

## ARAŞTIRMALAR

# TSK SAĞLIK KURUMLARINDAN YARARLANAN PERSONELİN HASTA HAKLARI VE SAĞLIK PERSONELİ-HASTA İLİŞKİSİ KONUSUNDAKİ MEMNUNİYETLERİNİN İNTRANET ÜZERİNDEN ARAŞTIRILMASI

Dr. Adnan ATAÇ (\*), Dr. Ömer AZAL (\*\*), Dr. Muharrem UÇAR (\*),  
Dr. Cengiz Han AÇIKEL (\*\*\*), Dr. Ercan GÖÇGELDİ (\*\*\*)

Gülhane Tıp Dergisi 45 (4) : 309 - 315 (2003)

### ÖZET

Sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesinde, genellikle hizmete yönelik kaynakların yeterliliği ve bu hizmetlerden yararlanan insan sayısı gibi nesnel öğeler ele alınmakta, hastaların bu hizmetleri alırken karşılaştıkları davranışlar, hasta hakları ve hasta memnuniyeti gibi hususlar ikinci planda kalmaktadır. Hasta hakları ve hasta memnuniyetinin günümüzdeki önemi göz önünde bulundurularak; sağlık hizmeti sunan kurumların, sağlık hizmetlerinin psikososyal doğasının farkına varmaları, hasta hakları ve memnuniyeti doğrultusunda ortaya çıkacak gereksinimlere cevap verecek uygun çözümler geliştirmeleri gerekmektedir.

Türk Silahlı Kuvvetleri (TSK) sağlık kurumlarından yararlanan hastaların, aldıkları sağlık hizmetlerinden, hasta hakları yönünden memnuniyetlerini araştırmak için hazırlanan anketi toplam 1206 kişi cevaplandırdı. Anketi cevaplayanların %72.6'sı aldıkları sağlık hizmetlerinden genel olarak memnun olduklarını belirtmiş olmasına rağmen, hasta hakları açısından değerlendirildiğinde; katılımcıların % 10.8'inin kendisine asla saygın davranılmadığını, %36.2'sinin sağlık personelinin kendileri ile kurdukları iletişiminden hiç memnun olmadıklarını, %22.0'inin tedavileri ile ilgili kararlara hiç katılmadıklarını, % 26.4'ü tanı veya tedaviye başlamadan önce asla izinlerinin alınmadığını, % 6.2'si sırlarının hiç saklanmadığını, % 13.4'ü ise genel olarak kendi mahremiyetlerine saygı gösterilmediğini düşünüyor olması, üzerinde durulması gereken konular olarak ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Hizmetleri, Hasta Hakları, Hasta Memnuniyeti.

(\*) GATA Tıp Tarihi ve Deontoloji ABD

(\*\*) GATA Endokrinoloji ve Metabolizma BD

(\*\*\*) GATA Halk Sağlığı ABD

Reprint Request: Doç. Dr. Adnan ATAÇ, GATA Tıp Tarihi ve Deontoloji ABD 06018, Etlik/ANKARA

Kabul Tarihi: 07.10.2003

### SUMMARY

**A Research on Satisfaction of the Turkish Armed Forces Personnel Concerning Patient Rights and Health Service Staff-Patient Relationship**

In the evaluation of health services, objective criteria such as the adequacy of the sources used and the number of people utilizing these services are considered primarily; whereas the attitudes patients face while they receive these services, and issues like patient rights and patient satisfaction become secondary. Considering the importance of patient rights and patient satisfaction in our day, it is necessary for institutions giving health service to recognize the psycho-social nature of the health service, and to develop appropriate solutions addressing the needs that will rise in accordance with the patient rights and patient satisfaction.

The questionnaire used in this study was filled out by 1206 individuals. Findings obtained from this study reveal that the 72.6 % of the participants are generally satisfied with the military health service institutions that provide health care to them. However, from the perspective of patient rights, the following findings stand out as issues to be deliberated and improved upon: 10.8% of the participants said that they had never been treated with due respect, 36.2 % were not satisfied at all with the communication their institutions had with them, 22.0 % had never participated in the decisions about their treatment, 26.4 % had never been asked for their consent prior to interventions for diagnosis and treatment, 6.2 % secrets had never been kept confidential, and %13.4 said that their privacy had not been respected in general.

**Key Words:** Health Services, Patient Rights, Patient Satisfaction.

## GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesinde, genellikle hizmete yönelik kullanılan kaynakların yeterliliği ve bu hizmetlerden yararlanan insan sayısı gibi nesnel öğeler ele alınmakta, hastaların bu hizmetleri alırken karşılaştıkları davranışlar, hasta hakları ve hasta memnuniyeti gibi hususlar ikinci planda kalmaktadır (1). Halbuki birçok hasta, ulaşabileceği en iyi sağlık hizmetini; bu hizmetin bilgili, ilgili ve saygılı personel tarafından verilmesinin yanında, hizmet hakkında açık ve net bilgi alabilme beklentilerinin ne denli karşılandığına bakarak değerlendirmektedir (2).

