



Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi

Gül Ertem*
Ümran Sevil**

Özet

Bu araştırma, normal doğum yapmış olan kadınlara, postpartum dönemde verilen standart hemşirelik bakımının, bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisini incelemek amacıyla deneysel bir araştırma olarak planlanmıştır.

Araştırmanın evrenini; 01/04/2003- 15/08/2003 tarihleri arasında TC. Sağlık Bakanlığı Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesine normal doğum yapmış 470 kadın oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini; 01/04/2003- 15/08/2003 tarihleri arasında TC. Sağlık Bakanlığı Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesinde normal doğum yapmış, doğum yaşı 20-30 yaş arasında ve en az ilkokul mezunu olan kadınlar arasından olasılıksız örneklem yöntemiyle seçilen 70 kadın oluşturmuştur. Kadınlar deney (35 kişi) ve kontrol (35 kişi) grubu olarak eşleştirilmiştir. Ayrıca çalışmanın amacı kadınlara araştırmacı tarafından açıklanıp katılımları için sözlü onayları alınmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, sayı, yüzde, ki kare, iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi ve çift yönlü varyans analizi ve bonferroni testi kullanılmıştır. Analizler sonucunda araştırmaya katılan deney ve kontrol grubunda yer alan kadınların sosyo-demografik özelliklerinde her iki grup arasındaki fark anlamlı değildir.

* E.Ü.Ödemiş Sağlık Yüksekokulu Öğretim Üyesi, gul.ertem@ege.edu.tr

** E.Ü Hemşirelik Yüksekokul Öğretim Üyesi, umran.sevil@ege.edu.tr

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Deney ve kontrol grubu kadınların, almış oldukları hemşirelik bakımı doğrultusunda hedefe ulaşma puan ortalamalarına deney grubu kadınlar da 67.62 ± 4.20 iken, kontrol grubu kadınlarda 51.97 ± 6.99 olarak bulunmuştur. Aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t= 7.736$, $p<0.05$). Deney ve kontrol grubundaki kadınların almış oldukları hemşirelik bakımı doğrultusunda her bir standart için hedefe ulaşma puan ortalamaları incelenmiş ve her bir standart için deney ve kontrol grubunun almış olduğu hedefe ulaşma puan ortalamaları arasındaki fark (student t testi) istatistiksel olarak anlamlı ($t=0.000$, $p< 0.001$) bulunmuştur.

Kadınların hastanede almış oldukları hemşirelik bakımından memnun olma durumlarına göre dağılımları incelenmiş ve deney grubundaki kadınların hemşirelik bakımından memnun oldukları bulunmuştur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur ($X^2= 30.600$, $SD= 2$, $P= 0.001$)

Araştırma sonuçlarına göre; standart hemşirelik bakımının hasta memnuniyetini yükselttiği ve hedeflenen sonuç kriterlerine ulaşmada etkin olduğu saptanmıştır. Hastalara verilen bakımın kalitesinin artırılması için her hastalığa ve her yaştaki hastaya uygun hemşirelik standartlarının geliştirilmesi, bunların kliniklerde işlerliğinin sağlanması ve bakım kalitesine olan etkisini inceleyen çalışmaların yapılması önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bakım Standartları, Hasta memnuniyeti, Bakım Kalitesi

The examination of the effect of nurse care to the quality of care and to the patient satisfaction which is given through the standards

Gül Ertem
Ümran Sevil

Abstract

This examination is planned as an experimental examination targeting women normally given birth in order to examine the effect of nurse care to the patient satisfaction and quality of care which is given in "postpartum" period.

