

Adıyaman İl Merkezindeki Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi*

Evaluation of Patients' Satisfaction Levels from Nursing Care at the Centre of the City Adıyaman

(Araştırma)

Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi (2008) 41-51

Yrd.Doç.Dr. Emine GEÇKİL*, Öğr.Gör. Özlem DÜNDAR*, Öğr.Gör. Türkan ŞAHİN*

*Adıyaman Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu

ÖZET

Amaç: Bu çalışma hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Tanımlayıcı türde olan bu çalışma 9 Mart-11 Mayıs 2007 tarihleri arasında yürütülmüştür. Örneklem Adıyaman il merkezindeki hastanelerde en az iki gün yatan 433 hastadan oluşmuştur. Veriler bir soru formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (HBMÖ) ile toplanmıştır.

Bulgular ve Tartışma: Araştırmaya katılan hastaların yarısından fazlasının kadın (%56,8) ve %64,2' sinin ilkökul ve Ortaokul mezunu olduğu saptanmıştır. Katılımcıların yaşlarının 18 ile 86 arasında değiştiği ve yaş ortalamasının 36.67 ± 15.15 olduğu belirlenmiştir. Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği toplam puan ortalaması 68.11 ± 16.26 olarak saptanmış ve hastaların memnuniyeti orta düzey olarak değerlendirilmiştir. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ile cinsiyet ve yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak hastaların memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyi ve klinikler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sonuç olarak hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Hemşirelik bakımı, bakım kalitesi, hasta memnuniyeti.

* 4. Uluslararası - 11. Ulusal Hemşirelik Kongresi'nde poster bildiri olarak sunulmuştur.

ABSTRACT

Purpose: This study was carried out to evaluate satisfaction levels of patients from nursing care.

Material and Method: This study, which was a descriptive type, was conducted from 9 March to 11 May 2007. The sample was consisted of 433 patients who hospitalized for minimum two day in clinics of hospitals in Adıyaman. The data was obtained through a questionnaire form and Newcastle Satisfaction Scale from Nursing Care.

Findings and Discussion: It was identified that more than half of patients who participated to the research were female (56.8 %) and 64.2 % were graduated from primary and middle school. It was found that participants' ages varied 18 to 86 and mean of age was 36.67 ± 15.15 . It was found that the mean of total point of patients which gained from Satisfaction Scale from Nursing Care was 68.11 ± 16.26 and their satisfaction was evaluated as moderate level. There was no statistical significant association between the levels of the patients' satisfaction from nursing care, gender and age groups. However it was found a statistically significant association between the satisfaction levels of patients and their levels of education and clinics. Finally, studies toward increase of patients' levels of satisfaction from nursing care may be suggested.

Key Words: Nursing care, quality of care, patients' satisfaction

Giriş

Günümüzde, teknolojik gelişmeler sonucunda üretim ve sunumda verimlilik ve kalite ön plana çıkmıştır¹. Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO)'nün tanımına göre kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamıdır². Kalite uygunluk, bulunabilirlik, süreklilik, etkinlik, geçerlilik, saygı, özen, güven ve zaman gibi boyutları içermektedir³⁻⁵. Bu boyutlar dikkate alındığında, kalitenin insanın kendisini iyi ve güvende hissetmesini sağlayan, dolayısıyla sağlık hizmetlerinde gereksinim duyulan ve aranan önemli bir olgu olduğu görülmektedir.

Sağlık bakımında kaliteyi sağlama ve değerlendirmenin karmaşık bir süreç olduğu kabul edilmektedir². Sağlık bakımının kalitesinin değerlendirilmesinde başlıca iki yaklaşım izlenmektedir. Bunlardan birincisi, bakım standartlarının belirlenmesi ve uygulamaların bu standartlara göre değerlendirilmesidir^{2,6}. Ancak bu yol tedavi ve bakımın hasta üzerindeki etkisini değerlendirmede etkin değildir. Kalite izlenmesinde ikinci yol ise hasta memnuniyetinin değerlendirilmesidir^{2,3,5,7}. Hasta memnuniyeti hastanın beklentileri ve aldığı bakımın birbiriyle uyumu şeklinde tanımlanmaktadır^{2,6}. Hemşirelik bakımından memnuniyetin değerlendirilmesinde, hemşirelerin hastalara destek olmaları, hastalara ve ailelerine güler yüz, saygı ve nezaket göstermeleri, onların sorularına açık ve net yanıt vermeleri, hastalar tarafından her zaman kolayca ulaşılabilir olmaları ve hastaların diğer beklentilerine cevap vermeleri gibi ölçütler kullanılmaktadır. Ayrıca, hizmeti alan bireyin geçmiş deneyimleri, bilgileri

ve beklentileri, sosyal durumu, yaşı, eğitimi, mevcut sağlık düzeyi ve bunu algılaması hasta memnuniyetini etkileyebilen faktörler olarak değerlendirilmektedir^{2,3,8,9}.

