilmiştir (p<0,05).

**Tablo 3.** Hasta hakkı denildiğinde çalışanların aklına gelen hakların sıralanması

Hasta hakkı	Sıklığı (n)	Yüzde (%)
Hizmete ulaşma eşitliği	95	40,4
Saygı görme	91	38,7
Bilgi isteme	84	35,7
Tedaviyi seçme ve reddetme	82	34,9
Mahremiyet	77	32,8
Güvenlik	66	28,1
Personel seçme ve değiştirme	47	20,0

**Tablo 4.** Hasta haklarını tanıtıcı bilgi sorularına çalışanların verdiği cevaplar\*

Soru	Evet n(%)	Hayır n(%)	Bilmiyorum n(%)
Hizmetten genel olarak yararlanma hakkı vardır	119 (50,6)		2 (0,85)
Eşitlik içinde hizmete ulaşma hakkı vardır	117 (49,8)		4 (1,7)
Bilgi isteme hakkı vardır	120 (51)		1 (0,4)
Bilgilendirilme hakkı vardır	115 (49)	4 (1,7)	2 (0,85)
Personelden özel istekte bulunma hakkı vardır	18 (7,6)	93 (39,5)	10 (4,2)
Mahremiyetinin gözetilmesi hakkı vardır	103 (43,8)	11 (4,7)	7 (2,9)
Kuruluşu seçme ve değiştirme hakkı vardır	106 (45,1)	9 (3,8)	6 (2,5)
Personeli tanıma, seçme ve değiştirme hakkı vardır	80 (34)	30 (12,7)	11 (4,7)
Tıbbi müdahalelerden önce rıza ve izin isteme hakkı vardır.	106 (45,1)	9 (3,8)	6 (2,5)
Tedavi ve bakım hakkında düşünce belirtme hakkına sahiptir.	87 (37)	21 (8,9)	13 (5,5)
Sağlık hizmetlerinden sürekli hizmet alma hakkı vardır.	107 (45,5)	4 (1,7)	10 (4,2)
Müracaat, şikayet ve dava edebilme hakkı vardır.	108 (45,9)	5 (2,1)	8 (3,4)
Refakatçi bulundurabilme hakkı vardır.	110 (46,8)	5 (2,1)	6 (2,5)
Yattığı odanın şeklini değiştirme hakkı vardır.	16 (6,8)	89 (37,8)	16 (6,8)
Ziyaretçi kabul edebilme hakkı vardır.	88 (37,4)	22 (9,3)	11 (4,7)
Rahat, sakin bir ortamda sağlık hizmeti alma hakkı vardır.	103 (43,8)	7 (2,9)	11 (4,7)
Diğer hastaların sağlık durumları ile ilgili bilgi isteme hakkı vardır.	31 (13,1)	79 (33,6)	11 (4,7)
Tedavi ve bakım esnasında saygınlık görme hakkı vardır.	110 (46,8)	7 (2,9)	4 (1,7)
Dini vecibelerini yerine getirme hakkı vardır.	109 (46,3)	3 (1,2)	9 (3,8)
Sağlık hizmetlerini güvenli bir ortamda alma hakkı vardır.	117 (49,7)		4 (1,7)
Tedaviyi reddetme ve durdurma hakkı vardır.	105 (44,6)	10 (4,2)	6 (2,5)

\* Katılımcıların tümü hasta haklarını tanıtıcı bilgi sorularını cevaplandırmamıştır.

## TARTIŞMA

Hasta hakları, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de yasal düzenlemeler yapılarak güvence altına alınmıştır. Ancak yasal düzenlemelerin yanı sıra sağlık hizmeti sunan personel tarafından da verilen hizmetin kalitesinin artırılması amacıyla titiz davranılması gerekmektedir. Hasta hakları, sağlık hizmeti alan kişilerin sağlık kurumları ile sağlık personeli karşısındaki haklarını tarif eden bir kavramdır (5). Bu amaç doğrultusunda da, sağlık hizmetlerinin tüm basamaklarında çalışan personelin bilinçlendirilmesi için hizmet içi eğitimler verilmektedir. Böylelikle sağlık

hizmetlerinin tüm basamaklarında hasta hakları konusunda bilgili, duyarlı ve uygulayıcı anlayışıyla hizmet verilebilecektir.