The examination is naturally formed by 470 normally given birth women in the ministry of health of the Turkish Republic Dr.Ekrem Hayri Üstündağ woman Diseases and Maternity Hospital between 01.04.2002 / 15.08.2003. The sample of the examination is formed by 70 women chosen through an "impossible sample" method among women (between 20-30 ages, who are unless primary school graduate) given birth in the Turkish Republic Ministry of Health Dr.Ekrem Hayri Üstündağ woman diseases and maternity hospital between 01.04.2003-15.08.2003. Women are matched with two groups: an experiment (35 persons) and a control of (35 person) the examination is explained to the women by the researcher and their oral approval is taken for their participation. In the evaluation of the data received, number percentage, "chi" square, The test of the importance of the difference between two averages double directed "varians" analysis and bonferroni test. There has been no noticeable differences found concerning women's socio-demographic characteristics participating to the experiment and to control groups.

Experiment and control groups considering their nurse care have founded that the average number to reach the target is $67.62 \pm 4,20$ for the control groups and the differences (student test) among the average numbers to reach the target taken by the experiment and control groups for each standards are considered statistically meaningful ($t=0.000, p < 0.0001$)

The distribution of women is examined according to their satisfaction of the nurse care they had taken in the hospital and it is considered that women in the experiment group is satisfied about nurse care. The difference between the two groups is considered statistically meaningful. ($\chi^2=30.600, SD=2, P=0.001$).

According to the results of the examination it is precised that standard nurse care increases patient satisfaction in reaching targeted final criterias.

It is proposed for the increase of the quality of care given to the patients and the improvement of the nursing standards for every age and for every patient for providing practical use of these in the clinics and for providing studies examining the effect of the care quality.

Key Words: Care standards, Patient satisfaction, Care quality

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Giriş

Ülkemizde bazı meslekler kendi alanları içine giren işlevlerini sınırlarını tanımlamak ve saptamakta büyük ölçüde bağımsızdırlar. Ancak buna karşın hemşirelik mesleğinde sınırlar henüz kesin olarak belirlenememiştir. Günümüzde artık her alanda olduğu gibi sağlık alanında, hemşirelik hizmetlerinde de standardizasyonun yeri açıkça ortadadır. Gelişmiş ülkelerde standartlarla çalışma, günlük yaşamın bir parçası olmuşken bizde önemi yeni yeni anlaşılmaya başlamıştır. (Gömbül, 1993; Nural, 1992; Yılmaz, 1999).

Hemşirelik eğitiminde standardizasyonun olmamasının, mesleğinin en önemli sorunlarından biri olduğu bilinmektedir. Ülkemizde eğitim düzeyini yükseltme, hemşirelik uygulamalarını uluslararası düzeyde tutma ve otonomi çabasında olan hemşireliğin bu hedeflere ulaşabilmesi için; günümüzde kendi alanı içine giren uygulamalarla ilgili standartları saptaması, denetlemesi ve değerlendirmesi zorunludur. Çünkü bir meslek vermiş olduğu hizmetin kalitesine önem vermek ve kalitesini garanti altına almak için vermiş olduğu hizmetin kontrol mekanizmalarını araştırmak zorundadır. Bu mekanizmaların arkasında ise yüksek kalitede hizmetin sunulacağı güvencesini veren standartlar bulunmaktadır (Akdemir, 1994; Baran 2001; Ergün,1998; Nural, 1992; Schofield, 1990; Yılmaz, 2001).

Standartlar hem bireysel hem de diğer disiplinlerle işbirliği için zemin oluşturur. Mesleğe ilişkin kaliteye; ancak anlamlı standartlar oluşturulduğunda, uygulandığında, güncelleştirildiğinde ulaşılabilir. Bakım kalitesinin değerlendirilmesinde başlıca iki yaklaşım izlenmektedir. Bunlardan birincisi, bakım standartlarının belirlenmesi ve uygulamanın bu standartlara göre ölçülmesi yolu ile değerlendirme ve kontrol yöntemidir. İkinci yaklaşım ise; hasta memnuniyetinin izlenmesi yöntemidir. Standartlar kaliteyi ölçen belirleyicilerdir. Ve özellikle bakım kalitesinin ölçülmesinde standartların saptanması önem taşımaktadır. Bu bağlamda; hemşirelik mesleğinde hastaya verilecek bakımın niteliğinin, kalitesinin artırılması ve değerlendirilmesinin ancak, her hastalık için standart hemşirelik bakımlarının oluşturulması ile mümkün olabilir (Akdemir 1994, Akdemir, Gökdoğan, Nural ve ark 1992, Erefe 1993, Gömbül 1993, Türköz, Aksoy, Perçin 1998).