Hastaların hastanede yattıkları süre içinde verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen en önemli faktördür^{2,10}. Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bilgiler bakıma yön verme ve hizmetin kalitesini geliştirmeye yardım etmede önemli kanıtlar sağlayabilir^{2,3}. Bunun yanında, hasta memnuniyetinin ölçümü hemşirelerin performanslarını değerlendirmek amacıyla da kullanılabilir^{5,11}.

Bu çalışma Adıyaman İl Merkezindeki yataklı tedavi kurumlarında yatarak hizmet alan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

Materyal ve Yöntem

Evren ve örneklem

Tanımlayıcı türde olan bu araştırma Adıyaman Devlet Hastanesi, 82. Yıl Devlet Hastanesi ve Doğum ve Çocuk Bakımevi Hastanelerinde, 9 Mart–11 Mayıs 2007 tarihleri arasında yürütülmüştür. Adıyaman Devlet hastanesi yılda yaklaşık 10 bin hastanın yatarak tedavi gördüğü, 350 yataklı ve 198 hemşirenin görev yaptığı bir hastanedir. 82. Yıl Devlet Hastanesi 100 yataklı ve 73 hemşirenin görev yaptığı ve yılda yaklaşık 5000 hastanın yatarak tedavi gördüğü bir hastanedir. Doğum ve Çocuk Bakımevi hastanesi yılda yaklaşık 5000 yetişkin hastanın yatarak tedavi aldığı 150 yataklı bir hastane olup, bu hastanede 99 ebe/hemşire çalışmaktadır. Araştırmanın yapıldığı üç hastane ISO 9001–2000 kalite belgesine sahiptir. Son bir yıl içinde Adıyaman Devlet Hastanesine 10 000, Doğum ve Çocuk Bakımevi Hastanesine 5125 ve 82 Yıl Devlet Hastanesine 5248 hasta yatmış ve bu hastanelere son bir yıl içinde yatan hastaların tümü araştırmanın evrenini oluşturmuştur (N=20373). Çocuk ve psikiyatri servislere yatan hastalar ile normal doğuma gelen hastalar evrenin dışında tutulmuşlardır. Örneklem büyüklüğünü belirlemek için $n = N \cdot t^2 \cdot \alpha / d^2 (N-1) + t^2 \cdot \alpha^2$ formülü kullanılmış ve örneklem 433 kişiden oluşmuştur¹². Örneklem seçiminde hastaneler birer tabaka olarak ele alınmış ve hasta sayıları ile orantılı olarak her hastaneden örnekleme alınacak birey sayısı belirlenmiştir. Adıyaman Devlet Hastanesinden 214, 82. Yıl Devlet Hastanesinden 133 ve Doğum ve Çocuk Bakımevi hastanesinden 86 hasta örnekleme alınmıştır. Örneklem grubuna girecek kişiler seçilirken hastanede en az iki gece kalmış olma, 18 yaş ve üzerinde olma ve okur-yazar olma ölçütleri dikkate alınmıştır.

Veri toplama

Veriler hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, yattığı hastane, servis ve gün sayısı bilgilerini içeren altı soruluk bir soru formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (HBMÖ) ile toplanmıştır. Newcastle HBMÖ Thomas ve arkadaşları¹³ tarafından 1996 yılında geliştirilmiş olup, Uzun³ tarafından 2003 yılında

