



SAĞLIK BAKANLIĞI 184 SABİM HATTINA YAPILAN ŞİKÂyetLERİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ¹

Sedat BOSTAN²

Taşkın KILIÇ³

Fatma ÇİFTÇİ⁴

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, 2004 ile 2009 yılları arasında; Sağlık Bakanlığı 184 SABİM hattına yapılan hasta şikâyetlerinin karşılaştırmalı analizinin yapılması ve şikâyet nedenlerinin tespit edilmesidir. Araştırmada nitel analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda; SABİM hattına yapılan 2004-2009 yılları arasındaki toplam 36640 şikâyet incelenerek sonuçlara ulaşılmıştır. Şikâyet başvuruları yıllara göre incelendiğinde, en fazla şikâyet %29,5' (10229) ile 2009 yılında, en az şikâyet %8 (2777) ile 2007 yılında yapıldığı görülmektedir. Yılın ayları açısından; %10,3 ile en fazla şikâyet Kasım ayında; en az şikâyet ise % 6,5 ile Şubat ayında yapılmıştır. Günler açısından, en çok ayın 5. günü (%3,7) ve en az ayın 31. Günü (%2,1) şikâyetler yapılmıştır. Şikâyetlerin %43,5'i hatalı uygulama, %16,7'si ihbar (özellikle sigara ile ilgili ihbar), %10,2'si kötü muamele, %5,4'ü mesai saatlerine uymama, %4,8'i uygunsuz koşullarda gıda üretim ve satışı, %2,7'si görevi ihmal, konularını içermektedir. Sonuç olarak, vatandaşların SABİM hattını yoğun bir şekilde kullandıkları görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: SABİM, Şikâyet, Hasta Hakları.

JELKodu: I1, I19.

COMPARATIVE ANALYSIS OF PATIENT COMPLAINTS VIA SABIM LINE IN THE MINISTRY OF HEALTH

ABSTRACT

SABIM line with the Ministry of Health from 2004-2009, and most of which subject to a comparative analysis of patient complaints, province, branch of complaints about the determination. In this research uses of Qualitative data analysis method. Line with permission from the Ministries of Health in this context, between 2004-2009 years, a total of 36,640 complaints investigated Sabim conclusions. Examined to complaints over the years, most complaints 29.5% (10,229) in 2009, 8% (2777) is built in 2007. Over the years, most complaints with 10.3% in November and 6.5% in February was little to complain about. 5 During year, the very month day (3.7%), and at least 31 of the month Day (2.1%). Complaints 43.5% misapplication, 16.7% reported (in particular regarding the prohibition of non-reported), 10.2% of ill-treatment, 5.4% of non-compliance with working hours, 4.8% in unfavorable conditions of production and sale of food, 2.7% of dereliction of duty, topics.

Keywords: SABIM, Complaints, Patient Rights.

JEL Classification Codes: I1, I19.

¹ Bu Makale 2013 yılı Eylül ayında 7.Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, Konya'da sözel bildiri olarak sunulmuştur.

² Yrd. Doç. Dr.,Gümüşhane Üniversitesi SYO Sağlık Yönetimi Bölümü, sbostan29@gmail.com.

³ Yrd. Doç. Dr.,Gümüşhane Üniversitesi SYO Sağlık Yönetimi Bölümü, taskinkilic@gumushane.edu.tr.

⁴ Arş. Gör., Gümüşhane Üniversitesi SYO Sağlık Yönetimi Bölümü, fatma_ciftci@hotmail.com.tr.