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada temel amaç; doğum sonrası (postpartum) dönemde kadınlara verilen standart hemşirelik bakımının, bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisini incelemektir.

Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evrenini; 01/04/2002- 30/08/2002 tarihleri arasında TC. Sağlık Bakanlığı Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesine normal doğum yapmış 470 kadın, örneklemini ise; aynı hastanede vajinal doğum yapmış, doğum yaşı 20-30 yaş arasında ve en az ilköğretim mezunu olan kadınlar arasından olasılıksız örneklem yöntemiyle seçilen 70 kadın oluşturmuştur. Yaş, eğitim durumu ve doğum sayıları (parite) gibi değişkenler göz önünde bulundurularak 35 kadın deney grubu ve 35 kadın kontrol grubu olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılmak istemeyenler, yaş, eğitim durumu ve doğum sayıları uygun olmayan kadınlar araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Araştırmada yer alan standartlar 24 saatlik olarak planlaması, sezaryen ile doğum yapan kadınların hastanede daha uzun süre kalması ve farklı sorunlarla karşılaşılabilmesi olasılığı nedeniyle bu grup araştırma kapsamına alınmamıştır.

Veri Toplama Aracının Hazırlanması

Anket Veri toplama aracı olarak; standart hemşirelik bakım formlarından, hemşirelik bakımından memnuniyet sorularından ve eğitim broşürlerinden (emzirme ve doğum sonrası dikkat edilecek konular) yararlanılmıştır

1- Doğum sonu tanılama veri toplama formu: Doğum sonu tanılama veri toplama formu; kadınların sosyo-demografik özelliklerini, sağlık tanılamalarını, fizik değerlendirme bulgularını, sistem tanılamalarını, laboratuvar bulgularını, hemşirelik bakımından memnuniyetlerini belirten soruları içermektedir .

2- Hemşirelik bakımı standart formları: Hemşirelik tanısı; saptanan hedefler ve hemşirelik bakım planının yer aldığı postpartum dönemindeki hastaların sorunlarını içermektedir. Oluşturulan standart formda; literatür bilgilerinden yararlanılarak postpartum dönemde görülebilecek hemşirelik sorunlarına yönelik toplam 8 hemşirelik tanısı yer almıştır. Bu hemşirelik tanıları ICNP (Hemşirelik Pratiğinde Uluslararası Sınıflandırma) kullanılarak

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

tanımlanmıştır. Her bir hemşirelik tanısı için saptanan hedefler ve hemşirelik uygulamaları alt alta sıralanmıştır.

Hazırlanan standart hemşirelik bakım formlarının kabul edilebilirliğini ve yüzeysel geçerliliğini saptamak amacıyla TC. Sağlık Bakanlığı Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi doğumhane ve serviste çalışan ebe/hemşirelerin görüşleri alınmıştır. Oluşturulan bakım standartlarının anlaşılabilirliğini, ulaşılabilirliğini, ölçülebilirliğini ve gözlenebilirliğini sağlayabilmek amacıyla 5 hasta ile formların ön uygulaması yapılmış ve çalışan ebe/hemşirelerin önerileri de göz önüne alınarak bakım standartları düzenlenmiştir.

