Hastanın Sesi
Patients' Voice

Hasta Hakları İhtiyaç Analizi Araştırma Raporu

Bu proje, Avrupa Birliği tarafından Kıbrıslı Sivil Toplumu Harekette hibe programı kapsamında finanse edilmekte olup Evrensel Hasta Hakları Derneği ve Aktif Yurttaşlık Ağı tarafından yürütülmektedir.

Evrensel Hasta Hakları Derneği
Universal Patient Rights Association

Biz KİMİZ?

Evrensel Hasta Hakları Derneği 2002 yılında Kıbrıs türk toplumunda kurulmuş olan bir sivil toplum örgütüdür. Vizyonumuz uluslararası kalite standartları kapsamında, ülkemizde hasta bakım kalitesinin optimal düzeyde geliştirilmesi, güvenli bir hasta bakım çevresinin yaratılmasıdır.

Hastaları, evrensel hasta hakları konusunda bilgilendirmek ve güçlendirmek, benzer hakların ülkemizde de temsil edilmesine ve sağlık hizmetlerinin temel prensipleri dahilinde olmalarını sağlamak, buna öncülük etmek en önemli kuruluş amaçlarımızdan biridir. (www.ehhd.eu)

Hastanın Sesi
Patients' Voice

Hastanın Sesi

Mart 2016'da uygulanmaya başlayan HASTANIN SESİ Projesi ile hastaların sesini kucaklayıp onların Sesi olmayı hedeflemekteyiz. İki yıl sürecek olan Proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmekte, Evrensel Hasta Hakları Derneği ve İtalya'daki Proje ortağı Aktif Yurttaşlık Ağı (Active Citizenship Network) (30 Avrupa ülkesindeki sivil toplum ve hasta örgütlerini temsilen) tarafından yürütülmeye başlanmış olup Şubat 2018'de sona erecektir.

İÇİNDEKİLER

A- ÖZET 2

B- DEMOGRAFİ VE METODOLOJİ..... 4

C- ANKET SONUÇLARI..... 5

D- SONUÇLAR VE ÖNERİLER..... 18

A- ÖZET

Bu rapor, Ekim 2016'da yapılan araştırma ile Kasım ve Aralık 2016 gerçekleştirilen 3 odak grup çalışmasının bulgularını içermektedir. Raporun ana bölümünde öne çıkan başlıklar tartışılmıştır. Ekler kısmında ise araştırma sonuçlarına ilişkin grafikler ve odak grup çalışmalarından notlar yer almaktadır.

Anket ve odak grup çalışmalarından aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Toplumda hasta haklarına ilişkin farkındalık eksikliği vardır.

- Hasta hakları ihlal edildiğinde toplum bireyleri şikayetlerini yapabilecekleri mekanizmalardan; eğer ki mevcutsa; haberdar değildirler.

- Eğer şikayet yapılmışsa, genellikle sonucu tatmin edici değildir.

- Özel hastaneler çok daha masraflı olmasına rağmen hastaların memnuniyeti daha yüksektir.

Bu sonuçlardan hareketle hasta hakları konusunda farkındalık artırmaya yönelik çalışmalar ve eğitim çalışmalarının ivedilikle hayata geçirilmesi gerekliliğini ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda, vatandaşlar hak ihlali durumlarında şikayetlerini nasıl yapacakları konusunda da bilinçlendirilmelidir.

Hastayı merkeze almayan bir sağlık sistemi düşünülemezdir. Hasta hakları AB üye ülkeleri arasında kabul gören en temel insan haklarındandır. Sağlığa erişim hakkı, her bireyin olabilecek en yüksek standartta fiziksel ve ruhsal sağlık hakkı demektir, ki bu, tüm tıbbi hizmetlere erişim, sağlık önlemleri, yeterli gıda, barınma, sağlıklı çalışma koşulları ve temiz bir çevreyi de içerir.

- Sağlığa erişim hakkı herkesi güvence altına alan bir sağlık sisteminin temini demektir.

- Her birey ihtiyacı olan sağlık hizmetine ve yaşam şartlarına ulaşma hakkına sahiptir ki bu şartlar barınma, yeterli gıda ve sağlıklı çevreyi de içerir.

- Sağlık hizmetleri kamu yararına sunulup finanse edilip her bireye eşit biçimde sağlanmalıdır.

Eklerde, anketin tüm sonuçları, cinsiyet, gelir seviyesi, eğitim durumu, medeni hal, milliyet ve yerleşim yerlerini de içerecek şekilde çapraz tablolama ile sunulmuştur.