ve ayrıca Akın ve Erdoğan¹⁴ tarafından 2007 yılında Türkçeye uyarlanarak ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçek Hemşirelik Bakımı İle İlgili Yaşayanlar Ölçeği (HBYÖ) ve Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (HBMÖ) olmak üzere iki ölçekten oluşmaktadır. Bu ölçekler birlikte uygulanabileceği gibi birbirinden ayrı olarak da uygulanabilmektedir. Bu çalışmada HBMÖ tek başına uygulanmıştır. Ölçek hemşirelik bakımını içeren 19 maddeden oluşan 5 puanlık likert tipi bir ölçektir. Memnuniyet derecesini belirlemek için kullanılan puanlamada; "1.Hiç memnun değildim, 2.Nadiren memnundum, 3.Memnundum, 4.Çok memnundum, 5.Tamamen memnundum" ifadeleri yer almaktadır. Puan değerlendirmesi ölçekte işaretlenen tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra 100'e dönüştürülerek 0-100 puan üzerinden yapılmaktadır. Toplam puanın 100 olması hemşirelik bakımının tüm boyutlarından memnun olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada Cronbach alfa iç tutarlılık kat sayısı .95 olarak hesaplanmış olup Uzun'un (.94), Akın ve Erdoğan'ın (.96) ve Thomas ve arkadaşlarının (.96) elde ettiği bulgularla uyumludur^{3,13,14}.

Veriler üç hastanede aynı tarihlerde paralel olarak toplanmıştır. Sabah taburcu olmasına karar verilen hastaların listeleri incelenmiş ve araştırma kapsamına alınmak için ölçütleri karşılayan hastalar saptanmıştır. Hastalara araştırma hakkında bilgi verilmiş ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalardan yazılı izin formunu imzalamaları istenmiştir. Üç hastaneden toplam 18 hasta zamanları olmadığını veya katılmak istemediklerini ifade ederek araştırmaya katılmayı kabul etmemişlerdir. Taburculuk işlemleri başlatılan hastalar o anda boş olan başka bir odaya alınmış ve veri toplama araçları kendilerine verilerek formları doldurmaları istenmiştir. Veri toplama formunu doldurduktan sonra araştırmacıya teslim etmesi istenmiştir. Anket formları yaklaşık 10-15 dakikada doldurulmuştur.

Verilerin değerlendirilmesi

Veriler SPSS (Statistical Package For Social Science) Windows 11.0 programında ortalama değer, yüzdelik, bağımsız gruplarda t testi, korelasyon, ANOVA ve Cronbach alfa katsayısı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırma için gerekli izinler

Araştırmanın yapılabilmesi için İl Sağlık Müdürlüğü'nden ve araştırma hakkında açıklamalar yapıldıktan sonra hastaların kendilerinden yazılı izin alınmıştır.

Araştırmanın sınırlılıkları

Araştırma sonuçları Adıyaman il merkezindeki hastanelerde yatan bireyleri kapsamaktadır.

Bulgular

Tablo 1. Hastaların Tanımlayıcı Özellikleri

Tanımlayıcı Özellikler	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	246	56.8
Erkek	187	43.2
Eğitim Durumu		
Okur-Yazar	72	16.6
İlkokul-Ortaokul Mezunu	278	64.2
Lise Mezunu	52	12
Üniversite Mezunu	31	7.2
Yaş		
18-39 Yaş Arası	292	67.4
40-59 Yaş Arası	86	19.9
60 Yaş ve Üzeri	55	12.7
Hemşirelik Bakımı Aldığı Klinik		
Dahili Klinikler	139	31.1
Cerrahi Klinikler	145	33.5
Doğum Klinikleri	149	34.4
TOPLAM	433	100

Tablo 1'de görüldüğü gibi çalışmaya katılan hastaların % 56.8' i kadın ve % 64.2' si İlkokul ve Orta Okul mezunudur. Araştırmaya katılan hastalar 18 ile 86 yaş aralığında dağılmış olup yaş ortalamasının 36.67 ± 15.15 yaş olduğu belirlenmiştir. Hastaların kliniklere dağılımı benzerdir. Hastaların hastanede yattığı gün sayısı 2 ile 45 gün arasında değişmekle birlikte ortalama 3.99 ± 3.70 gün olarak saptanmıştır.

