

## 2012 YILINDAN SONRA HASTANELERDE "HASTA ŞİKÂyetLERİ" AZALDI

Hastaların, "Hasta Hakları Kurulları"na yaptıkları yazılı şikâyetlerin 2012 yılı ve sonrasındaki yıllar içerisinde azaldığı yapılan bilimsel araştırmada tespit edildi.

Gümüşhane Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı ve USSAM yönetim kurulu üyesi Doç. Dr. Sedat Bostan tarafından Trabzon İl Sağlık Müdürlüğü'nden alınan izinle yapılan "**Kamu Hastane Birlikleri Yapılanması ve Hasta Hakları Kurul Yapısındaki Düzenlemenin Kurul Kararları Üzerine Etkisi**" isimli araştırma makalesinden edinilen bilgilere göre; araştırma kapsamında ele alınan Trabzon'un beş büyük kamu hastanesindeki yazılı hasta şikâyet sayıları;

2012 yılında 212 adet

2013'de 87 adet

2014'de 62 adet

2015'de 44 adet olduğu tespit edildi.

Şikâyet sayılarındaki bu düşüşün yıllar arasında anlamlı farklılık oluşturduğu ifade edildi.

Kamu hastanelerindeki hasta şikâyetlerinin "Kamu Hastaneleri Birliği" yapılanması sonucunda hızlı bir şekilde azaldığı, Kamu Hastaneleri Birliği yöneticilerinin hasta şikâyetlerini takip için müdahale ekipleri oluşturduğu anlaşıldı.

Bu azalma ile birlikte, yine de en fazla şikâyetin polikliniklerden (%66,3), acil servislerden ise (%10,8) şikâyetlerin geldiği görüldü.

Yapılan araştırmada şikâyet konusu ve oranları ise şöyle belirtildi:

Hastaların hizmetten faydalanamama şikâyeti (%50,4)

Saygı görememe şikâyeti (%34,2)

Bilgilendirilmeme şikâyeti (%5)

Personel bazındaki şikâyetlerdeki oran ise şöyle belirtilmiş:

Hekimlerden şikâyet (%50,5)

Diş hekimlerinden şikâyet (%15,9)

Hemşirelerden şikâyet (%9,8)

Sekreter, güvenlikçi ve temizlikçilerden şikâyet (%16,2) oranında olduğu görüldü.

Şikâyetçilerin tahsil durumu ise şöyledir:

Hastalardan lise tahsilliler (%44), Üniversite tahsilliler (%30)

Hastaların (%26,7)si kamu personeli, (%23,5)'i serbest meslek sahibi.

Hastanelerdeki hasta hakları kurulları 2014 yılına kadar her yüz şikâyet eden hastanın ortalama 21'ini haklı bulmuştur.

2014 yılında yönetmelikte yapılan değişikliklerle hastane hasta hakları kurullarının kapatılması ve İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde il için bir tane il hasta hakları kurulunun kurulmasıyla 2015 hasta şikâyetleri bu kurulda görüşülmüştür. 2015 yılında hastaların yaptığı her yüz şikâyet başvurusundan 38,6'sının haklı bulunduğu görülmüştür.

Sonuç olarak "Kamu Hastaneleri Birliği" yapılanması hastanelerde olan hasta şikâyet başvurularını azaltarak bu alanda başarılı olduğu değerlendirilmiştir. "Hasta Hakları Kurulunun" ise İl Sağlık Müdürlüğü bünyesine taşınmasının kurul kararlarına olumlu yansıdığı görüşü ileri sürülmüştür.

(Kaynak: Gümüşhane Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü – 18.05.2017)