Acil servisler, hasta çeşitliliğinin sınırsız olduğu, beklenmedik bir anda meydana gelen yaralanma ve hastalıkların değerlendirildiği alanlardır. Uygun olmayan hastaların acil servise başvuruları hastanelerin bu birimlerinde aşırı hasta yoğunluğuna, buna bağlı olarak da sağlık hizmetlerinin yürütülmesinde ciddi sorunlara yol açmaktadır (6). Aşırı hasta yoğunluğu; hastaların uzun süre beklemesine, gerçek acil ve ciddi

hastalığı olanlara hizmet verilmesinde gecikmeye, acilde hasta memnuniyetsizliğinin artmasına neden olmaktadır. Bu durum ise hastaların tedavi maliyetlerinin artmasına, düşük hizmet kalitesine, güvenlikte ciddi problemlere ve acilde çalışan personelde verim düşüklüğüne yol açmaktadır (7).

Çalışmada örneklem grubunun %47,7'lik önemli bir kısmının, hasta hakları gibi çok güncel bir konuda eğitim almadıkları görülmektedir. Yine çalışmaya katılan personelin %13,6'sı hasta haklarıyla daha önceden karşılaşmadığını belirtirken %37'si ise hastane dışındaki kaynaklar vasıtasıyla bu konu hakkında bilgi sahibi olduklarını bildirmişlerdir. Bu durum, 7 gün 24 saat hizmet veren acil servis personelinin aslında yeterli bilgiye sahip olmadıklarını ortaya koymaktadır. Hasta hakları konusunun giderek daha fazla önem kazanması yanı sıra verilen hizmetin kalitesinin de bir göstergesi olduğu dikkate alınmalıdır. İstenen düzeyde benimsenmeyen bu konunun daha iyi düzeylere çıkarılabilmesi için sağlık personelinin mesleki eğitim programları içerisine alınması gerekmektedir. Bunun yanı sıra hizmet içi eğitimlerle de sürekli güncel tutulmalı ve geliştirilmelidir.

Ocaktan ve arkadaşlarının 2004 yılında birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi ve tutumlarının değerlendirildiği çalışmada personelin bu konudaki bilgilendirilmesi %48,8 oranında çoğunlukla mezuniyet sonrası eğitimler aracılığıyla olmuştur (8). Burada ise bu oran %48,9 olarak tespit edilmiştir. Teke ve arkadaşlarının eğitim hastanesinde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarını değerlendirmek amacıyla yaptıkları başka bir çalışmada katılan personelin %21,7'si hasta hakları ile hiç karşılaşmamış ve %64,2'sinin ise okul dışındaki kaynaklardan yararlanarak hasta hakları ile ilgili bilgi aldıkları tespit edilmiş (9). Bizim çalışmamızda ise %47,7 oranında acil servis çalışanı hizmet verdikleri hastanelerde bu konu ile ilgili olarak hiç bilgi almadıkları görüldü. Tüm bu sonuçlar değerlendirildiğinde, sağlık kurumlarının tüm basamaklarda görevli personellerin mezuniyet öncesi ve sonrasında bu konuda eğitime ihtiyaçları olduğu ortaya çıkmıştır. Hasta hakları mezuniyet sonrasında öğrenilecek bir konu değildir. Tıp eğitimi ve öğretimi içerisinde yer alması gereken bir durumdur. Ancak eğitimin mezuniyet sonrasında da kesintisiz olarak devam etmesi son derece önemlidir. Özellikle mevzuat değişiklikleri tüm sağlık çalışanları tarafından yakın takip edilmelidir ve hizmet içi eğitimlerle desteklenmelidir. Böylelikle olası tıbbi ve hukuki sorunların önüne geçilebilecektir.