Tablo 2. Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Maddelerine Göre Memnuniyet Düzeyleri

Ölçeğin maddeleri	Tamamen Memnun Sayı %	Çok Memnun Sayı %	Memnun Sayı %	Nadiren Memnun Sayı %	Hiç Mem. Değil Sayı %
Hemşirenin hastaya ayırdığı zamandan	86 19.9	85 19.6	187 43.2	58 13.4	17 3.7
İşlerindeki becerikliliğinden	96 22.2	122 28.2	175 40.4	31 7.2	9 2.1
Her an sizinle ilgilenecek bir hemşire bulunmasından	82 18.9	125 28.9	137 31.6	70 16.2	19 4.4
Sahip oldukları bilgi düzeyinden	79 18.2	116 26.8	178 41.1	42 9.7	18 4.2
Çağırınca hemen gelmelerinden	98 22.6	119 27.5	138 31.9	56 12.9	22 5.1
Evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	64 14.8	102 23.6	157 36.3	73 16.9	37 8.5

Ölçeğin maddeleri	Tamamen Memnun Sayı %	Çok Memnun Sayı %	Memnun Sayı %	Nadiren Memnun Sayı %	Hiç Mem. Değil Sayı %
Durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden	75 17.3	93 21.5	157 36.3	69 15.9	39 9.0
İyi olup olmadığınızı kontrol etme sıklığından	80 18.5	122 28.2	149 34.4	51 11.8	31 7.2
Yardımcı olma durumundan	72 16.6	113 26.1	177 40.9	53 12.2	18 4.2
Size açıklama yapma biçiminden	73 16.9	114 26.3	152 35.1	64 14.8	30 6.9
Akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	59 13.6	89 20.6	179 41.3	80 18.5	26 6.0
İşlerini yapmalarındaki tutumlarından	85 19.6	118 27.3	180 41.6	36 8.3	14 3.2
Size verdikleri bilginin yeterliliğinden	72 16.6	99 22.9	169 39.0	57 13.2	36 8.3
Size önemli bir insan gibi davranmalarından	92 21.2	111 25.6	153 35.3	57 13.2	20 4.6
Endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	73 16.9	97 22.4	156 36.0	57 13.2	50 11.5
Serviste size tanınan serbestlik miktarından	92 21.2	105 24.2	187 43.2	40 9.2	9 2.1
Sizin bakımınız ile ilgili isteklere gönüllü yanıt vermelerinden	95 21.9	102 23.6	165 38.1	53 12.2	18 4.2
Mahremiyetinizi gösterdiği saygıdan	143 33.0	111 25.6	151 34.9	14 3.2	14 3.2
Bakım ve tedavi gereksinimlerinizin farkında olmalarından	79 18.2	104 24.0	180 41.6	53 12.2	17 3.9
Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Genelinden Memnuniyet Oranı	% 19.4	% 24.9	% 38.0	% 12.3	% 5.4

Tablo 2 incelendiğinde, hastaların hemşirelik bakımına yönelik en yüksek düzeyde memnuniyet ifade ettikleri alanların hemşirelerin mahremiyete gösterdikleri saygı, işlerindeki becerileri ve serviste hastalara tanınan serbestlik miktarı olduğu görülmektedir. Hastaların bakımdan en düşük düzeyde memnuniyet ifade ettikleri alanların ise hemşirelerin hastaların endişe ve korkularını dinleme biçimi, hastaları evlerindeymiş gibi hissettirme ve hastaların akraba ve arkadaşlarını rahatlatma biçimi olduğu görülmüştür. Tablo 2’de görüldüğü gibi hastaların % 19.4’ ünün hemşirelik bakımından “tamamıyla memnun”, % 24.9’ unun “çok memnun”, % 38’ inin “memnun”, % 12.3’ ünün “nadiren memnun” oldukları ve % 5.4’ ünün ise “hiç memnun” olmadıkları belirlenmiştir.

Tablo 3. Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Ortalama Puanlarının Kişisel Özellikler, Hastane ve Kliniklere Göre Dağılımı

Kişisel Özellikler		Ortalama ± SS	
Yaş			
18-39	292	68.19 ± 16.44	F=0.63
40-59	86	69.14 ± 17.40	P=0.540
60 yaş ve üstü	55	66.03 ± 13.30	
Cinsiyet			
Kadın	246	68.74 ± 17.21	F=1.44
Erkek	187	67.63 ± 15.53	P=0.231
Eğitim Durumu			
Okur-yazar	72	69.14 ± 14.30	F=9.032
İlkokul-Ortaokul Mezunu	278	69.28 ± 15.64	P=0.000**
Lise Mezunu	52	68.93 ± 18.00	
Üniversite Mezunu	31	53.85 ± 17.01	
Hemşirelik Bakımı Aldığı Klinik			
Dahili Klinikler	139	65.48 ± 16.33	F=3.47
Cerrahi Klinikler	145	70.53 ± 16.35	P=0.032*
Doğum Klinikleri	149	68.21 ± 15.85	
Hemşirelik Bakımı Aldığı Hastane			
Adıyaman Devlet Hastanesi	214	69.45 ± 17.14	F=1.85
Doğum ve Çocuk Bakım Evi	133	67.59 ± 16.09	P=0.158
82.yıl Devlet Hastanesi	86	65.57 ± 13.94	
TOPLAM	433	68.11 ± 16.26	

*P<0.05 **P<0.001

Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği toplamından aldıkları ortalama puan 68.11 ± 16.26 olarak belirlenmiş ve memnuniyet düzeyi orta olarak değerlendirilmiştir (Tablo 3).