B- DEMOGRAFİ VE METODOLOJİ

1- Metodoloji

a) Anket Soruları

Ankette yer alan sorular araştırma için çıkılan ihalenin ana esaslarına bağlı olarak, tüm paydaşların üzerinde hemfikir olduğu versiyondan hareketle belirlenmiştir. Sorular çoktan seçmeli formatında ve kapalı uçlu olup, anketör buna bağlı olarak cevapları kodlandırmıştır.

b) Odak Grupları

Odak grup soruları da ihale esaslarına dayalı olarak hazırlanmıştır. Hasta hakları alanında en önemli paydaşlar olan sağlık çalışanları, medya çalışanları ve hukukçular olmak üzere üç farklı odak grup çalışması gerçekleştirilmiştir. Genel olarak anketin amacı toplumun sağlık alanındaki haklarını bilip bilmedikleri, ve ihlale maruz kaldıklarında tepki verip vermediklerini anlamaktı. Odak grup çalışmalarının temel hedefi ise mevcut durum hakkında derinlemesine bir bakış elde etmek ve mevcut durum hakkında ana paydaşların nasıl hissettiğini anlamaktı.

2- Demografi

Kıbrıs'ın kuzey kesimindeki istatistiki bilgiye dayalı olarak anketin büyüklüğü 847 kişiyi kapsıyor. Bu sayıya bağlı olarak güvenirlik aralığı %95 olup, 847 örneklem boyutu ile ±%3,32'lik bir hata payı vardır. Her biri 6-7 katılımcıdan oluşan 3 odak grup toplantısı Kasım- Aralık 2016'da gerçekleştirilmiştir.

C- SONUÇLAR

a. Temel Haklar, İhlaller ve Şikayet Prosedürleri

Anketten, odak grup çalışmaları bulgularıyla da desteklenen iki ana sonuç elde edilmiştir. Buna gore, toplumun büyük bir kısmının 14 hasta hakkından haberdar olmadığı ve bir ihlal durumunda şikayetlerini nasıl yapacaklarını ya da haklarını nasıl savunacaklarını bilmedikleri anlaşılmaktadır.

i. "Hasta Hakları" teriminin onlara ne ifade ettiği sorulduğunda, en sık verilen beş cevap şöyledir:

- Hastanın mahremiyeti (%9.8)
- Herkese eşit muamele (%7.4)
- Tedaviyi kabul ve reddetme hakkı (%5.5)
- Şikayetçi olma hakkı (%5.3)
- Tazminat hakkı (%4.8)

Böylesi düşük oranlar toplumun genel olarak hasta haklarından haberdar olmadığını göstermektedir.

"Hasta haklarını biliyor musunuz?" diye sorulduğunda ankete katılanların %67.9'u "Evet" cevabını vermiş olsa da, gerçekte bu hakların neler olduğundan haberdar olmadıkları anlaşılmaktadır. Eğitim durumuna göre verilen cevaplara bakıldığında, eğitim seviyesi düştükçe hasta haklarının varlığı konusundaki bilincin de düştüğü görülmektedir.

Benzer bir sonuç, odak gruplarında da ortaya çıkmıştır. Sağlık çalışanlarına bile "hastalar ne ister?" diye sorulduğunda "tedavi ve bilgi" cevabı verilmiştir. Bunlar beklenen aşikar cevaplardır; ne var ki, onay hakkı, erişim hakkı, alternatif tedavi metotlarından yararlanma, kişiselleştirilmiş tedavi ve tazminat hakkı vb. haklardan katılımcıların hiçbirisi söz etmemiştir.

ii. “Evrensel hasta hakları nelerdir?” diye sorulduğunda ankette aşağıdaki oranlarda cevaplar verilmiştir:

- Sağlık hizmetlerine erişim hakkı (%14)
- Şikayetçi olma hakkı (%13)
- Mahremiyet ve gizlilik hakkı (%11.8)
- Tedaviyi onay ve red hakkı (%9)
- Tazminat hakkı (%7.5)
- Kişisel tedavi hakkı (%7.4)
- Güvenlik hakkı (%7.2)
- Serbest seçim hakkı (%6.6)

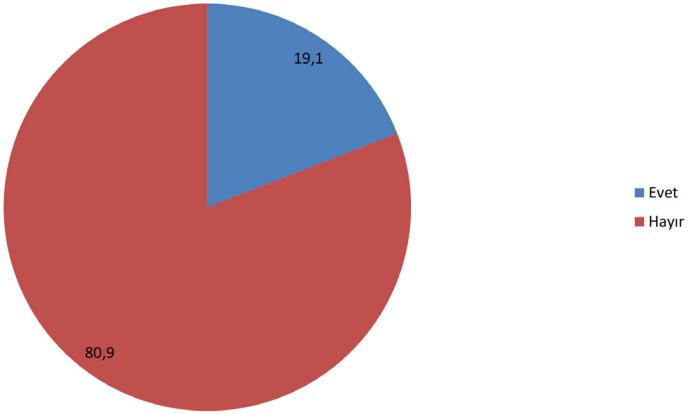
İlk soruya kısayla bu oranlar biraz daha yüksek olsa da arzu edilen farkındalık seviyesine göre düşüktür.