Hastalar, almış oldukları sağlık hizmetinin alternatifleri ve kalitesi konusunda gerekli teknik bilgilere sahip olmadıkları için, bu hususta değerlendirme yaparken karşılaştıkları ortamı, davranışları, ilgiyi ve ortaya çıkan sonuçları kriter olarak kullanırlar ve aldıkları sağlık hizmetlerinden bu kriterlere uygunluğu nispetinde memnun olurlar (3). Bu açıdan sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için gerekli olan bilgi, teknoloji ve personel gibi stratejik öğelerin en iyi kullanılmasında, hasta beklenti ve memnuniyetinin de dikkate alınması gerekmektedir (4).

Hastalar, doğal olarak, temiz ve güvenli bir ortam, kaliteli hizmet verilmesi, kişilik haklarına saygı gösterilmesi, iyi iletişim kurulması ve ilgili davranış gibi beklentileri karşılandığında mutlu olurlar (3). Yapılan araştırmalara göre hastada memnuniyet eğilimi, sağlık personelinin iletişime açık, ilgili, destekleyici, hasta beklentilerini göz önüne alan davranış ve tutum sergilemesiyle artmaktadır (5).

Sağlık hizmetlerinin sunumunda, hasta ile hizmeti sunan personel doğrudan ya da dolaylı iletişime girmektedir. Bu görevliler arasında, hekimler ve hemşireler hastayla en yakın iletişime giren meslek gruplarıdır. Sağlık hizmetlerinin kalitesinin ve başarısının artırılması için bu hizmetin verildiği kurumlarda çalışan personelin, yükümlü oldukları görevlerin önemli bir bölümünü, hastalarla onların beklentileri doğrultusunda iletişim kurmak, kişilik haklarına saygılı davranmak ve güvenilir olmak oluşturmaktadır (6).

Bunlar, dünyada yayımlanan hasta hakları bildirelerinin ve 1998 yılında resmi gazetede yayımlanarak ülkemizde de yürürlüğe giren hasta hakları yönetmeliğinin esas unsurlarını oluşturmaktadır. Bu hususlar göz önüne alındığında; sağlık hizmeti sunan kurumların, sağlık hizmetlerinin psikososyal doğasının farkına varmaları, hasta hakları ve memnuniyeti doğrultusunda ortaya çıkacak gereksinimlere cevap verecek uygun çözümler geliştirmeleri gerekmektedir (7).

## GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma; Türk Silahlı Kuvvetleri (TSK) sağlık kurumlarından yararlanan hastaların, aldıkları sağlık hizmetlerinden, hasta hakları yönünden memnuniyetlerini belirlemek için, kesitsel araştırma olarak düzenlenmiştir. Çalışmada, Dünya Sağlık Örgütü'nün "Sağlık Durum Araştırması" anketinden, hasta hakları, hizmete ulaşabilirlik ve hasta memnuniyeti ile ilgili seçilen 50 sorudan oluşturulan bir anket formu kullanılmıştır. Hazırlanan bu anket, gerekli izinler alınarak, intranet (Kurum içi örütbağ) ortamında, çalışan tüm personelce cevaplanabilecek şekilde yayımlanmıştır. Elde edilen verilerden anketin güvenilirlik analizi için "Cronbach alpha" katsayıları hesaplanmış ve anketin geneli için 0.97, "saygın davranılma", "hasta ile kurulan iletişim" ve "hasta mahremiyetine saygı" alt konuları için sırasıyla 0.91, 0.90 ve 0.94 şeklinde bulunmuştur. Bu değerler, anketten elde edilen değerlerin tutarlılıklarının oldukça yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Ankete katılanların birden çok kez cevap vermelerini önlemek için, ankete giriş her kişisel bilgisayardan sadece bir defa cevaplanacak şekilde tasarlanmıştır. Cevaplama süreci Ağustos 2002 tarihinden Mart 2003 tarihine kadar 7 ay açık tutulmuştur. Bu süre zarfında, bu konuda, Türkiye'de yapılan en kapsamlı araştırmalardan birisi gerçekleştirilmiş ve toplam 1206 kişi anket sorularını bilgisayar ortamında cevaplamıştır.

Cevaplama süresi sonunda ankete verilen cevapların toplandığı "sunucu bilgisayar" dan alınan veriler, yaş gruplarına, cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine ve statüye (rütbe) göre sınıflandırılmıştır. İstatistiksel analizler "SPSS for windows 10.0" paket programı ile yapılmış, sorulara verilen cevaplar arası ilişkiler Ki-Kare testi ile araştırılmış ve  $p < 0.05$  olarak bulunan değerler "istatistiksel olarak önemli" şeklinde yorumlanmıştır.

## BULGULAR

1) Ankete toplam 1206 kişi katılmıştır. Bu kişilerin demografik özelliklerine göre dağılımları Tablo I'de belirtilmiştir. Buna göre ankete katılanların; %60.0'ı 31-43 yaş arasında, %88.1'i erkek, %86.7'si evli ve %70.4'ü yüksek okul ve lisansüstü eğitim düzeyindedir.