Tablo 3'de görüldüğü gibi, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin yaş (F=0.63, P>0.05), cinsiyet (F=1.44, P>0.05) ve bakım aldığı hastanelere (F=1.85, P>0.05) göre istatistiksel olarak önemli bir farklılık göstermediği saptanmıştır.

Hastaların eğitim düzeylerine göre Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeğinden aldıkları puanlar incelendiğinde, puanların önemli bir farklılık gösterdiği ve üniversite mezunlarının memnuniyet düzeylerinin diğerlerinden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşük olduğu belirlenmiştir (F=9.032, P<0.001).

Hastaların yattığı kliniklere göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerine bakıldığında cerrahi kliniklerde yatan hastaların puanlarının (70.53 ± 16.35), doğum

(68.21± 5.85) ve dahili kliniklerde (65.48±16.33) yatan hastaların puanlarından yüksek ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır (F=3.47, P<0.05).

Tartışma

Hastaların hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeyini değerlendirmek amacıyla yapılan bu çalışmada, hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinden 24 ile 100 arasında değişen puanlar aldıkları belirlenmiştir. Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (HBMÖ) puan ortalamaları 68.11±16.26 olarak saptanmış ve memnuniyet düzeyi orta olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuç aynı ölçekle yapılan diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında, Uzun³’ün bulduğu değer ile (67.74 ± 18.53) benzer olup, Akın ve Erdoğan¹⁴’nün bulduğu değerden (55.29 ± 22.79) ve Eker ve Yurdakul¹⁵’ün bulduğu değerden (deney grubu: 63.1 ± 11.3, kontrol grubu: 57.4 ± 13.3) yüksektir. Bu iki çalışmadaki katılımcıların eğitim düzeylerinin bu araştırmadaki katılımcıların eğitim düzeylerinden yüksek olduğu görülmüştür. Bu farklılığın katılımcıların eğitim ya da sosyo-kültürel özellikleri, araştırmaların yapıldığı hastanelerin ve hizmet kalitesinin farklılığından kaynaklanmış olabileceği düşünülmüştür. Bu araştırmada, hastaların HBMÖ puanları bazı araştırmalardan yüksek bulunsa da, orta düzey olarak değerlendirilen memnuniyetin hemşirelik bakımında hedeflediğimiz düzeyden düşük olduğu dikkati çekmektedir.

Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğine göre hemşirelik bakımından “tamamen memnun” olanlar %19.4, “çok memnun” %24.9 ve “memnun” olanlar %38,0 olarak belirlenmiştir (Tablo 2). Bu sonuçlar diğer bazı çalışmalarda saptanan memnuniyet düzeyinden düşüktür^{9,11,16,17}. “Nadiren memnun” olanlar (%12.3) ile “hiç memnun” olmayanlar (%5.4) bir araya getirildiğinde hastaların %17.7’sinin, diğer bir deyişle yaklaşık 5 hastadan birinin hemşirelik bakımından memnun olmadığı söylenebilir. Hemşirelik hizmetleri kalitesi açısından önemli bir gösterge olan hasta memnuniyetinin bütün hastaları kapsayacak şekilde geliştirilmesi ve bunun için memnuniyetsizlik kaynaklarının incelenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde en yüksek memnuniyet ifade edilen hemşirelik bakımının “mahrumiyete gösterilen saygı” olduğu, bunu “hemşirelerin işlerindeki becerikliliği” ve “serviste hastalara tanınan serbestlik miktarı”nın izlediği görülmüştür. Yüksek memnuniyet ifade edilen alanlar aynı ölçekle yapılan diğer çalışma bulgularıyla paralellik göstermektedir^{8,14, 18,19}. Temel insan haklarından biri olan özel yaşamın gizliliği çerçevesinde değerlendirilen hasta mahremiyetinin korunması hakkı, hastaya hizmet verenlerin dikkat etmesi gereken en önemli konulardan biridir. Mahremiyete gösterilen saygı bu çalışmada en yüksek memnuniyet duyulan alan olarak saptanmıştır, buna rağmen daha üst düzeye çıkarılması gerektiği düşünülmektedir.