Sağlık çalışanlarıyla gerçekleştirilen odak grubunda en çok bilinen ilk dört hak ise şöyledir:

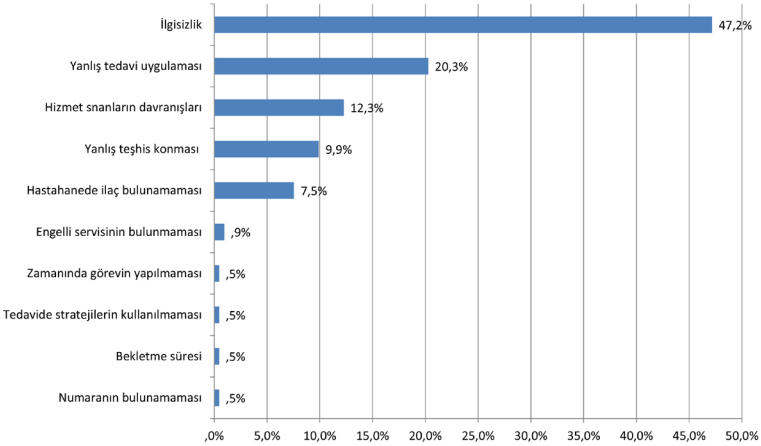
- Mahremiyet ve gizlilik hakkı
- Bilgi edinme hakkı
- Hekimler arası koordinasyona bağlı olarak alternatif tedavi hakkı
- Güvenlik hakkı

Bu sonuç da gösteriyor ki sağlık çalışanları bile hasta haklarının tam olarak farkında değildir. Bu görüş, temel haklar konusunda daha da az farkındalığı olan medya çalışanları ve hukukçular için de geçerlidir. Kısacası, bazı hukukçular, Kıbrıs’ın kuzey kesiminde hastaların hiçbir hakkı olmadığı görüşündedirler.

iii. Ankette yer alan aşağıdaki soru ise Kıbrıs'ın kuzey kesimindeki durumu ortaya koyması açısından daha da çarpıcıdır. Sağlık hizmetlerinde yaşadıkları olumsuzluklarla ilgili herhangi bir şikayette bulunup bulunmadıkları sorulduğunda, katılımcıların sadece %19.1'i "Evet" demiştir. Şikayet oranının %19.1 gibi düşük bir oranda çıkması toplumun haklarını nasıl savunacağını bilmediğini ve etkili şikayet mekanizmalarının olmadığını açıkça göstermektedir.

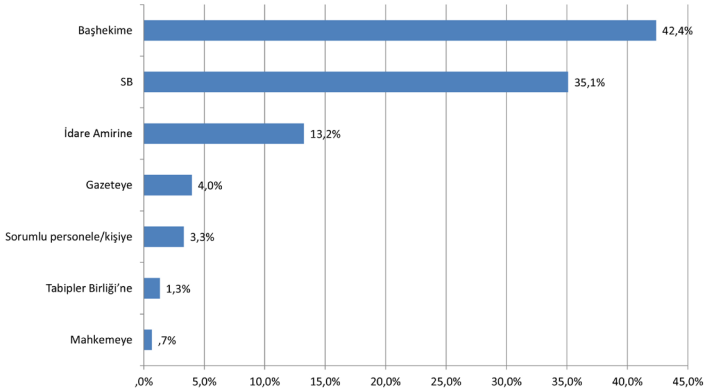


iv. Hangi konuda şikayette bulundukları sorulduğunda katılımcıların cevapları aşağıdaki gibi olmuştur:



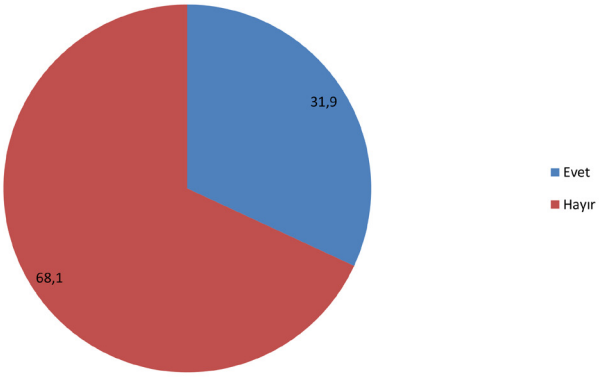
%47.2 oranla en fazla şikayet konusu düzgün yeterli ilgiyi görememe olmuştur. Bunu %20.3'lük bir oranla yanlış tedavi, ardından da servis sağlayıcıların olumsuz tavırları takip etmektedir.

Şikayette bulunan %19'un içinden %42.4'ü hastanenin başhekimine, %35.1'i de şikayetini sağlıktan sorumlu makama yapmıştır.