1. GİRİŞ

Günde ortalama 2500 şikâyetin yapıldığı Türkiye'nin en büyük özel şikâyet portalı www.sikayetvar.com sitesi kurucusu Dr. Ömer Deveci; "her şikâyet, bir semptomdur" diyor (Deveci, 2013). Benzer şekilde hekimler içinde her şikâyet tanıya giden yolda altın değerindeki bilgidir. Konuyu örgütler düzlemine taşıdığımızda durum farklı değildir. Son yılların müşteri odaklı örgütleri de müşteriden gelen her türlü olumlu/olumsuz geri bildirim fırsatı dönüştürme çabasıdır. Çünkü bu geri bildirimler; sistemin güçlenmesi ve öğrenen örgütler için adeta masrafsız kaynak niteliğindedir. Bu kapsamda Sağlıkta Dönüşüm Projesi ve Hasta Hakları uygulamalarının temel birimi olan Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), 2004 yılında faaliyete başlayarak sektörle ilişkili olan paydaşlara çoklu katılım imkânı sağlamış ve bu yolla "interaktif yönetimi" etkin kılmıştır. Aynı zamanda kurduğu mobil sistemle kamunun bürokratik yapısından farklı olarak; hizmetin arzı ile eş zamanlı ölçülmesi ve geri bildirim mekanizmalarının kullanılmasına olanak tanımaktadır. Sağlık sektörü merkezine insana hizmeti yerleştirerek, bu doğrultuda faaliyetlerini yürütmektedir. Konu insan ve sağlığı olunca yaşanan sorunların bekletilmesi; beraberinde çözülmesi mümkün olmayan sorunları da üretecektir. Bu nedenle Sağlık Bakanlığı SABİM aracılığıyla hizmete eş zamanlı olarak şikâyet ve önerileri olarak bunları etkin bir şekilde yönetme çabasıdır.

Sağlık hizmetleri son on yılda geçmişte olmadığı kadar çok değişim ve dönüşüm yaşamıştır. Aile hekimliği, performansa göre ödeme sistemi, hekim seçme hakkı, tam gün yasası, hastanelerin birleştirilmesi, kamu hastane birlikleri bunlara örnek olarak verilebilir. Yaşanan bu değişim ve dönüşüm hem sağlık çalışanlarını hem de hizmet alan kesimleri olumlu ya da olumsuz şekilde etkilemiştir. Bu kapsamda 2004 yılı ile 2009 yılları arasında SABİM hattına yapılan başvurular karşılaştırmalı olarak incelenecek ve şikâyetlerin il, bölge, meslek, başvurunun konusu, başvuruda bulunulan unvan ve birim, başvuru sonucu vb. parametreler açısından hem kendi içerisinde hem de diğer yıllarla karşılaştırmalı analizi yapılacaktır.

Bu araştırmada, elde edilen sonuçlar, konunun paydaşlarına, hasta hakları konusunda geliştirecekleri politika ve uygulamalar açısından yol göstererek, sistemin güncellenip geliştirilmesi ve sistemdeki tıkanıklıkların giderilmesi için kaynak teşkil edeceği ön görülmektedir.

2. ARAŞTIRMA

Sağlık Bakanlığı vatandaşlara hasta hakları kapsamında başvuru yapabilecekleri birkaç alternatif yol sunmaktadır. Bunlar; doğrudan hasta hakları birimlerine başvuru, internet üzerinden başvuru ve telefon ile 184 SABİM hattına başvuru şeklindedir. Bu çalışmada 2004-2009 yılları arasında SABİM hattı üzerinden yapılan şikâyetler değerlendirilecektir. SABİM hattı sadece bir şikâyet merkezi değil aynı zamanda, iletişim amaçlı hizmet vermektedir. Sağlık Bakanlığı, yapılan başvuruların yüzde 75'inin bilgi talebi, yüzde 15'inin öneri, yüzde 6'sının teşekkür ve sadece yüzde 0,5'inin şikâyet amaçlı olduğunu belirtmektedir. Alo 184'e 2004 yılından 2012 yılına kadar 6 milyona yakın çağrı gelirken; 2012 yılında günlük başvuru sayısı 6 bin, yıllık bir milyon 200 bine ulaşmıştır (www.medyasaglik.com).

Bu araştırma için Sağlık Bakanlığı yetkilileri ile görüşülerek gerekli izinler alınmıştır. Bu kapsamda 2004-2009 yılları arasında SABİM hattı üzerinden yapılan toplam 36640 şikâyet başvurusu olduğu görülmüş ve bu şikâyetler bakanlıktan alınmıştır. Elde edilen şikâyetler, yıl, ay, gün, konu, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, şikâyet edilen bölüm, unvan, il bazında analiz edilerek sonuçlara ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar bu konuda ilgili yazında yapılmış sınırlı sayıda çalışma ile mukayese edilerek farklılık ve benzerlikler tartışılmıştır.