Örneklem grubumuza hasta ve hasta yakını haklarını içeren ifadelerle görüş beyan etmeleri istendiğinde ortaya çıkan veriler içerisinde en çok kabul gören tutum örneği; hastaların bilgi isteme

hakkı %99,2 ile ilk sırada yer almakta iken, hizmetten genel olarak yararlanma hakkı ise %98,3 ile ikinci sırada yer almaktadır. Ocaktan ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada hastanın uygulanan tedavinin alternatifi konusunda bilgilendirilmesi gerektiği en çok kabul gören (%100) tutum örneği olmuştur (8). Zencir ve arkadaşlarının yapmış olduğu başka bir çalışmada ise üniversite hastanesinde hemşire ve hekimlerin hasta hakları konusundaki tutumları değerlendirildiğinde en çok kabul gören hasta hakkı tanı, tedavi, risk ve seçenekleri ile taburcu olduktan sonra gerekli sağlık hizmeti konusunda bilgilendirme olmuştur (10).

Bizim çalışmamız da dahil olmak üzere tüm basamaklarda hizmet sunan sağlık kuruluşlarında hasta hakları ile ilgili yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde, hastanın bilgilendirilme hakkının olduğu ön plana çıktığı görülmüştür. Acil servisler hasta yoğunluğunun ve sıkıntılarının en fazla yaşandığı birimler olmasına rağmen, burada da görülmüştür ki tüm hizmet sunan personel hastanın bilgilendirilme hakkı konusunu önemsemektedir. Bu durum ise bize yapılan hizmet içi eğitimlerin personeli bilinçlendirmede etkin olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmada en az kabul gören ifade ise %13,2 ile yattığı odanın şeklini değiştirme hakkı ilk sırada yer alırken ikinci sırada %14,9 ile personelden özel istekte bulunma varlığı yer almaktadır. İfadelerden personelden özel istekte bulunma hakkı ile personeli tanıma, seçme ve değiştirme hakkı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı anlamlılık bilgilendirme hakkı ile diğer hastaların sağlık durumları ile ilgili bilgi isteme hakkı arasında da tespit edilmiştir. Bu durum acil serviste hizmet vermekte olan personelin, hastaların mevcut durumları, uygulanacak tedavi ve tıbbi işlemler konusunda bilgilendirilme gerekliliğinin olduğu bilincinin gelişmiş olduğunun bir göstergesidir. Aynı zamanda hastaların mahremiyetini korumak amacıyla başka şahıslara hastalar hakkında bilgi verilmemesi gerektiği konusunda da verilen eğitimler farkındalık oluşturmuştur.

Hastanın mahremiyet hakkı, hastaya ait bilgilerin gizliliği ve hastanın beden mahremiyetini kapsar. Hasta hakları yönetmeliğinde bu konu, Amsterdam bildirgesine benzer bir içerikte yer almaktadır (11). Yine Zencir ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada hekimler tarafından en az benimsenen hasta hakkı, mahremiyetin korunmasıdır ve neden olarak da üniversite hastanelerinde eğitimin öncelikli olduğunu düşünmeleridir (10). Genel olarak toplum acil servisleri mahremiyetin en az gözetildiği yer olarak görmesine rağmen bizim çalışmamızda tüm acil serviste görevli personel içerisinde %85,1 oranı ile mahremiyetin gözetilmesi hakkı kabul görmektedir. Hastanın acil servise ambulans ile getirilişinden

itibaren başlayan süreç içerisinde medyanın hastayı bir haber kaynağı niteliğinde görmesi de toplumun acil servislere bu şekilde bakmasına neden olmaktadır. Ancak, tüm acil servis çalışanları tarafından hastalara verilen hizmet çerçevesinde mahremiyetin lüks bir davranış değil de insan olmaktan kaynaklanan bir hak olarak ortaya çıkması Türkiye’de hasta haklarının acil servislere verilen hizmet içerisinde yer bulması bu durumun açık bir göstergesi olmuştur.