Hemşirelik Standart Formlarının uygulama/değerlendirme bölümünde; hemşirelerin uygulamalarını kayıt edebileceği ve değerlendirmeyi yapabileceği kod anahtarları oluşturmuştur. Hastada görülen soruna yönelik kullanılan standart formda hedefe ulaşıldı ise; 2 puan, ulaşılmadı ise 1 puan verilmiştir. Her bir sorun için toplam puan izlem sıklığına göre farklılık göstermiştir. Hemşirelik Standart Formlarının uygulama/değerlendirme bölümünde; hemşirelerin uygulamalarını kayıt edebileceği ve değerlendirmeyi yapabileceği kod anahtarları oluşturmuştur. Hastada görülen soruna yönelik kullanılan standart formda hedefe ulaşıldı ise; 2 puan, ulaşılmadı ise 1 puan verilmiştir. Her bir sorun için toplam puan izlem sıklığına göre farklılık göstermiştir. Örneğin Bireyde DS kanama olasılığında için 10 izlem vardır ve bu sorunda 15- 20 puan arasında alınmış ise o sorun için hedefe ulaşıldı olarak kabul edilmiştir. Tüm sorunlar için ise; toplam puanın 60-80 arasında olması beklenmiştir. Değerlendirmede, hemşirelik tanısına göre (ICNP'ye göre) belirlenen hedefe ulaşma durumunu gösteren 2 bölüm yer almıştır. Kod1 hedefe ulaşılmadı: Uygulamalar devam ediyor, Kod 2 Hedefe ulaşıldı.

Kontrol grubu kadınlar, araştırmacı tarafından doğumhanede “Doğum Sonu Tanılama Formu” doldurulduktan sonra 24 saat hastanenin hemşirelik bakım hizmetini almışlardır. Kadınların bakımları sırasında kullanılan her bir formun değerlendirilmesi, hedefe ulaşıp ulaşılmaması ile değerlendirilmiştir. Kadında görülen soruna yönelik kullanılan standart formda hedefe ulaşıldı ise; 2 puan, ulaşılmadı ise 1 puan verilmiştir. Ve tüm sorunlar için aynı deney grubunda olduğu gibi toplam 60-80 puan arasında almaları beklenmiştir.

Deney ve kontrol grubundaki kadınlar hastaneden taburcu olmadan önce almış oldukları hemşirelik hizmetinden memnun olup olmadıkları ile ilgili soruyu yanlarında araştırmacı olmadan yalnız başlarına yanıtlamışlardır.

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Araştırmada Yer Alan Başlıca Standartlar

	STANDARTLAR	KOD
1	Doğum Sonu Aşırı Vajinal Kanama Olasılığı	15 ile 20 puan arasında
2	Üreme Organlarında Akut Puerperal Enfeksiyon Gelişme Olasılığı	15 ile 20 puan arasında
3	Mesanesinde Akut İdrar Retansiyonun Gelişme Olasılığı	6 ile 8 puan arasında
4	Meme Ucunda Fissürün (çatlak) Görülme Olasılığı	6 ile 8 puan arasında
5	Perincede Akut Ağrı Gelişme Olasılığı	6 ile 8 puan arasında
6	Perinesinde Akut Hematom Gelişme Olasılığı	6 ile 8 puan arasında
7	Anneye Ait Rol Yetersizliği	4 ile 3 puan arasında
8	Aile Planlamasında (Bilgi)Yetersizlik Olasılığı	4 ile 3 puan arasında
	TOPLAM	60 ile 80 puan arasında

TOPLAM KOD PUANI: (Toplam 60-80 Puan Arası Hedefe Ulaşıldı)

Veri Toplamada İşlem Basamakları:

(DOĞUM SONU DÖNEM-POSTPARTUM)

Deney Grubu Kadınlar

- Doğum sonu tanılama formunun doldurulması,
- Standart hemşirelik bakımının verilmesi,
- 24 saat sonra hedefe ulaşıp ulaşılmadığının değerlendirilmesi
- Hasta memnuniyetinin belirlenmesi

Kontrol Grubu Kadınlar

- Doğum sonu tanılama formunun doldurulması,
- Klinikte rutinde uygulanan hemşirelik bakımı
- 24 saat sonra hedefe ulaşıp ulaşılmadığının değerlendirilmesi
- Hasta memnuniyetinin belirlenmesi

Araştırmanın İstatistiksel Yöntemi

Araştırmada nicel ve nitel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 12.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. İstatistiki çözümler için; sayı, yüzde, ki kare, iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi ve çift

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

yönlü varyans analizi ve bonferroni testi kullanılmış ve tüm sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur.