3. BULGULAR

2004-2009 yılları arasında SABİM 184 çağrı hattına yapılan şikâyet başvuruları ile ilgili verilerin tabloları aşağıda sunulmuştur.



Tablo 1: Yıllara Göre Şikâyet Sayıları

YILLAR	SAYI	%
2004	6885	19,9
2005	7649	22,1
2006	3847	11,1
2007	2777	8,0
2008	3253	9,4
2009	10229	29,5
Toplam	34640	100,0

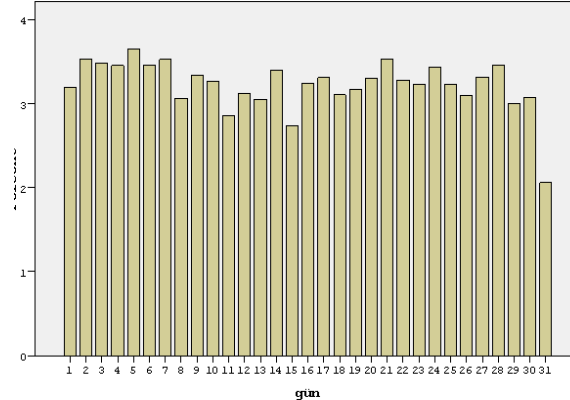
SABİM hattına yapılan şikâyetler yıllar itibariyle incelendiğinde en fazla şikâyetin yapıldığı yılın 10229 (% 29,5) şikâyet ile 2009 yılı, en düşük şikâyetin ise 2777 (% 8,0) ile 2007 yılının olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Şikâyetlerin Aylara Göre Dağılımı

Aylar	Sayı	%
1	2335	6,7
2	2246	6,5
3	2925	8,4
4	2719	7,8
5	2781	8,0
6	2588	7,5
7	3203	9,2
8	3411	9,8
9	3021	8,7
10	3492	10,1
11	3580	10,3
12	2339	6,8
Toplam	34640	100,0

Yıllar içerisinde, % 10,3 ile en fazla şikâyet Kasım ayında ve en az şikâyet % 6,5 Şubat ayında yapılmıştır.

Grafik 1: Aynın Günlerine Göre, Şikâyet Dağılımı





Yıl içerisinde en çok ayın 5. günü (% 3,7) ve en az ayın 31. Günü (% 2,1) sabime müracaatlarda bulunulmuştur.

Tablo 3: Şikâyet Edenlerin Yaş Grubuna Göre Dağılımı

Yaş	Sayı	%
29 Yaş ve Altı	5127	14,8
30-39	7482	21,6
40-49	4220	12,2
50-59	2126	6,1
60 Yaş ve Üstü	1043	3,0
Toplam	19998	57,7
Belirtmeyen	14642	42,3
Toplam	34640	100,0

Yaş açısından 30-39 yaş arası % 21 ile en fazla, yaş ilerledikçe arama oranının düştüğü ve nihayetinde 60 yaş ve yukarısını temsil eden gruptan sadece % 3 oranında şikâyet ettiği görülmektedir.

Tablo 4: Şikâyetlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	%
Erkek	22982	66,3
Kadın	10353	29,9
Belirtmeyen	1305	3,8
Toplam	34640	100,0

Şikâyette bulunanların cinsiyetlerine bakıldığında erkeklerin % 63,3 ile kadınlara oranla (% 29,9) daha fazla şikâyette buldukları görülmektedir.