**TABLO - I**  
**Katılımcıların (N=1206) Demografik Özellikleri**

| Demografik özellik     | Grup           | Sayı | (%)  |
|------------------------|----------------|------|------|
| Yaş Grupları           | 22-30          | 294  | 24,4 |
|                        | 31-43          | 724  | 60,0 |
|                        | 43<            | 181  | 15,0 |
|                        | Belirsiz       | 7    | 0,6  |
| Cinsiyet (n=1206)      | Erkek          | 1062 | 88,1 |
|                        | Kadın          | 144  | 11,9 |
| Medeni durum (n=1206)  | Evli           | 1045 | 86,7 |
|                        | Bekar          | 151  | 12,5 |
|                        | Diğer          | 10   | 0,8  |
|                        | Diğer          | 10   | 0,8  |
| Eğitim düzeyi (n=1206) | İlkokul        | 16   | 1,3  |
|                        | Ortaokul       | 9    | 0,7  |
|                        | Lise           | 333  | 27,6 |
|                        | Yüksek okul    | 658  | 54,6 |
|                        | Lisansüstü     | 190  | 15,8 |
| Statü (n=1203)         | Subay          | 466  | 38,6 |
|                        | Astsubay       | 438  | 36,4 |
|                        | Sivil memur    | 195  | 16,2 |
|                        | Erbas/er       | 63   | 5,2  |
|                        | Asker ailesi   | 30   | 2,5  |
|                        | Askeri öğrenci | 9    | 0,7  |
|                        | Gazi           | 2    | 0,2  |

2) Sağlık hizmeti alırken kendilerine ne ölçüde saygın davranıldığı yönünde sorulan soruya katılımcıların verdiği cevaplar Tablo II'de belirtilmiştir. Buna göre; ankete katılanların %35.2'si doktorların, %34.6'sı hemşirelerin, %35.9'u diğer sağlık personelinin, %35.8'i ise kayıt memuru, sekreter ve hasta bakıcıların "Daima" saygın davrandıkları kanaatinde olduklarını belirlenmiştir. Katılımcıların, sağlık personelinin kendilerine ne ölçüde saygın davranıldığı yönündeki kanaatleri karşılaştırıldığında statüler arasında istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0.05$ ).

3) Sağlık personelinin hasta ile kurduğu iletişim hususundaki memnuniyeti belirlemek için sorulan soruya verilen cevaplar Tablo III' te belirtilmiştir. Buna göre; memnun olan ve olmayanların oranları sırasıyla %63.8 ve %36.2 olduğu görülmektedir. Katılımcıların, bu husustaki memnuniyet durumları karşılaştırıldığında, statüler arasında istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0.05$ ).

**TABLO - II**  
**"Son 12 Ayda Sağlık Hizmeti Aldığınızda Doktorlar, Hemşireler ya da Diğer İlgililer Size Ne Ölçüde Saygılı Davrandılar?" Sorusuna Verilen Cevaplar**

| Statü                                  | Sağlık Personeli | Subay |      | Astsb. |      | Sivil Memur |      | Erbas/Er |      | Toplam |      | P     |
|----------------------------------------|------------------|-------|------|--------|------|-------------|------|----------|------|--------|------|-------|
|                                        |                  | Sayı  | %    | Sayı   | %    | Sayı        | %    | Sayı     | %    | Sayı   | %    |       |
| Doktor                                 | Daima            | 177   | 38,0 | 128    | 29,2 | 69          | 35,4 | 35       | 55,6 | 409    | 35,2 | 0.001 |
|                                        | Genelde          | 116   | 24,9 | 110    | 25,1 | 59          | 30,3 | 6        | 9,5  | 291    | 25,0 |       |
|                                        | Bazen            | 122   | 26,2 | 151    | 34,5 | 48          | 24,6 | 14       | 22,2 | 335    | 28,8 |       |
|                                        | Asla             | 51    | 10,9 | 49     | 11,2 | 19          | 9,7  | 8        | 12,7 | 127    | 10,9 |       |
| Hemşire                                | Daima            | 168   | 36,1 | 140    | 32,0 | 61          | 31,3 | 33       | 52,4 | 402    | 34,6 | 0.006 |
|                                        | Genelde          | 111   | 23,8 | 119    | 27,2 | 57          | 29,2 | 15       | 23,8 | 302    | 26,0 |       |
|                                        | Bazen            | 140   | 30,0 | 142    | 32,4 | 53          | 27,2 | 6        | 9,5  | 341    | 29,3 |       |
|                                        | Asla             | 47    | 10,1 | 37     | 8,4  | 24          | 12,3 | 9        | 14,3 | 117    | 10,1 |       |
| Diğer Sağlık Personeli                 | Daima            | 165   | 35,4 | 146    | 33,3 | 70          | 35,9 | 36       | 57,1 | 417    | 35,9 | 0.028 |
|                                        | Genelde          | 116   | 24,9 | 128    | 29,2 | 50          | 25,6 | 11       | 17,5 | 305    | 26,2 |       |
|                                        | Bazen            | 134   | 28,8 | 128    | 29,2 | 61          | 31,3 | 11       | 17,5 | 334    | 28,7 |       |
|                                        | Asla             | 51    | 10,9 | 36     | 8,2  | 14          | 7,2  | 5        | 7,9  | 106    | 9,1  |       |
| Kayıt Memuru, Sekreter ve Hasta Bakıcı | Daima            | 166   | 35,6 | 140    | 32,0 | 74          | 37,9 | 36       | 57,1 | 416    | 35,8 | 0.022 |
|                                        | Genelde          | 103   | 22,1 | 124    | 28,3 | 45          | 23,1 | 9        | 14,3 | 281    | 24,2 |       |
|                                        | Bazen            | 134   | 28,8 | 116    | 26,5 | 51          | 26,2 | 12       | 19,0 | 313    | 26,9 |       |
|                                        | Asla             | 63    | 13,5 | 58     | 13,2 | 25          | 12,8 | 6        | 9,5  | 152    | 13,1 |       |