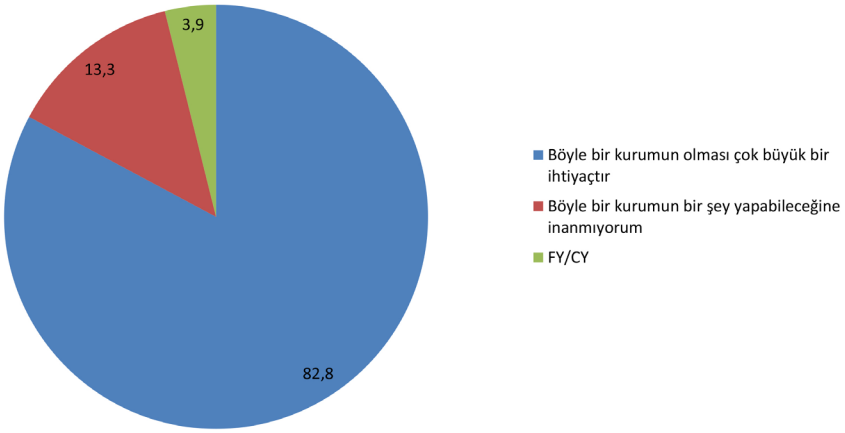
Bu, güvenilir ve etkili bir yaklaşım değildir. Odak gruplarında da bu konu konuşulduğunda sağlık çalışanları da hastanelerin şikayetleri değerlendiren bir birimi olması gerektiğini söylemiştir. Sağlık çalışanları ayrıca, bu birimin Evrensel Hasta Hakları Derneği gibi bir derneğin bünyesinde ve bağımsız olması gerektiğini ve yasal müdahale gerektiğinde avukatlara danışılmasının doğru olacağını ifade etmiştir.

Mevcut durumda şikayetlerin sadece %31.9'u çözümlenmiştir.



Hastaların sadece %19.1'i şikayette bulunurken, şikayetlerin de sadece 1/3'i çözüme kavuşturulmaktadır. Buna ek olarak, çözümlenen şikayetlerin sadece 1/3'ü tatminkar sonuç verirken, şikayet eden lehine çözümlenme oranı ise %10 olarak belirlenmiştir. Bu durum sağlık çalışanları odak grubunda da doğrulanmış, şikayetlere verilen önemin az olduğu, şikayetlerin ele alınabileceği düzgün bir mekanizmanın varolmadığı gerçeği ortaya konmuştur.

v. Katılımcılara "hasta haklarını savunacak bir birim gerekli mi?" sorusu yöneltildiğinde %82.8'lik gibi yüksek bir oranda "evet" cevabı verilmiştir.



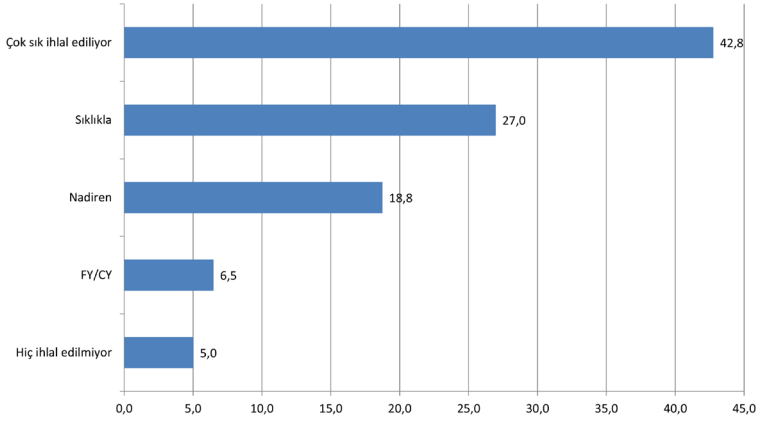
vi. Odak grup çalışmalarında, hukukçular, medya çalışanları ve sağlıkçılara ülkede hasta hakkı ihlalleri olup olmadığı konusunda soru sorulmuş ve onlar da Kıbrıs'ın kuzey kesiminde hasta hakkı ihlallerinin var olduğunu söylemişlerdir. Sağlık profesyonellerine göre hasta haklarının en çok ihlal edildiği konu ise hastanın zamanına saygı konusudur.

Özellikle Lefkoşa dışından genel hastaneden hizmet almaya gelen hastaların saatlerce bekletildiği ve bunun sonucunda da tatminkar bir ilgiyle karşılaşmadıkları görülmektedir.

Bunun yanında, 2012'de genel hastanenin veri tabanı yeniden oluşturulduğundan, hastaların bu tarihten önceki bilgileri kayıptır.

Medya çalışanları ayrıca ekonomik olarak yüksek gelir grubundan gelen kişilerin sahip oldukları tedavi imkanlarıyla alt gelir grubundan gelen kişilerin sahip olduğu tedavi imkanlarının arasında ciddi bir fark olduğunu belirterek, benzer bir farkın kırsal kesimde yaşayan vatandaşlar ve şehirde yaşayanlar arasında da görüldüğü görüşünü dile getirmişlerdir.