Tablo 5: Şikâyetlerin İllere Göre Dağılımı

İl Adı	Sayı	%	İl Adı	Sayı	%	İl Adı	Sayı	%
Adana	754	2,2	Edirne	61	,2	Mardin	83	,2
Adıyaman	107	,3	Elazığ	173	,5	Muğla	372	1,1
Afyon	246	,7	Erzincan	71	,2	Muş	74	,2
Ağrı	60	,2	Erzurum	349	1,0	Nevşehir	209	,6
Aksaray	101	,3	Eskişehir	290	,8	Niğde	94	,3
Amasya	64	,2	Gaziantep	436	1,3	Ordu	191	,6
Ankara	5642	16,3	Giresun	144	,4	Osmaniye	162	,5
Antalya	796	2,3	Gümüşhane	42	,1	Rize	71	,2
Ardahan	12	,0	Hakkâri	27	,1	SABİM-2	9	,0
Artvin	27	,1	Hatay	234	,7	SABİM	7	,0
Aydın	522	1,5	İçel	444	1,3	Sakarya	296	,9
BAĞ-KUR	1	,0	İğdir	27	,1	Samsun	247	,7
BAKANLIK	128	,4	Isparta	141	,4	Siirt	90	,3
Balıkesir	391	1,1	İstanbul	11228	32,4	Sinop	63	,2



Bahar-2014

Spring-2014

Cilt: 3 Sayı: 5 (43-51)

Volume: 3 Issue: 5 (43-51)

Bartın	65	,2	İzmir	2048	5,9	Sivas	136	,4
Batman	134	,4	K.Maraş	407	1,2	SSK	44	,1
Bayburt	34	,1	Karabük	101	,3	Şanlıurfa	555	1,6
Bilecik	50	,1	Karaman	84	,2	Şırnak	36	,1
Bingöl	55	,2	Kars	61	,2	Tekirdağ	156	,5
Bitlis	83	,2	Kastamonu	73	,2	Tokat	120	,3
Bolu	111	,3	Kayseri	302	,9	Trabzon	180	,5
Burdur	68	,2	Kilis	25	,1	Tunceli	18	,1
Bursa	962	2,8	Kırıkkale	110	,3	Uşak	85	,2
Çanakkale	138	,4	Kırklareli	90	,3	Van	149	,4
Çankırı	34	,1	Kırşehir	64	,2	Yalova	125	,4
Çorum	192	,6	Kocaeli	624	1,8	Yozgat	125	,4
Denizli	409	1,2	Konya	511	1,5	YÖK	12	,0
Diğer	9	,0	Kütahya	162	,5	Zonguldak	204	,6
Diyarbakır	274	,8	Malatya	315	,9			
Düzce	148	,4	Manisa	358	1,0	Toplam	34640	100,0

Verilere iller açısından bakıldığında; üç büyük il ve büyük illerden fazla müracaat edildiği, küçük illerden yapılan müracaatların daha az olduğu anlaşılmaktadır. İstanbul toplam şikâyetlerin % 32,4'üne sahipken, Ankara % 16,3'üne ve İzmir % 5,9'una sahiptir.

Tablo 6: Şikâyetlerin Konularına Göre Dağılımı

Başvuru Sebebi	Sayı	%
Belirtilmeyen	200	,6
Aşı Uygulamaları	86	,2
Çevre Sağlığı	976	2,8
Diğer	948	2,7
Görevi İhmal	340	1,0
Hatalı Uygulama	15085	43,5
İhbar	8687	25,1
Kötü Muamele	3532	10,2
Mesai Saatlerine Uymama	1862	5,4
Mesleki Hata	250	,7
Sağlık Çalışanları Eylemi	23	,1
Uygunsuz Koşullarda Gıda Üretimi ve Satışı	1650	4,8
Zorunlu Bağış Talebi	53	,2
Toplam	34640	100,0