\* Yüzdeler sütun yüzdesidir.

**TABLO - III**  
**"Son 12 Aylık Tecrübelerinize Göre Sağlık Görevlilerinin Sizinle Kurdukları İletişimi Nasıl Değerlendiriyorsunuz?" Sorusuna Verilen Cevaplar**

| Statü   | Memnuniyet | Subay |      | Astsubay |      | Sivil Memur |      | Erbas/Er |      | Toplam |      | P     |
|---------|------------|-------|------|----------|------|-------------|------|----------|------|--------|------|-------|
|         |            | Sayı  | %    | Sayı     | %    | Sayı        | %    | Sayı     | %    | Sayı   | %    |       |
| Çok iyi | Çok iyi    | 143   | 30,7 | 90       | 20,5 | 48          | 24,6 | 39       | 61,9 | 320    | 27,5 | 0.001 |
|         | İyi        | 60    | 12,9 | 62       | 14,2 | 32          | 16,4 | 2        | 3,2  | 156    | 13,4 |       |
|         | Orta       | 100   | 21,5 | 114      | 26,0 | 44          | 22,6 | 7        | 11,1 | 265    | 22,8 |       |
|         | Kötü       | 95    | 20,4 | 105      | 24,0 | 49          | 25,1 | 9        | 14,3 | 258    | 22,2 |       |
|         | Çok kötü   | 68    | 14,6 | 67       | 15,3 | 22          | 11,3 | 6        | 9,5  | 163    | 14,0 |       |
| Toplam  | Toplam     | 466   | 100  | 438      | 100  | 195         | 100  | 63       | 100  | 1162   | 100  |       |

\* Yüzdeler sütun yüzdesidir.

4) Sağlık personelinin, tanı ve tedavi kararlarında hasta katılımına olanak sağlayıp sağlamadığını belirlemek için sorulan soruya verilen cevaplar Tablo IV'te belirtilmiştir. Buna göre; subayların %38.2'si, erbaş/erlerin ise %69.8'i, doktorların tanı ve tedavi kararlarına hastaların katılmasına "Daima" olarak sağladığını belirtmiştir. Sağlık personelinin, tanı ve tedavi kararlarında hasta katılımına olanak sağlamaması durumları karşılaştırıldığında, statüler arasında istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0.05$ ).

hususundaki memnuniyet durumları karşılaştırıldığında, statüler arasında istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0.05$ ).

6) Kendilerine ait kişisel bilgilerin sır olarak tutulup tutulmadığı yönündeki kanaatlerini belirlemek için sorulan soruya verilen cevaplar Tablo VI'da belirtilmiştir. Ankete katılanların %4.6'sı doktorların, %5.7'si hemşirelerin, %6.8'si ise diğer sağlık personelinin, kendilerine ait kişisel bilgileri "Asla" sır olarak tutulmadığı kanaatinde olduklarını belirtmiştir. Anketi

**TABLO - IV**  
**"Son 12 Ayda Sağlık Hizmeti Aldığınız Kurumdaki Doktorlar, Hemşireler ya da Diğer Sağlık Görevlileri Bakımınız ve Tedaviniz Hakkındaki Kararlara İstedığınız Kadar Katılmanıza Ne Sıklıkla İmkan Sağladılar?" Sorusuna Verilen Cevaplar**