Örnekleme grubunun %70,6’sının isteyerek acil serviste görev yaptıkları gözlenmiştir. Bu durumda çalışmamızdaki hasta haklarını tanıtıcı bilgi sorularına verdikleri cevapların doğruluğuna ve çalışan personelin olumlu tutumlarına katkıda bulunmaktadır.

Sonuç olarak hasta hakları, kaliteli sağlık hizmetleri sunumuna olanak sağlayacak daha iyi bir ortamın sağlanması için hasta, hastane personeli ve hastane yönetiminin birlikte sahip çıkması gereken haklardır. Yaşanan hasta hakları ihlalleri ile bunlara

bağlı ortaya çıkan problemlerin önlenmesi, sağlık hizmetlerinin hasta memnuniyetine uygun bir şekilde, insan hak ve onuruna yakışır biçimde sunulması, hasta ve hasta yakınları ile sağlık personelinin eğitiminin hedeflenmesi ile sağlanabilir.

Acil müdahale gerektiren durumlarda acil servis çalışanları, hastanın veya yakın çevresinin görüş ve etkilerini dikkate almaksızın bilimin ve mesleğinin gereklerini yerine getirmelidir. Toplum, acil servis çalışanlarına; kendini acil hasta olarak gören herkese bakmak gibi sosyal bir sorumluluk yüklemiştir. Bu sorumluluktan ötürü de sunacağı hizmeti hasta hakları çerçevesinde verme zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Elde edilen veriler doğrultusunda çalışma evrenimizdeki personelin hasta hakları konusunda aldığı hizmet içi eğitimler neticesinde yeterli bilgi ve bilinci kazandıklarını görmekteyiz. Ancak hizmet içi eğitimler, mevzuat değişiklikleri doğrultusunda devamlılık göstermelidir.

#### KAYNAKLAR

1. Kaymakçı M. Hasta Hakları ve Sorumlulukları. <http://sbu.saglik.gov.tr/hastahaklari/haksor.htm> (Erişim Tarihi: 07.07.2011).
2. Gürkan N, Tengilimoğlu D. Hasta Haklarına Genel Bir Bakış, 1. Ulusal Tıbbi Etik Kongresi Bildiriler Kitabı. Kocaeli, 1999: 8–11.
3. Hasta hakları yönetmeliği Resmi Gazete, Tarih 01.08.1998, Sayı: 23420.
4. Derlet RW, Kinser D, Ray L, et al. Prospective identification and triage of nonemergency patients out of an emergency department: A 5-year study. *Ann Emerg Med* 1995;25(2):215-23.
5. Hatun Ş. Hasta Hakları, I. Baskı, İstanbul: İletişim Yayınları, 1999.
6. Ersel M, Karcıoğlu Ö, Yanturalı S ve ark. Bir acil servisin kullanım özellikleri ve başvuran hastaların aciliyetinin hekim ve hasta açısından değerlendirilmesi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi* 2006;6(1):25-35.
7. Oktay C, Çete Y, Eray O, et al. Appropriateness of emergency department visits in a Turkish University Hospital. *Croat Med J* 2003;44(5):585-9.
8. Ocaktan E, Yılmaz A, Özdemir O. Abidin Paşa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hasta Hakları Konusunda Bilgi ve Tutumları. *Ankara üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası* 2004;57(3):129-137.
9. Teke A, Uçar M, Demir C ve ark. Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumlarının Değerlendirilmesi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni* 2007;6(4):259-66.
10. Zencir G, Erdal E, Zencir M. Hekim ve Hemşirelerin Hasta Hakları Konusunda Tutumlarının İncelenmesi. I. Ulusal Tıbbi Etik Kongresi Bildiriler Kitabı. Kocaeli, 1999:105–13.
11. Sert G, Görkey Ş. Hastanın Tıp Eğitimine Katılmayı Reddetme Hakkı Bağlamında Beden Mahremiyeti Kavramı. III. Ulusal Tıp Etiği Kongresi, Kongre Kitabı. Bursa, 2003:1022-9.