Bulgular

Analizler sonucunda araştırmaya katılan deney ve kontrol grubunda yer alan kadınların sosyo-demografik özelliklerinde her iki grup arasındaki fark anlamlı değildir.

Çalışma kapsamına alınan kadınların yaş grupları incelendiğinde; deney grubundaki kadınların %45.71 oranı ile 20-22 yaş grubunda, kontrol grubundaki kadınların %37.14 oranı ile 23-25 yaş grubunda yoğunlaştığı belirlenmiştir. Deney ve kontrol grubundaki kadınlar tüm yaş gruplarına göre incelendiğinde aralarında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($X^2= 5.203$, $SD=3$, $P>0.05$). Kadınların yaş ortalamaları deney grubunda 23.88 ± 3.52 , kontrol grubunda 24.22 ± 3.01 olarak bulunmuştur.

Kadınların eğitim durumları incelendiğinde; ilkokul mezunu olan kadınlar deney ve kontrol grubunda da %54.28 oranı ile çoğunluğu oluşturmaktadır. Deney ve kontrol gruplarındaki kadınların eğitim durumları arasında anlamlı fark yoktur ($X^2= 0.125$, $SD=2$, $P>0.05$). Bu sonuçlar deney ve kontrol grubundaki kadınların yaş ve eğitim durumlarına göre eşleşmiş olduğunu göstermektedir.

Tablo 1: Deney ve Kontrol Grubundaki Kadınlarda Doğum Sonu Komplikasyon Görülme Durumu ve Gelişen Komplikasyonlara Göre Dağılımı

Doğum Komplikasyon	Sonu	Deney Grubu		Kontrol Grubu		TOPLAM	
		SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%
Var		14	40.00	14	40.00	28	40.00
Yok		21	60.00	21	60.00	42	60.00
<i>Komp. Çeşitleri</i>							
Kanama		8	57.14	10	71.44	18	64.28
Yırtık		6	42.86	2	14.28	8	28.58
Plasenta Retansiyonu		-	-	2	14.28	2	7.14
TOPLAM		35	100.00	35	100.00	70	100.00

Deney ve kontrol grubundaki kadınların %60'ında doğum sonrası komplikasyon görülmemiş, %40'ında ise doğum sonrasında komplikasyon görülmüştür. Doğum sonrasında komplikasyon görülen deney grubundaki kadınların %57.14'ünde kanama, %42.86'sında

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

yırtık; kontrol grubundaki kadınlarda ise, %71.44'ünde kanama, %14.28'inde yırtık ve plasenta retansiyonu olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Literatürlerde de doğum sonrasında kadınlarda görülen sorunlardan başlıcaları arasında kanamalar, yırtıklar, plasenta retansiyonu yer almaktadır (Doenges, Kenty 1995 ; Jensen 1995 ; Miliken, Cambell 1985 ; Taşkın 2002)

Tablo 2: Kadınların Epizyotomi Olma Durumlarına Göre Doğum Sonrası Komplikasyon Görülme Durumlarının Dağılımları

Epizyotomi Olma Durumu	Doğum Sonu Komp Var		Doğum Sonu Komp Yok		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Epizyotomisiz Doğum	23	74.2	8	25.8	31	44.3
Epizyotomili Doğum	19	48.7	20	51.3	39	55.7

$$X^2= 4.671 \quad SD= 1 \quad P<0.05$$

Kadınların epizyotomi olma durumlarına göre doğum sonu komplikasyon görülme durumlarının dağılımları incelendiğinde; epizyotomisiz doğum yapan kadınların %74.2'sinde, epizyotomili doğum yapan kadınların %48.7'sinde doğum sonu komplikasyon geliştiği saptanmıştır. Epizyotomi olma durumlarına göre doğum sonu komplikasyonun gelişmesi arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($X^2= 4.671 \quad SD= 1 \quad P<0.05$) (Tablo2).