| Statü                                  | Sağlık Personeli | Subay |      | Astsb. |      | Sv.Me. |      | Erbaş/Er |      | Toplam |      | P     |
|----------------------------------------|------------------|-------|------|--------|------|--------|------|----------|------|--------|------|-------|
|                                        |                  | Sayı  | %    | Sayı   | %    | Sayı   | %    | Sayı     | %    | Sayı   | %    |       |
| Doktor                                 | Daima            | 178   | 38,2 | 143    | 32,6 | 77     | 39,5 | 44       | 69,8 | 442    | 38,0 | 0.001 |
|                                        | Genelde          | 92    | 19,7 | 73     | 16,7 | 34     | 17,4 | 2        | 3,2  | 201    | 17,3 |       |
|                                        | Bazen            | 111   | 23,8 | 101    | 23,1 | 48     | 24,6 | 8        | 12,7 | 268    | 23,1 |       |
|                                        | Asla             | 85    | 18,2 | 121    | 27,6 | 36     | 18,5 | 9        | 14,3 | 251    | 21,6 |       |
| Hemşire                                | Daima            | 189   | 40,6 | 163    | 37,2 | 78     | 40,0 | 44       | 69,8 | 474    | 40,8 | 0.001 |
|                                        | Genelde          | 80    | 17,2 | 69     | 15,8 | 28     | 14,4 | 5        | 7,9  | 182    | 15,7 |       |
|                                        | Bazen            | 108   | 23,2 | 109    | 14,9 | 40     | 20,5 | 4        | 6,3  | 261    | 22,5 |       |
|                                        | Asla             | 89    | 19,1 | 97     | 22,1 | 49     | 25,1 | 10       | 15,9 | 245    | 21,1 |       |
| Diğer Sağlık Personeli                 | Daima            | 204   | 43,8 | 180    | 41,1 | 85     | 43,6 | 41       | 65,1 | 510    | 43,9 | 0.05  |
|                                        | Genelde          | 67    | 14,4 | 61     | 13,9 | 28     | 14,4 | 5        | 7,9  | 161    | 13,9 |       |
|                                        | Bazen            | 99    | 21,2 | 102    | 23,3 | 40     | 20,5 | 4        | 6,3  | 245    | 21,1 |       |
|                                        | Asla             | 96    | 20,6 | 95     | 21,7 | 42     | 21,5 | 13       | 20,6 | 246    | 21,2 |       |
| Kayıt memuru, Sekreter ve Hasta Bakıcı | Daima            | 200   | 42,9 | 174    | 39,7 | 86     | 44,1 | 44       | 69,8 | 504    | 43,4 | 0.002 |
|                                        | Genelde          | 67    | 14,4 | 55     | 12,6 | 26     | 13,3 | 1        | 1,6  | 149    | 12,8 |       |
|                                        | Bazen            | 99    | 21,2 | 92     | 21,0 | 36     | 18,5 | 6        | 9,5  | 233    | 20,1 |       |
|                                        | Asla             | 100   | 21,5 | 117    | 26,7 | 47     | 24,1 | 12       | 19,0 | 276    | 23,8 |       |

\* Yüzdeler sütun yüzdesidir.

**TABLO - V**  
**Bugüne Kadar ki Tecrübelerinize Göre, Bakımınız ve Tedavinizle İlgili Kararlara Dilediğinizce Katılmanıza İmkan Sağlanan Olanak ve İzninizin Alınması Konusunda, Nasıl Bir Değerlendirme Yaparınız?**

| Statü      | Memnuniyet | Subay |      | Astsubay |      | Sivil Memur |      | Erbaş/Er |      | Toplam |      | P     |
|------------|------------|-------|------|----------|------|-------------|------|----------|------|--------|------|-------|
|            |            | Sayı  | %    | Sayı     | %    | Sayı        | %    | Sayı     | %    | Sayı   | %    |       |
| Memnuniyet | Çok iyi    | 169   | 36,3 | 122      | 27,9 | 58          | 29,7 | 41       | 65,1 | 390    | 33,6 | 0.001 |
|            | İyi        | 67    | 14,4 | 68       | 15,5 | 27          | 13,8 | 5        | 7,9  | 167    | 14,4 |       |
|            | Orta       | 87    | 18,7 | 92       | 21,0 | 43          | 22,1 | 5        | 7,9  | 227    | 19,5 |       |
|            | Kötü       | 91    | 19,5 | 100      | 22,8 | 40          | 20,5 | 8        | 12,7 | 239    | 20,6 |       |
|            | Çok kötü   | 52    | 11,2 | 56       | 12,8 | 27          | 13,8 | 4        | 6,3  | 139    | 12,0 |       |

\* Yüzdeler sütun yüzdesidir.

5) Tanı ve tedavi için yapılan işlemlerin karar aşamasında, hasta katılımının sağlanması ve izninin alınması (aydınlatılmış onam) hususundaki memnuniyet ile ilgili cevaplar Tablo V'te belirtilmiştir. Bu husustaki memnuniyetin genel olarak; %67.5 olduğu görülmektedir. Katılımcıların aydınlatılmış onamın uygulanması

cevaplayanların, bu husustaki kanaatleri karşılaştırıldığında, hemşireler ve diğer sağlık personeli arasında istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişki görülürken ( $p<0.05$ ), doktorlar ile kayıt memuru, sekreter ve hasta bakıcılar arasında istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişki görülmemiştir ( $p<0.05$ ).