Çalışmada hemşirelik bakımından memnuniyetin en az olduğu alanların hastaların “akraba ve arkadaşlarını rahatlatma biçimi”, hastaların “evindeymiş gibi hissettirmesi” ve hastaların “endişe ve korkularının dinlenme biçimi” olduğu görülmüştür. Bu bulgular incelendiğinde hemşireler ile hasta ve yakınları arasında memnuniyet verici bir iletişim kurulamadığı ifade edilebilir. Benzer şekilde Akın ve Erdoğan¹⁴

da çalışmalarında “akraba ve arkadaşlarını rahatlatma biçimi”ni en az memnuniyet ifade edilen iki maddeden biri olarak bulmuşlardır. Önsüz ve arkadaşları⁷ nın çalışmasında da “hemşirenin hastayı bilgilendirmesinden memnun değilim” yanıtının büyük oranda verildiği belirlenmiştir. Literatürde hasta memnuniyetini sağlayan en önemli faktörün iletişim ve bilgi verme olduğu bildirilmektedir^{1,2,8,20,21}. Aile bireylerinin yeterli bilgilendirilmesi, hastanenin sosyal ve fiziksel ortamlarının düzeltilmesi, hastalara kendini evindeymiş gibi hissettirilmesi hizmet kalitesinin ve memnuniyetin artması açısından önemlidir. Memnuniyetin düşük olduğu alanlar dikkate alındığında (hastanın “akraba ve arkadaşlarını rahatlatma biçimi” hastaların “evindeymiş gibi hissettirilmesi” ve hastaların “endişe ve korkularının dinlenme biçimi” gibi) hemşirelerin hastaları fiziksel, psikolojik, sosyal boyutları ve ailesi ile bir bütün olarak ele almada istenen düzeyde olmadığı söylenebilir. Ayrıca hastaların bu alanlardaki memnuniyetlerinin düşük olması, genel olarak hemşirelik bakımından memnuniyetlerini de olumsuz etkilediği düşünülmektedir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri yaş ve cinsiyetlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemekte olup Uzun³un ve Thomas ve ark.¹³nın sonuçlarıyla benzerdir. Ancak bazı çalışmalar, yaş arttıkça memnuniyet düzeyinin arttığını göstermiştir^{7,14}. Ayrıca, Akın ve Erdoğan¹⁴, kadınların memnuniyet düzeyinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyleri karşılaştırıldığında üniversite mezunu olanların memnuniyet düzeyinin diğer gruplardan önemli ölçüde düşük olduğu saptanmıştır ($f=1.44, P<0.001$). Bu sonuç eğitimi yüksek olanların memnuniyet oranı diğerlerine göre düşük olduğunu gösteren diğer çalışmalarla uyumludur^{13,15}. Literatürde bireylerin eğitim seviyesi yükseldikçe mesleklerin yapması gereken işler hakkındaki bilgi ve beklentilerin arttığı ve beklentiler gerçekleşmediğinde memnuniyet oranının düştüğü ifade edilmektedir^{1,2,13,22,23}. Buna karşın, Akın ve Erdoğan¹⁴ hastaların memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını saptamışlardır. Literatürde sosyo-demografik özelliklerle memnuniyet düzeyi arasında tutarlı bir ilişki gözlenmemektedir^{3,7,13,14,15}.

Kliniklere göre hastaların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, cerrahi kliniklerde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin doğum ve dahili kliniklerde yatan hastalardan yüksek ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır ($F=3.47, P<0.05$). Cerrahi kliniklerde daha somut sonuçlar elde edilmesi memnuniyet düzeyini yükselten bir faktör olabilir. Buna karşın Akın ve Erdoğan¹⁴, dahili kliniklerde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Aradaki farkın hastaların tıbbi tanılarını ya da sosyo-demografik özelliklerinden kaynaklanabileceği düşünülmüştür.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak, hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun oldukları bulgusu hasta memnuniyetinin geliştirilmesi gerekliliğine kanıt oluşturmaktadır. Araştırma sonuçları, hastaların memnuniyet düzeyini yükseltmek için, başta mem-

nuniyetin düşük olduğu konular olmak üzere tüm memnuniyet konularının hemşirelerle tartışılmasının ve hemşirelerin bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine yönelik hizmet içi eğitim programlarının planlanmasının yararlı olacağını düşündürmüştür. Ayrıca, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerini geliştirmeye yönelik araştırmaların yapılması önerilebilir.