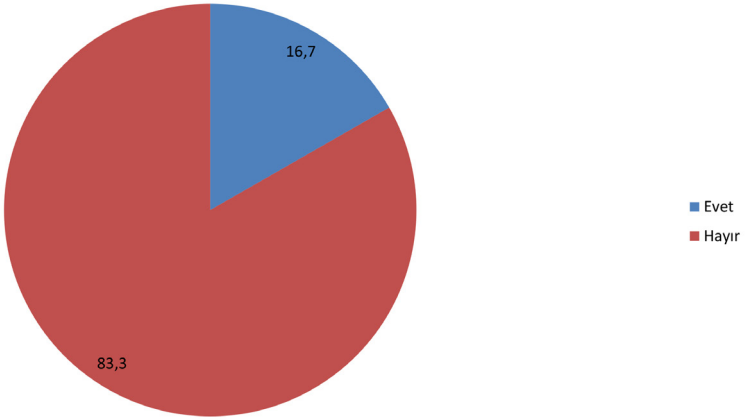
Bu hak ihlalleri anket katılımcıları tarafından da dile getirilmiş, örneklem grubunun %69'u hasta hakları ihlallerinin "çok sık" ve "sıklıkla" ihlal edildiğini dile getirmişlerdir:



Bu yüksek oranla sağlık alanında birçok hak ihlalinin var olduğu ancak toplumun büyük bir kısmının uygun mekanizmaların yokluğu ve şikayetlerin sonuçlanacağına olan inançsızlık yüzünden şikayette bulunmadıkları anlaşılmaktadır.

b. Hasta Hakları ile İlgili Farkındalığı Artırma ve Yasal Çerçeve

i. Hasta hakları ile ilgili herhangi bir bilgiye sahip olup olmadıkları sorulduğunda katılımcıların cevapları aşağıdaki gibi olmuştur:

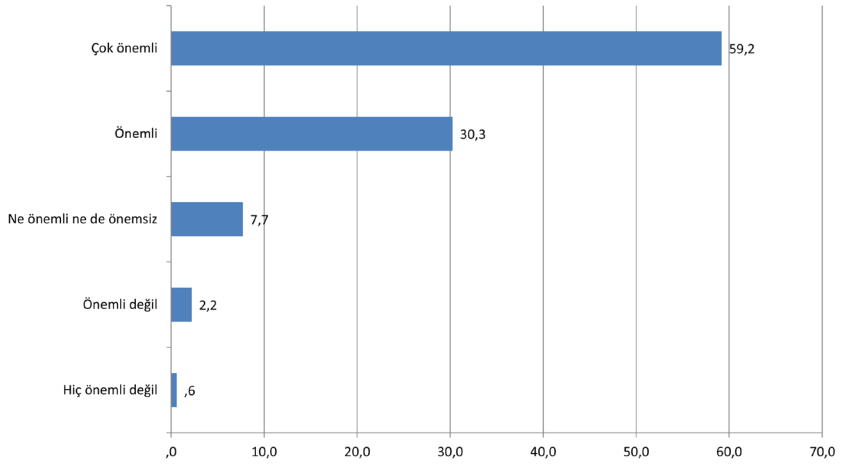


Katılımcıların sadece %16.7'si hasta hakları konusunda bilgi sahibi olduklarını söylemiştir. Bu düşük oranın içerisinden de %21'i internet gazetelerinden, %14.6'sı televizyon programlarından ve %14.2'si ise hastane gibi sağlık kuruluşlarından bilgi aldıklarını söylemiştir.

Bu da göstermektedir ki, konu hakkında doğru bilginin topluma ulaştırılması için resmi kaynaklar aracılığıyla ciddi farkındalık çalışması ve eğitim çalışmaları yapılması gerekliliği vardır.

Çapraz tablolama yapıldığında bile üniversite mezunlarının hasta hakları ile ilgili farkındalık oranının %24 gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir.

%89.5 gibi yüksek bir oranda katılımcılar hasta haklarına dair farkındalık çalışmaları yapılması gerektiğini belirtmişlerdir.



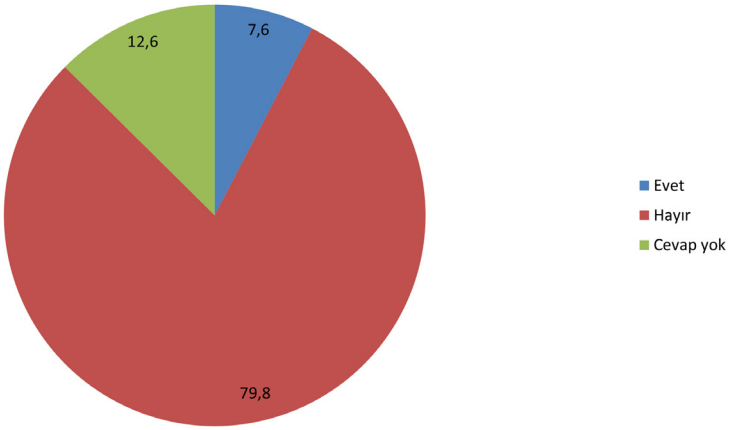
Bu da demektir ki bu önemli konu ile ilgili farkındalık çalışmalarının bir an önce başlaması gerekmektedir.