**TABLO - VI**  
**"Son 12 Ayda Aldığınız Sağlık Hizmetlerinde, Sağlık Görevlileri Ne Ölçüde Size Ait Özel Kişisel Bilgileri Sır Olarak Tuttular, Yani İstemediğiniz Kişilere Sağlık Durumunuzla İlgili Bilgi Edinme İmkânı Vermediler?" Sorusuna Verilen Cevaplar**

| Statü                     | Sağlık Personeli | Subay |      | Asts. |      | Svl.Me. |      | Erbaş/Er |      | Toplam |      | P     |
|---------------------------|------------------|-------|------|-------|------|---------|------|----------|------|--------|------|-------|
|                           |                  | Sayı  | %    | Sayı  | %    | Sayı    | %    | Sayı     | %    | Sayı   | %    |       |
| Doktor                    | Daima            | 333   | 71,5 | 308   | 70,3 | 139     | 71,3 | 53       | 84,1 | 833    | 71,7 | 0.071 |
|                           | Genelde          | 71    | 15,2 | 81    | 18,5 | 23      | 11,8 | 3        | 4,8  | 178    | 15,3 |       |
|                           | Bazen            | 40    | 8,6  | 33    | 7,5  | 21      | 10,8 | 3        | 4,8  | 97     | 8,3  |       |
|                           | Asla             | 22    | 4,7  | 16    | 3,7  | 12      | 6,2  | 4        | 6,3  | 54     | 4,6  |       |
| Hemşire                   | Daima            | 325   | 69,7 | 307   | 70,1 | 135     | 69,2 | 52       | 82,5 | 819    | 70,5 | 0.045 |
|                           | Genelde          | 70    | 15,0 | 77    | 17,6 | 22      | 11,3 | 4        | 6,3  | 173    | 14,9 |       |
|                           | Bazen            | 42    | 9,0  | 37    | 8,4  | 23      | 11,8 | 2        | 3,2  | 104    | 9,0  |       |
|                           | Asla             | 29    | 6,2  | 17    | 3,9  | 15      | 7,7  | 5        | 7,9  | 66     | 5,7  |       |
| Diğer Sağlık Personeli    | Daima            | 326   | 70,0 | 307   | 70,1 | 134     | 68,7 | 52       | 82,5 | 819    | 70,5 | 0.045 |
|                           | Genelde          | 67    | 14,4 | 73    | 16,7 | 21      | 10,8 | 4        | 6,3  | 165    | 14,2 |       |
|                           | Bazen            | 40    | 8,6  | 34    | 7,8  | 24      | 12,3 | 1        | 1,6  | 99     | 8,5  |       |
|                           | Asla             | 33    | 7,1  | 24    | 5,5  | 16      | 8,2  | 6        | 9,5  | 79     | 6,8  |       |
| Kayıt Me. ve Hasta Bakıcı | Daima            | 329   | 70,6 | 298   | 68,0 | 139     | 71,3 | 53       | 84,1 | 819    | 70,5 | 0.053 |
|                           | Genelde          | 58    | 12,4 | 66    | 15,1 | 15      | 7,7  | 2        | 3,2  | 141    | 12,1 |       |
|                           | Bazen            | 41    | 8,8  | 44    | 10,0 | 24      | 12,3 | 3        | 4,8  | 112    | 9,6  |       |
|                           | Asla             | 38    | 8,2  | 30    | 6,8  | 17      | 8,7  | 5        | 7,9  | 90     | 7,7  |       |

\* Yüzdeler sütun yüzdesidir.

**TABLO - VII**  
**"Son 12 Aylık Tecrübelerinize Dayanarak "Mahremiyetinize Saygı" Bakımından Sağlık Personelinin Hizmet Sunumunu Nasıl Değerlendiriyorsunuz?" Sorusuna Verilen Cevaplar**

| Statü | Memnuniyet | Subay |      | Asts. |      | Sivil Memur |      | Erbaş/Er |      | Toplam |      | P     |
|-------|------------|-------|------|-------|------|-------------|------|----------|------|--------|------|-------|
|       |            | Sayı  | %    | Sayı  | %    | Sayı        | %    | Sayı     | %    | Sayı   | %    |       |
|       | Çok iyi    | 235   | 50,4 | 184   | 42,0 | 101         | 51,8 | 50       | 79,4 | 570    | 49,1 | 0.001 |
|       | İyi        | 105   | 22,5 | 124   | 28,3 | 33          | 16,9 | 1        | 1,6  | 263    | 22,6 |       |
|       | Orta       | 68    | 14,6 | 72    | 16,4 | 28          | 14,4 | 5        | 7,9  | 173    | 14,9 |       |
|       | Kötü       | 35    | 7,5  | 40    | 9,1  | 23          | 11,8 | 3        | 4,8  | 101    | 8,7  |       |
|       | Çok kötü   | 23    | 4,9  | 18    | 4,1  | 10          | 5,1  | 4        | 6,3  | 55     | 4,7  |       |

\* Yüzdeler sütun yüzdesidir.