Tablo 3: Deney ve Kontrol Grubundaki Kadınların Hemşirelik Bakımı Sonrasında Hedefe Ulaşılma Durumuna Göre Dağılımları

Hedefe Ulaşma	Deney Grubu		Kontrol Grubu		TOPLAM	
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%
Ulaşıldı	34	97.10	6	17.10	40	57.10
Ulaşılmadı	1	2.90	29	82.90	30	42.90
TOPLAM	35	100.00	35	100.00	70	100.00

Araştırma kapsamına alınan kadınların hemşirelik bakımı sonrasında hedefe ulaşılma durumları incelendiğinde; deney grubu kadınların %97.10'unda, kontrol grubundaki kadınların ise %17.10'unda verilen hemşirelik bakımı sonrasında hedefe ulaşıldığı saptanmıştır (Tablo 3). Kocaman ve ark.(1993) yapmış oldukları çalışmaya göre de hemşirelik bakımı ile hastaların bakım gereksinimlerinin karşılanması arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Martin, Reeder 1991). Bu sonuçlar çalışma bulguları ile uygunluk göstermektedir. Literatürlere göre de geçerliliği saptanmış olan standartların hasta bakımında kullanılması, hastaların gereksinimlerine uygun, yeterli ve kaliteli hemşirelik

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

bakımı almalarını sağlamaktadır (Doenges, Kenty 1995, Kocaman, Karayurt, Özmen ve ark 1993, Koçak, Kukulu 1993).

Tablo 4: Deney ve Kontrol Grubundaki Kadınların Almış Oldukları Hemşirelik Bakımı Sonrasında Hedefe Ulaşılma Puan Ortalamalarına Göre Dağılımı

Gruplar	N	- X	Ss	t	P
Deney Grubu	35	67.62	4.20		
Kontrol Grubu	35	51.97	6.99	7.736	0.007

Deney ve kontrol grubu kadınların, almış oldukları hemşirelik bakımı doğrultusunda hedefe ulaşma puan ortalamalarına göre dağılımı incelendiğinde; deney grubu kadınların hedefe ulaşılma puan ortalaması 67.62 ± 4.20 iken, kontrol grubu kadınlarda 51.97 ± 6.99 olarak bulunmuştur. Deney ve kontrol grubu kadınların almış oldukları hemşirelik bakımı doğrultusunda hedefe ulaşma puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($t = 7.736$, $p < 0.05$) (Tablo 4). Elde edilen bu farkın, deney grubundaki kadınlara standartlara dayalı verilen hemşirelik bakımından kaynaklandığı söylenebilir. Bu sonuçlar doğrultusunda “standart bakım doğrultusunda bakımları yapılan postpartum dönemindeki kadınların hedefe (sonuç kriterlerine) ulaşma durumları, rutin servis bakımı alan kadınlardan daha fazladır” hipotezi doğrulanmıştır. Koçak (1993) makalesine göre de; hedefler (sonuç kriterleri) hastaların standart hemşirelik bakımını aldıktan sonra sağlık durumundaki beklenen değişiklikleri ve aldığı bakımla birlikte hastanın artan memnuniyetini tanımlamaktadır (Koçak, Kukulu 1993).