Bunun yanında, "kendiniz veya tanıdığınız biri hasta hakkı ihlaline uğradı mı?" sorusuna sadece %28.7'lik bir oran "evet zaman zaman" yanıtını vermiştir. %22'lik bir oranda "sıklıkla" hak ihlaliyle karşılaştıklarını söylemiştir. Böylesi düşük oranlar toplumun büyük bir kesiminin haklarının farkında olmadığını göstermektedir.

Odak grup çalışmalarında, katılımcılar ne tür farkındalık çalışmalarının yapılması gerektiği sorusu üzerine, sağlık çalışanları eğitimden sorumlu makamın okullarda; sağlıktan sorumlu makamın doktorlara ve hemşirelere yönelik hastanelerde eğitim vermesi ve sonuç olarak da toplumun eğitilmesi gerektiği görüşünü dile getirmiştir.

Sağlık çalışanları, sağlık alanında aktif olan STÖ'lerin kırsal bölgelerde ki STÖ'lerle eğitim alınında iş birliği yapması gerektiği görüşünü dile getirmiştir. Ayrıca sağlık çalışanları billboardların ve el ilanlarının da farkındalık yaratmak için iyi yöntemler olduğunu söylemiştir. Aynı grup, sosyal medyanın da farkındalık yaratmak için iyi bir platform olduğu görüşünü dile getirmiştir.

Anket katılımcılarına, “kendiniz veya bir tanıdığınız, hak ihlaline uğradığında yasal bir girişimde bulundunuz mu?” sorusuna karşılık, sadece %7.6’sı “evet” cevabını vermiştir.

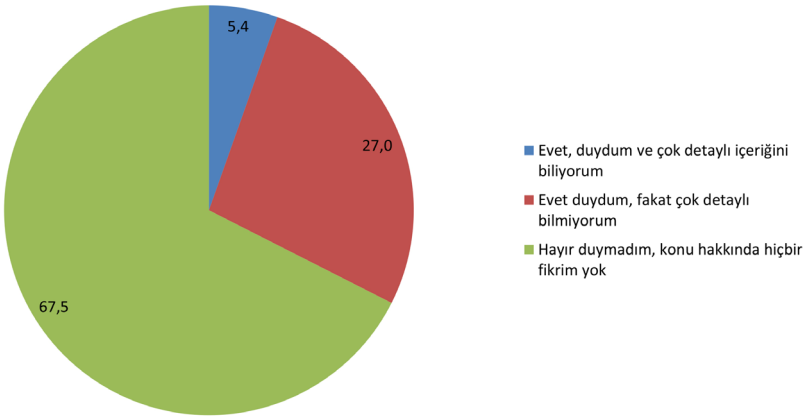


ii. Hukukçuların odak grubunda hastaların haklarını koruyan herhangi bir mevzuat olup olmadığı sorulmuştur. Bazı sağlıkla ilgili mevzuatların varolduğunu, ama bu mevzuatların ihlalleri tam olarak kapsamadığını, ve bu mevzuatlardan çoğu zaman yararlanılmadığını söylemişlerdir.

Bunun yanında hekimlere karşı açılan herhangi bir dava olup olmadığı da sorulmuş ve hukukçular buna karşılık birkaç örnekten bahsetmiştir. Vakaların birçoğunda hekim aleyhine bir karar dahi çıksa, hekim azlığından dolayı ceza verilmediğini ve görevlerine devam ettikleri belirtilmiştir.

Medya çalışanları hasta hakları ile ilgili uluslararası konvansiyonlar veya sağlıkla ilgili mevzuatlar sorulduğunda, birçoğunun bu mevzuatlardan haberdar olmadığı görülmüştür. Bu da gösteriyor ki, önce medya çalışanlarının bu konu hakkında eğitilmesi gerekiyor ki, onlar da bu bilgiyi topluma aktarabilsinler.

Uluslararası mevzuatlarla ilgili soru anketin de bir parçasıydı ve cevaplar aşağıdaki gibiydi:



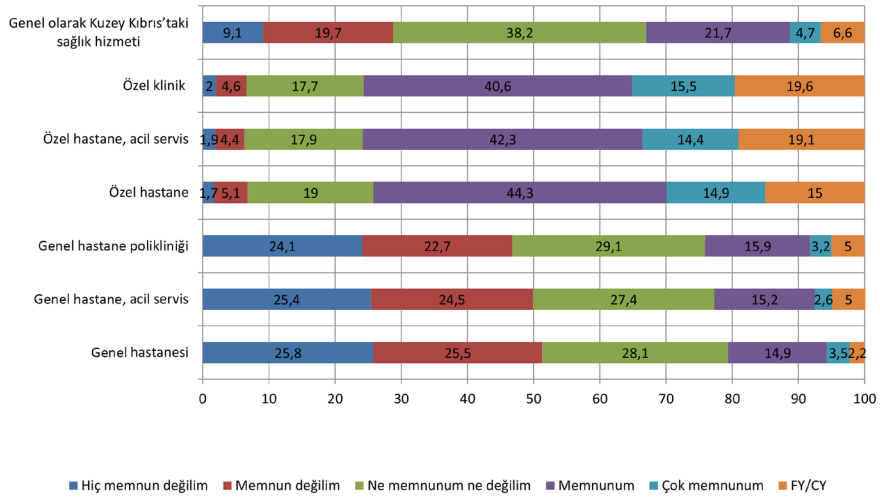
Ankete katılanların sadece %27'si böylesi mevzuatlardan haberdar olduklarını ancak detaylı bilgi sahibi olmadıklarını söylemişlerdir. Farkındalık çalışmalarının hedef alabileceği bir diğer alan da budur.

iii. Sağlık kurumlarının veya yerel idarenin hasta hakları ile ilgili hassas olup olmadıklarına dair bir diğer anket sorusuna karşılık da %69.9 oranında "hasta haklarını umursamıyorlar" ve "hiç umursamıyorlar" cevabı verilmiştir. Cinsiyet, eğitim düzeyi, kırsal bölge veya kent arasında çapraz tablolama yapıldığında da bu konu hakkında genel anlamda bir fikir birliği olduğu görülmüştür. Bu görüş sağlık profesyonelleri ile yapılan odak grupta da dile getirilmiştir.

c. Genel Bilgi

i. Genel hastaneleri mi, özel sağlık kurumlarını mı tercih ettikleri sorulduğunda, katılımcıların yaklaşık olarak %50'si geneli, %49.1'i özel hastaneleri tercih ettiklerini söylemişlerdir. 65 ve üstü yaş grubundaki katılımcılar ise %60 oranda özel hastaneleri tercih ettiklerini ifade etmişlerdir.

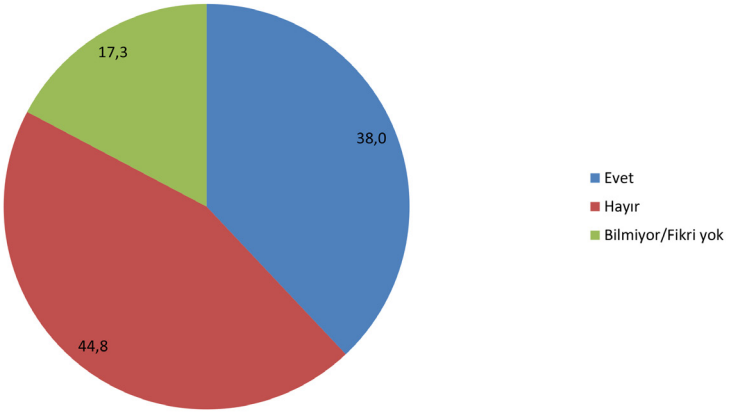
ii. Katılımcılara genel ve özel sağlık kuruluşlarından aldıkları hizmetten ne kadar tatmin oldukları sorulduğunda, aşağıdaki cevaplar verilmiştir:



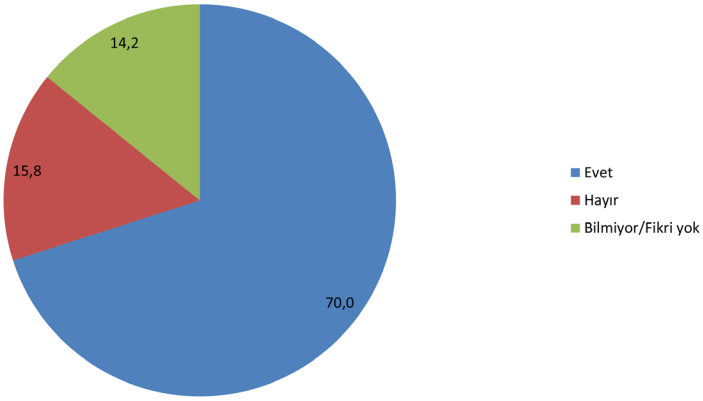
Özel kurumların sunduğu hizmetten duyulan tatmin açık bir şekilde çok daha fazladır (%56- %59 memnun ve çok memnun). Genel hastaneler için aynı soruya verilen cevapsa %17 gibi düşük bir oranda kalmıştır.

Beklendiği üzere eğitim seviyesi ve gelir düzeyi arttıkça genel hastaneden duyulan memnuniyet oranı da düşmektedir.

iii. Anket katılımcılarına hasta hakları ile ilgili derneklerin faaliyetlerini takip edip etmedikleri sorulduğunda sadece %38'i "evet" cevabını vermiştir.