7) Hasta mahremiyetine saygı hususundaki memnuniyeti belirlemek için sorulan soruya verilen cevaplar Tablo VII'de belirtilmiştir. Buna göre, hasta mahremiyetine saygı göstermesi hususundaki memnuniyetin %86.6, memnuniyetsizliğin ise %13.4 olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayanların, bu husustaki memnuniyetleri karşılaştırıldığında, statüler arasında istatistiksel olarak önemli düzeyde ilişki olduğu görülmüştür ( $p < 0.05$ ).

## TARTIŞMA

Sağlık hizmeti sunan tüm kişi ve kurumların topluma karşı önemli sorumluluklar taşıdığı bir gerçektir. Özellikle, sağlık kurumlarının birey ve toplum sağlığına olan katkıları ve sorumlulukları ise, sağladıkları hizmetin kalitesi ve hizmetin etik ilkelere uygun sunulması ile değerlendirilmektedir. Kurumların bu anlayışla sundukları hizmetler, birey ve

toplum sağlık düzeyinin gelişmesi için önemli olmasının yanında, sosyal açıdan da büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, sağlık hizmetlerinin verilmesinde hasta memnuniyetini etkileyen pek çok faktörün yanı sıra, hizmeti sağlayan kurumların hizmeti alanların haklarına riayet etmeleri, en başta gelen ve en çok üzerinde durulan konudur.

Ülkemizde; sağlık hizmeti sunumu kalitesinin değerlendirilmesine yönelik örütbağ üzerinde yapılmış bir araştırmaya ulaşılamamıştır. İnsanların kolayca ulaşabildiği, görüşlerini rahatça ifade edebildiği bir ortam olarak örütbağın, bilimsel temelli araştırmalarda kullanımının, hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik önemli faydalar sağlayacağı değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra anket uygulamasında sayısal ortamdaki yararlanma bazı noksanlıkları da yanında getirmektedir. Araştırmamızda her bilgisayardan sadece bir kez cevap verilebiliyor

olmasının, bilgisayar sahibi olmayan, sağlık hizmeti yararlanıcılarının ankete katılamaması, verilerin ancak kurum içi örütbağın ulaşabildiği yerlerden toplanabilmesi sonuçlarını doğurmuştur.

Kişilerin kendi kaderlerini tayin etme hakkına sahip olduğunu kabul etmek, hastanın kendi sağlık bakımı için seçim yapma hakkına sahip olmasını da kabul etmektir. Bu anlamda hekimden beklenen etik davranış, hastasına yararlı olma amacını gerçekleştirirken hastanın kimliğine ve özerkliğine saygı göstermesi, hastasına ilgi göstermesi ve hastasına değer vermesidir (8). Carl Rogers (1951) tarafından tanımlanan empatik yaklaşıma göre, hasta ve hekim arasındaki ilişki empati, uyum ve saygı koşullarında gelişmektedir. Rogers'a göre empati; karşıdaki bireye duygularını anladığını iletmek ve onun bakış açısına göre değerlendirme yapmaktır. Uyum; hekimin hastasına duygu ve düşüncelerinde dürüst olduğunu hissettirmesi, Saygı ise; pozitif dinleme, değer verme ve ön yargısız bir tutumla karşıdaki bireyin iletişime katılmasını destekleme işlemidir.

Empatik iletişim yaklaşımının uygulandığı hekim-hasta iletişimde, her şeyden önce, bireyler anlaşıldıklarını hissederler ve sorunlarını daha etkili bir biçimde çözme yönünde hekime duydukları güven ve memnuniyet artar (9). Bu araştırmada; katılımcıların büyük bir kısmının (%72.6) memnuniyetini belirtmiş olması olumlu bir sonuç olarak değerlendirilse bile, % 10.8'inin kendisine asla saygın davranılmadığını ve %36.2'sinin kendileri ile kurulan iletişimden hiç memnun olmadıklarını belirtmeleri, üzerinde durulması ve geliştirilmesi gereken bir husus olarak değerlendirilmiştir.

Tanı veya tedaviye yönelik girişimlerin hastalara uygulanabilmesi, ya da hastaların bilimsel araştırmalara katılabilmeleri için bilgilendirilerek aydınlatılmalarını öngören ve bu aydınlatma doğrultusunda, kendi iradeleri ile karar vermelerini gerektiren "aydınlatılmış onam" kavramı, günümüzde tıp etiğinin en önemli konularından birisidir (10, 11). Bu araştırmada; katılımcıların % 32.6'sının tanı veya tedaviyle ilgili kararlara katılmaları konusunda sağlanan olanaktan memnun olmadıklarını belirtmesi, üzerinde durulması gereken bir diğer husus olarak belirlenmiştir.