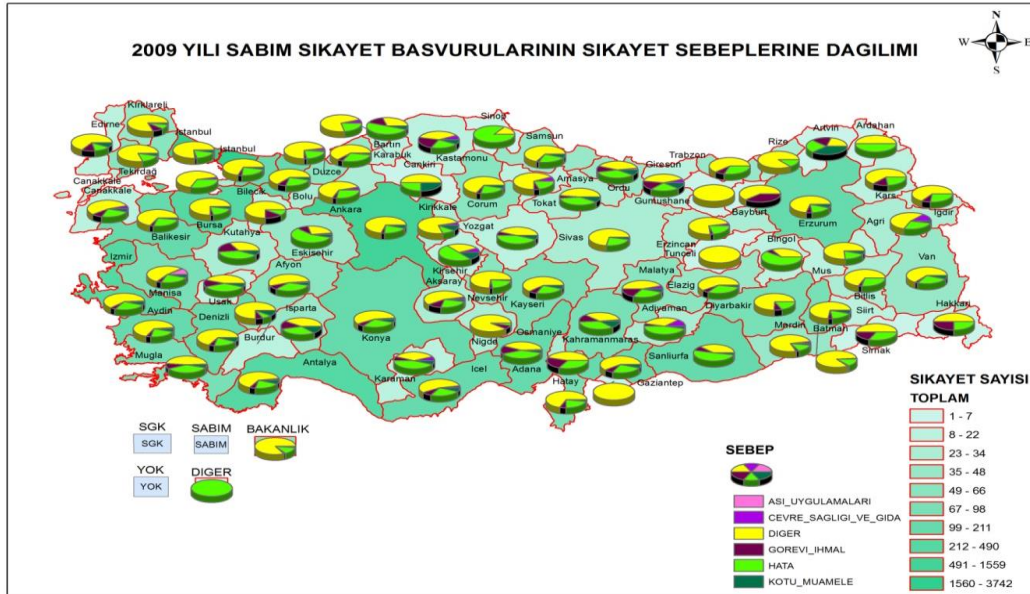
Birime yapılan şikâyetlerin % 43,5'i hatalı uygulama, % 16,7'si ihbar (özellikle sigara yasağı ile ilgili ihbar), % 10,2'si kötü muamele, % 5,4'ü mesai saatlerine uymama, % 4,8'i uygunsuz koşullarda gıda üretim ve satışı, % 2,7'si görevi ihmal, % 1'i görevi suiistimal konularını içermektedir.

Tablo 7: Sağlık Kurumuna ve Sağlık Personelinin Unvanına Göre Şikâyet Dağılımı

Kurum	Sayı	%	Unvan	Sayı	%
Hastane	11862	34,2	Baştabip	301	2,4
Sağlık Ocağı	4279	12,4	Uzman Tabip	3629	29,8
İl Sağlık Müdürlüğü	4064	11,7	Tabip	3029	24,9
Özel Sağlık Kuruluşu	2313	6,7	Diş Tabibi	392	3,2
Doğum ve Çocuk Bakımevi	493	1,4	Eczacı	227	1,8
Eczane	871	2,5	Hemşire	705	5,8
Üniversite Hastanesi	270	0,7	Ebe	147	1,2
Sağlık Bakanlığı	205	0,6	Sağlık Memuru	102	0,8
Acil Komuta Merkezi	351	1,0	Memur	363	2,9
Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	292	0,8	Diğer	1140	9,3
Toplam		100	Belirtilmeyen	2103	17,3
			Toplam	12138	100

Şikâyetlerin % 65,1'i kurum ve % 35'i sağlık personeli hakkındadır. Sağlık kurumları olarak en çok hastaneler, sağlık ocakları, il sağlık müdürlükleri, özel sağlık kuruluşlarının şikâyet edildiği görülmüştür.

Sağlık personelinde en çok, uzman tabipler, tabipler, baştabipler, diş tabipleri, hemşireler ve eczacıların şikâyet edildiği anlaşılmaktadır.

**Şekil 1: Şikâyet Sebeplerine Göre Şikâyet Sayılarının 2009 Yılı İçin İllere Dağılım Haritaları**

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Şikâyet başvuruları yıllara göre incelendiğinde, en fazla şikâyet % 29,5' (10229) ile 2009 yılında, %8 (2777) ile 2007 yılında yapılmış görülmektedir. 2004 ile 2009 yılları arasında şikâyet başvuruları konusunda inişli çıkışlı bir durum söz konusudur. Yıllar itibariyle şikâyet oranlarının istikrarsız bir şekilde değişmesi; bu süreçteki sağlık sisteminde yapılan aile hekimliği, tam gün yasası gibi değişikliklerden kaynaklandığı söylenebilir. Yıllar