Tablo 5: Deney ve Kontrol Grubundaki Kadınların Almış Oldukları Hemşirelik Bakımından Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımları

Memnuniyet Durumu	Deney Grubu		Kontrol Grubu		P	X ²
	SAYI	%	SAYI	%		
Memnun	33	94.30	11	31.40	0.000	30.600
Kısmen Memnun	2	5.70	8	22.90		
Memnun Değil	-	-	16	45.70		

X² = 30.600 SD = 2 P < 0.05

Kadınların verilen hemşirelik bakımından memnun olma durumlarına göre dağılımları Tablo 5 incelendiğinde; deney grubundaki kadınların %94.30'unun, kontrol

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

grubundaki kadınların ise %31.40'ının almış oldukları hemşirelik bakımından memnun oldukları saptanmıştır. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($X^2=30.600$, $SD= 2$, $P<0.05$). Akyol (1993) hemodiyalize giren hastaların, verilen bakımdan memnun olma durumlarını değerlendirdiği araştırmasında, araştırma kapsamındaki hastaların genel bakım memnuniyetleri ile hemşirelik bakımı puanları arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur (Akyol 1993). Özdağ (1998) doğum yapan kadınlardaki hemşirelik bakımından duyulan memnuniyeti incelediği araştırmasında, araştırma kapsamına aldığı kadınların %78.2'sinin tek hemşire tarafından verilen hemşirelik bakımından memnun olduklarını saptamıştır (Özdağ 1998).

Sonuç

Hasta memnuniyeti çeşitli faktörlerden etkilenen karmaşık bir kavram olup, kaliteli hasta bakımının en önemli göstergelerindedir. Hasta memnuniyeti, verilen hizmetin hastanın beklentilerini karşılaması ya da hastanın verilen hizmeti algılamalarına dayanmaktadır. Aynı zamanda hasta memnuniyeti, hemşirelik bakımının değerlendirilmesi ve kalitenin belirlenmesinin de bir geri bildirim sağlamaktadır (Bektaş 1997, Martin, Reeder 1991, Yılmaz 2001). Bu çalışmada da standart hemşirelik bakımı alan deney grubundaki kadınların memnuniyetlerinin yüksek bulunması verilen hemşirelik bakımının kaliteli olduğunu göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre; standart hemşirelik bakımının hasta memnuniyetini yükselttiği ve hedeflenen sonuç kriterlerine ulaşmada etkin olduğu saptanmıştır. Hastalara verilen bakımın kalitesinin artırılması için her hastalığa ve her yaşta hastaya uygun hemşirelik standartlarının geliştirilmesi, bunların kliniklerde işlerliğinin sağlanması ve bakım kalitesine olan etkisini inceleyen çalışmaların yapılması önerilmiştir.

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Kaynaklar

Açıkalin, İ.(2003). *Türkiye’de Ana Sağlığı Ve Aile Planlaması*. http://saglik.tr.net/cinsel_saglik_turkiye_aile_planlamasi.shtml

Akdemir, N. Gökdoğan, F. Nural, N. ve ark.(1992). *Hemşirelik Bakımında Standardizasyon*, Standard Ekonomik ve Teknik Dergisi, Ağustos, s:25-28

Akdemir, N.(1994). *Kalite, Maliyet ve Hemşirelik*. Hacettepe Üniversitesi H.Y.O, Dergisi, 1:1, 48-51.

Akyol, A. (1993). *Hemodiyalize Giren Hastaların Verilen Bakımdan Memnun Olmalarının Değerlendirilmesi*. Uluslararası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyum Bildirileri Kitabı, Ege Üniv. Basım Evi. İzmir, s:80-91.

Bahar, Z. (2002). *Hemşirelikte Araştırma İlke Süreç Ve Yöntemleri* , Ed.Prof. Dr. İnci Erefe, Baskı Ofset, Ankara, s:189-250.

Baran, G. (2001). *Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Klinik Uygulama Formu Örneği*. Hemşirelik Formu. Temmuz-Ekim, 4:5, s:10-16.

Bektaş, G.(1997). *Hasta Bakım Kalitesinin Güvenliğinin Sağlanması Ve Yükseltilmesi İçin Neler Yapılmalıdır?*. Türk Hemşireler Dergisi.17:1,Ocak-Şubat,31-32.

Doenges, M.E. Kenty, J.R(1995). *Maternal Newborn Care Plans*. Philadelphia, p:271-307.