Sağlık hizmetlerinde, hizmeti verenler ile sağlık hizmetini alan kişiler arasındaki karşılıklı güven önemlidir. Hastaya kendini güvende hissedebileceği koşulların sağlanması, sağlık hizmetlerinin amaçlarına uygun ve karşılıklı güven içinde yürütülmesini sağlar. Temel insan haklarından biri olan özel yaşamın gizliliği çerçevesinde değerlendirilen hastanın mahremiyetinin korunması hakkı, hastaya hizmet verenlerin dikkat etmesi gereken en önemli konulardan birisidir (12). Hastalara özel yaşamlarının

gizliliğine saygı konusunda güvence verilmesi, hastaların sağlık hizmeti veren kişilere daha doğru bilgi vermelerini sağlamaktadır (13). Bu güvence, hasta ile hizmeti veren kişiler arasındaki ilişkilerde önemli bir yer tutan güven ilişkisini destekler. Bu nedenle, hastalara ait sırların saklanması, hastalara bir hak olarak tanınmış ve hekimlere de sorumluluk olarak yüklenmiştir. Ayrıca, hastaların kişilik haklarının korunması, tedavilerinin daha iyi yürütülmesi için gereklidir (14). Bu araştırmada; katılımcıların % 13.4'ünün "hasta mahremiyetine saygı" bakımından, sağlık personelinin hizmet sunumundan memnun olmadıklarını belirtmesi ise, üzerinde durulması ve geliştirilmesi gereken bir diğer konu olarak ortaya çıkmıştır.

## SONUÇ

Sonuç olarak bu araştırmaya katılan 1206 katılımcı, TSK sağlık kurumlarının sunduğu sağlık hizmetlerinden yararlandıklarını ve katılımcıların %72.6'sı bu hizmetlerden hasta hakları kapsamında daima ve genelde memnun olduklarını belirtmiştir. Ancak sağlık hizmetlerinin özelliği ve önemi açısından memnuniyet oranının çok daha yüksek olması amaçlanmalıdır. Sağlık personelinin hasta haklarına titizlikle uymasının, bu memnuniyet düzeyini daha da artıracığı, hizmet kalitesinin ve sağlık hizmetlerinden yararlananların sağlık düzeylerinin ve yaşam kalitesinin gelişmesine önemli katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

## KAYNAKLAR

1. Şener, N.F.: *Çağdaş Kalite Anlayışı: Önce İnsan, 1. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Kitabı, Dokuz Eylül Üniversitesi, 4-7 Mayıs 1994: 305-315.*
2. Leebov, W., Ersoz, C.J.: *The Shifting Profile of Quality in Health Care, The Health Care Manager's Guide To Continuous Quality Improvement, 1991 by American Hospital Publishers, Inc.3-13: 15-25.*
3. Strasen, L.: *Incorporating Patient Satisfaction Standards Into Quality of Care Measures, JONA, Vol. 18., No:11, November 1988: 5-6.*
4. 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.*
5. Proctor, E.M.H., Albaz, R., Weir, C.: *Patient and Family Satisfaction with Discharge Plans, Medical Care, March 1992, Vol.30. No.3: 262-275.*

6. Eren, N., Kalaça, S.: *Tıp Ahlakı, Halk Sağlığı Temel Bilgiler*, Ed: Bertan, M., Güler, Ç., Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı, Ankara, 1995:436.
7. Ataç, A.: *Sağlık Kurumları Yönetimi Etiği ve Hasta Hakları, Tıbbi Etik Yıllığı - Yearbook of Medical Ethics XI*, Ed: Terzioğlu, A., Ataç, A., İstanbul, 2002: 24-35.
8. Kuçuradi, İ.: *Etik*, 2. baskı, Türkiye Felsefe Kurumu. Ankara.1996:16-37.
9. Gündoğmuş, Ü., Ersoy, N., Biçer, Ü.: *Yüksek Sağlık Şurası Kararlarının Etik Açısından Değerlendirilmesi, III. Tıbbi Etik Sempozyumu Bildirileri Kitabı. Biyoetik Derneği Yayınları No:3*, Ankara, 1998: 351-364.
10. Ataç, A.: *İlaç Araştırmalarında Aydınlatılmış Onam, Tıbbi Etik Yıllığı - Yearbook of Medical Ethics X*, Ed: Terzioğlu, A., İstanbul, 2001: 119-125.
11. Beauchamp, T.L.: *Informed Consent, Medical Ethics*, Ed: Veatch, R.M., Jones and Bortlett Publishers, Inc.; 1989: 173-200.
12. Sert, G., Görkey, Ş.: *Hastaların Tıp Eğitimine Katılmayı Reddetme Hakkı Bağlamında Beden Mahremiyeti Kavramı, III.Tıbbi Etik Kongresi Kongre Kitabı, cilt: 2*, Bursa, 2003: 1022-1029.
13. Atabek, E., Değer, M.: *Tıbbi Deontoloji konuları. İstanbul Üniversitesi Yayın No: 4268, Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Yayın No:23*, İstanbul, 2000: 74-76.
14. Sert, G.: *Sağlık Hizmetlerinde Meslek Sırrı ve Tanıklıktan Çekilme, III.Tıbbi Etik Kongresi Kongre Kitabı, cilt: 2*, Bursa, 2003: 851-862.