Bahar-2014

Cilt: 3 Sayı: 5 (43-51)

Spring-2014

Volume: 3 Issue: 5 (43-51)

içerisinde, % 10,3 ile en fazla şikâyet Kasım ayında; en az şikâyet ise % 6,5 ile Şubat ayında yapılmıştır. Yıl içerisinde en çok ayın 5. günü (% 3,7) ve en az ayın 31. günü (% 2,1) SABİM'e müracaatlarda bulunulmuştur. Yılın ayları ve günlerinde yapılan şikâyet oranlarının değişmesi konusunda bilimsel olarak anlamlı bir açıklama yapmak zordur.

Veriler cinsiyet ve yaş açısından incelendiğinde; % 66,3 ile erkeklerin daha çok birime ulaştığı tespit edilmiştir. Bostan ve diğerlerinin (2012) yılında 17766 başvuru üzerinden yaptıkları başka bir çalışmada ise benzer şekilde yapılan şikâyet başvurularında erkekler % 56, kadınlar % 44 oranlarına sahiptirler. Zengin ve diğerleri, 2012 yılında sadece acil servis şikâyetlerini incelediklerinde çalışmasında; erkeklerin % 75,9'u, kadınların % 24,1'i şikâyette bulunmuştur. Erkeklerin şikâyet sistemini daha çok kullanmalarının nedeni olarak, aile temsilcisi konumunda erkeklerin rol alması gösterilebilir. Bunların aksine Toprak ve Şahin'in (2012) 2006 ile 2009 yılları arasında 43359 başvuru üzerinden yaptıkları araştırmada, başvurularının % 72'sinin kadın hastalar, % 28'inin erkek hastalar tarafından yapıldığı görülmektedir.

Yaş açısından 30-39 yaş arası % 21 ile en fazla, yaş ilerledikçe arama oranının düştüğü ve nihayetinde 60 yaş ve yukarısını temsil eden gruptan sadece % 3 oranında şikâyet ettiği görülmektedir. Bostan ve diğerleri (2012); Toprak ve Şahin (2012) çalışmalarında da orta yaş grubunun daha çok şikâyette bulunduğu tespit edilmiştir. Toprak ve Şahin'in (2012) 2006 ile 2009 yılları arasında yaptığı araştırmada, en çok şikâyet başvurusu yapan yaş grubu % 30,7 ile 41 yaş ve üzeri hastalar iken, en az şikâyette bulunan % 13 ile 25 yaş ve altı hastalar olduğu ortaya çıkmıştır.

Verilere iller açısından bakıldığında; üç büyük ilden sırasıyla en fazla müracaat edildiği, küçük illerden yapılan müracaatların ise daha az olduğu anlaşılmaktadır. İstanbul toplam şikâyetlerin % 32,4'üne sahipken, Ankara % 16,3'üne ve İzmir % 5,9'una sahiptir. Bostan ve diğerlerinin (2012) çalışmasında da şikâyet oranlarının il nüfusuna oranla paralellik gösterdiği görülmektedir.

Birime yapılan şikâyetlerin % 43,5'i hatalı uygulama, % 16,7'si ihbar (özellikle sigara yasağı ile ilgili), % 10,2'si kötü muamele, % 5,4'ü mesai saatlerine uymama, % 4,8'i uygunsuz koşullarda gıda üretim ve satışı, % 2,7'si görevi ihmal, %1'i görevi suistimal konularını içermektedir. Bostan ve diğerlerinin (2012) çalışmasında ise % 44,0 ile hizmetten yararlanamama ilk sırada yer alırken, % 0,5 ile iletişim sorunları son sırada yer almaktadır. Toprak ve Şahin (2012) çalışmasında ise en çok şikâyet konusunun % 45,2 ile hizmetten genel olarak faydalanamama, en az şikâyet edilen konu ise % 0,1 ile dini vecibeleri yerine getirememedir. Bunlara ek olarak; özel girişim olarak faaliyetlerine sürdüren www.sikayetvar.com sitesine 2012 yılı Haziran ile 2013 yılı Haziran ayları arasında toplam 600.000 bin civarında yapılan şikâyetin içerisinde sağlıkla ilgili olanların sayısı 3850'dir. Bunlardan 2670'i özel, 340'ı üniversite, 840'ı ise devlet hastanesidir. Bu siteye gelen şikâyetlerin büyük bir çoğunluğu "*iletişim problemleri ve ücretlendirmeye*" alakalıdır.