Kaynaklar

1. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgül A. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). Ankara Üniversitesi tıp Fakültesi Mecmuası 2004; 57(4): 205–214.
2. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001; 5(2):69–74.
3. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. Türk Hemşireler Dergisi 2003; 2(54): 16–24.
4. Baykal Ü, Şahin A. Toplam Kalite yönetimi ve eğitimde toplam kalite. Hemşirelik Bülteni 1999; 12(45):123–137.
5. Akbayrak N. Kalite ve hemşirelik. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 1999; 2(2):34–41.
6. Ertem G, Sevil Ü. Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 2007; 4: 2. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com> (Erişim Tarihi: 5 Şubat 2008).
7. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir Tıp Fakültesi Hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2008; 21(1).<http://www.marmaramedicaljournal.org/text.php3?id=453>. (Erişim Tarihi: 6 Şubat 2008).
8. Ataç A, Azal Ö, Uçar M, Açikel C, Göçgeldi E. TSK sağlık kurumlarından yararlanan personelin hasta hakları ve sağlık personeli hasta ilişkisi konusundaki memnuniyetlerinin intranet üzerinden araştırılması. Gülhane Tıp Dergisi 2003; 45(4): 309–315.
9. Pala T, Saatli G, Eser E, Güngör N. Hastanede yatan hastaların hastane hizmetleri ve hastane çalışanlarından memnuniyeti ve bunu oluşturan bileşenler. http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=2339 (Erişim Tarihi: 5 Şubat 2008).
10. Eroğlu F, Özmen S, Noyaner A, Aydın C. Yoğun bakımda hasta sağlık bakım kalitesini geliştirebilir miyiz? Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2001;8(3): 9 – 11.
11. Varinli İ, Çakır A. Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki- Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2004; 17(2): 33–52.
12. Sümbüloğlu V, Sümbüloğlu K. Sağlık bilimlerinde araştırma yöntemleri. Ankara: Hatipoğlu Basım ve Yayım San. Tic. Ltd.Şti; 2002. s.66.
13. Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S and Boys JR. Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. Quality in Health Care 1996; 5: 67–72.

14. Akın S, Erdoğan S. The Turkish version the Newcastle Satisfaction with nursing care Scale used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing* 2007; 16:646-653.
15. Eker A, Yurdakul M. Sezaryen sonrası verilen bakımın hasta memnuniyetine etkisi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2008; 1(1): 26-35.
16. Argan M, Tokay Argan M. Sağlık hizmetleri pazarlamasında kalite ve Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesindeki servislerde yatan hastalara yönelik bir araştırma. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi* 2002; 6(2):10-17.
17. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi* 2004;3:10-14.
18. Walsh M, Walsh A. Measuring patient satisfaction with nursing care: experience of using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Journal of Advanced Nursing* 1999; 29(2): 307-315.
19. Selçuki M, Karadeniz G. Bir Üniversite hastanesinde yatan hastaların hizmete ilişkin değerlendirme ve beklentileri. *Hemşirelik Dergisi* 2001; 12(47):19-30.
20. Yıldırım A, Kutlu L, Kenanlı M, Akman A, Atmaç I, Esentürk N. Hastaların hemşirelerin sunduğu sağlık hizmetinden memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. 2. Uluslararası -9. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildiri Özet Kitabı 2003;117.
21. Bulut H. Acil servislerde hasta ve yakınlarını bilgilendirmenin memnuniyet üzerine etkisi. *Ulusal Travma Acil Cerrahi Dergisi* 2006;12(4):288-298.
22. Algier L, Abbasoğlu A, Hakverdioğlu G, Ökden Ş, Göçer S. Hastaların ve hemşirelerin hemşirelik girişimlerinin önemini algılamaları. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2005; 9(1): 33-40.
23. Erentekin D, Arpağ N, Alyılmaz H. Hastaların eğitim düzeylerinin hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri ve hemşire devir hızının hemşire/ hasta memnuniyetleri üzerindeki etkileri. 2. Uluslararası -9. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildiri Özet Kitabı 2003; 78.