Erefe, İ.(1993).*Sağlık Hizmetlerinde Standart ve Kalitenin Önemi*. Uluslararası Kalite Maliyet ve Hemşirelik Sempozyum Kitabı, Ege Üniv. Basımevi. İzmir, s:20-25.

Ergün, F.Ş.(1998). *Perkütan Transluminal Koroner Anjiyoplasti Uygulanan Hastalara Yönelik Geliştirilen Standart Hemşirelik Bakım Modelinin Hastanın Yaşam Kalitesine ve Bakım Yeterliliğine Olan Etkisinin İncelenmesi*. E.Ü. Sağlık Bilimleri Ens. Yüksek Lisans Tezi.

Gömbül, Ö.(1993). *Hemşirelikte Kalite Güvenliği ve Standartlar*. Türk Hemşireler Dergisi.43:3, s:22-28.

Jensen, M.D; Bobak, İ.M. (1995). *Maternity and Gynecologic Nursing*, St Louis; Mosby Company, p: 150-225

Kocaman, G., Karayurt, Ö., Özmen, Ö., Yılmazmış, F. (1993) *Hemşirelik Bakım Sonucunu Değerlendiren Bir Çalışma Örneği: Postoperatif Komplikasyonlar*. Uluslararası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyum Bildirileri Kitabı, Ege Üniv. Basım evi. İzmir, s:227-231.

Koçak, F., Kukulu, K.(1993). *Kaliteli Hasta Bakımında Hemşirenin Rolü*. Uluslararası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyum Bildirileri Kitabı, Ege Üniv. Basım evi. İzmir, s:130-140.

Martin, R., Reeder, S.(1991). *Maternity Nursing*, Philadelphia, J.B. Lippincott. Company.p:230-320.

Ertem, G., Sevil, Ü., (2007). Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 4:2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

Milliken, M.E., Cambell, G. (1985). *Caring for Patients During the Postnatal Period*. Essential Confetencies for Patient Care. Chapter 85. Mobsby Company. p:682-685.

Nural, N. (1992). *Kaliteli Bakım Standardı*. III Ulusal Hemşirelik Kongre Kitabı. s:23-24, 28-34.

Özdağ, N. (1998). *Hemşirelik Hizmetlerinde Kalite*. Hemşire Dergisi, Mart-Nisan, 48:2, s: 12-16.

Özdamar, K. (2001). *SPSS ile Biyoistatistik*. 4. Baskı, Kaan Kitapevi, Eskişehir, s:97-388.

Schofield, J. (1990). *Practical Standard*. Nursing Times, 9:8, p: 31-32.

Sevil, Ü.; Bakıcı, A. (2002). *Gebelikte Yaşanan Fiziksel Sorunların Saptanması ve Bunları Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi*. Sağlık ve Toplum Dergisi. Temmuz/Eylül. 12:3, 56-62.

Taşkın, L. (2002). *Doğum Sonu Dönem, Doğum ve Kadın Sağlığı Hemşireliği*. Sistem Ofset Mat., Ankara, s:351-361

Türkiye Nüfus ve Sağlık Araştırması (TNSA) (1998). AÇS/AP Genel Müd. H.Ü.NEE., Macroiernational, Ankara

Türkoz, T.Y. Aksoy, A. Perçin, A.K. (1998). *Hasta Tatmininin Sosyodemografik Değişkenleri*. Başkent Üniversitesi Sağlık Yönetiminde Devamlı Kalite İyileştirme Sempozyumu Bilimsel Yayınları, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara.

Yılmaz, B. H. (1999). *Mekanik Ventilator Desteği Alan Yenidoğanın Bakımı Konusunda Geliştirilen Standart Hemşirelik Bakım Modelinin Bakım Kalitesine Etkisi*. E.Ü. Sağlık Bilimleri Ens., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir

Yılmaz, M. (2001). *Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti*. C.Ü.H.Y.O Dergisi, Aralık, 5:2, s: 69-73.