Bu araştırma sonucunda şikâyetlerin % 65,1'i kurum, % 35'i ise sağlık personeli hakkında olduğu tespit edilmiştir. Sağlık kurumları olarak en çok hastaneler, sağlık ocakları, il sağlık müdürlükleri, özel sağlık kuruluşlarının şikâyet edildiği görülmüştür. Bostan ve diğerlerinin (2012) çalışmasında ise hastane türü olarak devlet hastanesi ve dış hastanesi diye iki kategoriye ayrılan hastanelerden % 93,8 ile devlet hastaneleri başvuruların büyük bir çoğunluğunu teşkil etmektedir.

Sağlık personelinin en çok, uzman tabipler, tabipler, baştabipler, dış tabipleri, hemşireler ve eczacıların şikâyet edildiği anlaşılmaktadır. Bostan ve diğerleri (2012) ile Toprak ve Şahin (2012)'nin çalışmalarında benzer şekilde hasta haklarına en çok başvuruda bulunulan unvanın % 37,9 ile uzman hekimlerin olduğu görülmektedir. Hakkında en az başvuru yapılan meslek grubu ise 0,7 ile hizmetli (hasta bakıcı) grubu (Bostan ve diğerleri, 2012) ve % 0,2 ile eczacılar ve sosyal hizmet uzmanlarıdır (Toprak ve Şahin, 2012). Özer (2003), Kayseri ilinde çalışan hekimlerin hasta hakları konusundaki tutum, bilgi ve davranışlarını belirlemek için yaptığı çalışmasında hekimlerin hasta hakları ile ilgili hem uygulamada hem de bilgi yönünden eksiklikleri olduğunu ortaya koymuştur. Haklarında dava açılan hekim oranını da % 4,8 olarak tespit etmiştir. Hastalar tarafından en çok doktorların şikâyet edilmesine neden olarak, hasta üzerinde karar verme yetkisinin ve hastaya en çok temas eden meslek grubunun hekimler olması gösterilebilir. Hasta şikâyetleri ile ilgili Yeni Zelanda'da doktorlar üzerine yapılan araştırmada doktorlardan % 34,6'sının şikâyet edildiği, ancak şikâyetlerin doktorların



Bahar-2014

Cilt: 3 Sayı: 5 (43-51)

Spring-2014

Volume: 3 Issue: 5 (43-51)

psikolojilerini olumsuz şekilde etkilediği, bu etkininde doktor-hasta ilişkisine yansıtıldığı sonucuna ulaşılmıştır (Cunningham, 2004).

Yapılan şikâyetlerin % 77,5'i sonuçlandırılmış, % 13,5'inde geri bildirim yapılmış olup, % 5,3'ü güncellenmiş ve % 3,5'i sevk edilmiştir.

Bailey ve Boyd (2006) İngiltere'de ki şikâyet sistemini inceledikleri çalışmalarında şu noktalara değinmişlerdir. İngiltere de her yıl 5000'in üzerinde hasta şikâyeti yapılmaktadır. 2005 yılından itibaren şikâyetlerin yerel düzeyde değerlendirildiği, çünkü yerel uzmanların genel uzmanlara göre daha objektif değerlendirme yapabileceğini belirtmektedirler. Ayrıca yapılan genel şikâyetlerin doktorlarla ilgili olmadığı ifade edilmektedir.