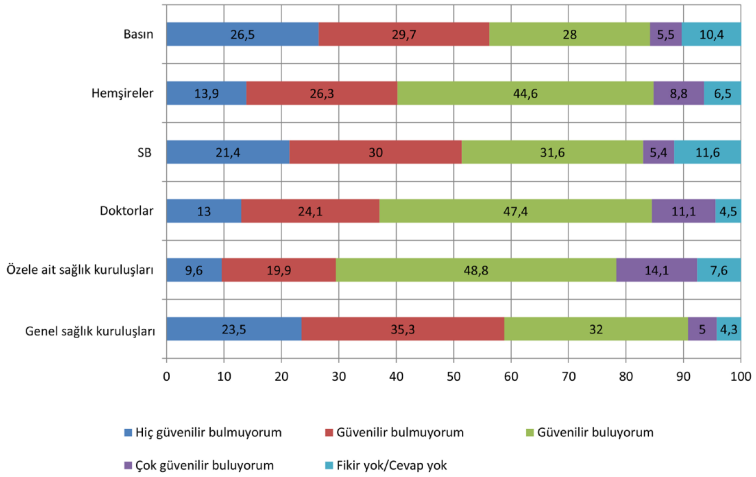
Bu dernekleri finansal olarak veya gönüllü olarak desteklemek isteyip istemedikleri sorulduğunda yüksek bir oranda katılımcı olumlu cevap vermiştir:

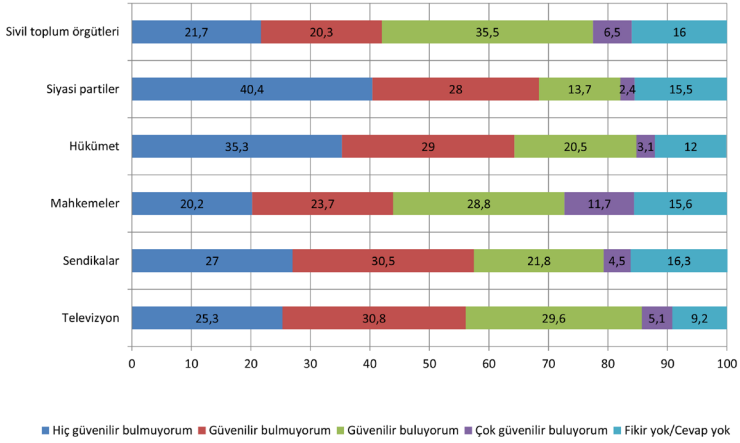


iv. Toplumun karşılaştığı en önemli dört sorun nedir diye sorulduğunda aşağıdaki cevaplar verilmiştir:

Sağlık sistemi: %22.6 İşsizlik: %12.9 Eğitim sistemi: %12.3 Ekonomi: %12

v. Bir diğer önemli soru ise en çok hangi kurumlara güvendikleri sorusuydu:





En az güvenilen kurumlar sırasıyla siyasi partiler, karar vericiler, sendikalar, medya, sağlıktan sorumlu makam olmuştur. Bu da hükümete ve ilgili kurumlara karşı bir güven sorunu olduğunu göstermektedir.

D- SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Anket ve odak gruplardan bazı çok güçlü eğilimler çıkmıştır. Öncelikle insanların haklarının neler olduğunu bilmedikleri ve farkında oldukları hakları ise sıklıkla ihlal edildiği görülmektedir. Bu sonuca göre iki aşamalı bir yaklaşıma ihtiyaç olduğu söylenebilir:

- Toplum, hasta hakları konusunda eğitimler ve broşürler, billboardlar, sosyal medya gibi farklı kanallar kullanılarak bilinçlendirilmelidir.

- Hasta hakları için, ihlallerin bildirilebileceği çalışan mekanizmalar oluşturulmalıdır.

1. Ciddi bir şekilde eğitime ihtiyaç vardır. Eğitimler için izlenmesi gereken en iyi yol özellikle kırsal bölgelerde aktif olan STÖ'lerle işbirliği yaparak üyelerine eğitim vermektir.

2. Hasta hakları ile ilgili farkındalığı artırmak için anaakım medya ve sosyal medyanın kullanılması önemlidir. Medya çalışanlarının bilgilendirilip, doğru mesajları toplumla paylaşmaları sağlanmalıdır.

3. Çalışan, etkin bir şikayet mekanizmasının oluşturulup hastaların şikayetleri ile ilgilenmesi gerekmektedir.

Notlar:

Hastanın Sesi
Patients' Voice

Evrensel Hasta Hakları Derneği
Universal Patient Rights Association

ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK

Bize Ulaşın!

0392 228 83 37

Abdullah Parla Sokak, No: 5/1 Çağlayan, Lefkoşa

www.ehhd.eu info@ehhd.eu

EHHD.UPRA EHHD_UPRA

Bu yayının içeriğinin sorumluluğu tamamen Evrensel Hasta Hakları Derneği'ne aittir ve hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtıyor olarak kabul edilemez."