İrlanda'da 30 hastanede son 5 yılda 12178 şikâyet olduğu; bunların 1642'si doktorlar hakkındadır. Bu hastanelerden 5 tanesi düzenli bir istatistiğe sahip değiller (Greg, (2007). Şikâyetleri yapanların %81'i tedavi sonuçlardan memnun olmayanlardır. Hastalara göre sistem doktorları korumaktadır. Memnun olmayan doktorlar ise şikâyetlerin saçma ve can sıkıcı olduğunu, ayrıca yanıltıcı şikâyet edenlerin cezalandırılması gerektiğini belirtmektedirler.

Hasta şikâyetleri ile ilgili bir başka çalışma Tayvan'da yapılmıştır (Hsieh, Thomas ve Rotem, 2005). Toplam 610 hastane bulunan Tayvan'da hasta şikâyetleri ile ilgilenen yöneticiler (sosyal çalışmacı) üzerinden yapılan çalışmada; şikâyet yönetimi ile ilgili çalışanların yetkilerinin yetersiz olduğu, kurum içindeki bilgi paylaşımının sınırlı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu yöneticilerin bazı şikâyetlerle uğraşmaya isteksiz oldukları, (özellikle doktorlara karşı yapılan şikâyetlerde sorun yaşanmaktadır, çünkü doktorlar hatalarını kabul etmekte direnmektedirler ve bu konuda yönetimin bir yaptırımı yok), kurumlarda iletişim ve fiziksel güvenlik sorunları yaşandığı, sorunlar konusunda bir gelişme olmadığı, iş yükünün çok olduğu gibi olumsuzluklar olduğu görülmüştür.

İlgili yazında hasta şikâyetleri ile ilgili sınırlı sayıda (Zengin ve diğerleri, 2012; Toprak ve Şahin, 2012; Bostan ve diğerleri, 2012; Cunningham, 2004; Hsieh, Thomas ve Rotem, 2005; Bailey ve Boyd, 2006) çalışma olduğu görülmüştür. Sağlık sisteminin gelişmesi için kritik seviyede önem arz eden geri bildirimlerin gelecekteki çalışmalarda ele alınıp, sonuçlarının bilgi kullanıcılarına sunulması; ayrıca şikâyetlerin sağlık çalışanları üzerine ne şekilde etkileri olduğunun araştırılmasının faydalı olacağı, bu çalışmanın önerisi olarak ifade edilebilir.

KAYNAKÇA

Bailey, S. and Boyd, M. (2006), General Medical Council Complaints: Swimming Against The Stream, Journal of The Royal Society of Medicine, J R Soc Med., 99(3): 102–103.

Bostan, S., Köse, A. Ü., Kılıç , T. (2012), "Türkiye'de Hasta Haklarının Gelişimi ve Hasta Şikâyetlerinin Analizi; 2009 Yılı Örneği" 6. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, Isparta.

Cunningham, W. (2004), "The Immediate and Long-Term Impact on New Zealand Doctors who Receive Patient Complaints", The New Zealand Medical Journal, Vol. 117, No. 1198.

Deveci, Ö. (2013), www.sikayetvar.com, [Erişim Tarihi: 01.06.2013].

Greg, B. (2007) "Council Calls for National System for Patient Complaints over Doctors", Irish Medical Times, 41, 1.

Hsieh, S. Y., Thomas, D., Rotem, A. (2005), "The Organisational Response Tto Patient Complaints: A Case Study in Taiwan", International Journal of Health Care Quality Assurance, 18, 4/5.

Toprak, D. K. ve Şahin, B. (2012), "Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hasta Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi", Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, Sayı: 3.

Zengin, S., Al, B., Yavuz, E., Şen, C., Cindoruk, Ş., Yıldırım, C. (2012), "Patient and Relative Complaints in a Hospital Emergency Department: A 4-Year Analysis", Tr J Emerg Med., 12(4): 163-168.



GJEBS

Global Journal of Economics and Business Studies
Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi
www.gjebs.com - ISSN: 2147-415X



Bahar-2014

Spring-2014

Cilt: 3 Sayı: 5 (43-51)

Volume: 3 Issue: 5 (43-51)

www.medyasaglik.com/haber/guncel_1/saglik-bakanligi-sabim-ile-ilgili-aciklama-yapti/440.html,
Tarihi: 01.06.2013].

[Erişim