

# Çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin hastaneye ve sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri

## Hospital and health care satisfaction levels of the parents with inpatient children

Duygu ARIKAN<sup>1</sup>, Fatma SABAN<sup>1</sup>, Nazan GÜRARSLAN BAŞ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Erzurum  
<sup>2</sup>Tunceli Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Çocuk Gelişimi Programı, Tunceli

### ÖZET

**Amaç:** Bu araştırmada hastanede çocuğu yatan ebeveynlerin hastaneye ve sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeylerini belirlenmesi amaçlanmıştır.

**Yöntemler:** Araştırma, kurumlardan gerekli izinler alındıktan sonra bir üniversite hastanesinde tanımlayıcı nitelikte yapılmıştır. Araştırmanın evrenini Nisan-Haziran 2012 aylarında çocuğu hastanede yatan ulaşılabilen tüm ebeveynler oluşturmuş, herhangi bir örneklem yöntemine gidilmeden, belirtilen tarihlerde hastanede olan ve araştırmaya katılmak isteyen 171 ebeveyn araştırma kapsamına alınmıştır. Veri toplamada, kişisel bilgi formu ile PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği kullanılmıştır. Veriler yüzdelik dağılım, ortalama, standart sapma, t testi, ANOVA, Kruskal Wallis, Mann Whitney U testi ve alfa katsayı hesaplaması kullanılarak değerlendirilmiştir.

**Bulgular:** Çocuğun hastanede yatış süresi arttıkça genel memnuniyet ortalaması azalmakta ( $p<0.05$ ), hastanede kendi gereksinimini karşılayamayan ebeveynlerin, teknik beceri ve duygusal gereksinim memnuniyeti alt boyutları ortalamalarının azaldığı ( $p<0.05$ ), kalacak yeri olmayanların duygusal gereksinim memnuniyeti alt boyut ortalamasının azaldığı ( $p<0.05$ ), evde başka çocuğu olanların duygusal gereksinim memnuniyetinin düşük olduğu ( $p<0.05$ ), çocuğun hastalığının aileye maddi yük getirenlerin aile katılımı ve genel memnuniyetinin daha düşük olduğu ( $p<0.05$ ) belirlenmiştir.

**Sonuç:** Ebeveynlerin aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda hemşirelerin çocuğu hastanede yatan ailelerin çocuklarıyla ilgili işlemlere karar verilmesinde söz sahibi olmasına ve işlemler sırasında çocuğunun yanında olmasına izin vermeleri ve çocuğa yapılacak işlemler konusunda aileleri bilgilendirmeleri önerilebilir.

**Anahtar kelimeler:** Çocuk, ebeveyn, hemşirelik, memnuniyet, sağlık bakımı

### ABSTRACT

**Objective:** This research is done with the aim of determining hospital and health care satisfaction levels of the parents with inpatient children.

**Methods:** Research was carried out descriptively at a university hospital after necessary permissions were taken from institutions. Parents whose children would stay at hospital between April-June 2012 formed the structure of the research and without using any sampling method, 171 volunteer parents were included in research. In collecting data, "PedsQL Health Care Satisfaction Scale and descriptive information forms were used. In the statistical evaluation of data percentage distributions, means, standard deviation, t-test, ANOVA, Kruskal Wallis, Mann Whitney U test and alpha coefficient were used.

**Results:** It was determined that there is statistically important difference between communication and technical skill sub-dimensions ( $p<0.05$ ). It was confirmed that the longer the child hospitalized, general satisfaction of the parents who cannot supply their own necessities ( $p<0.05$ ), related to moderate technical skill and emotional requirement sub-dimensions decreases ( $p<0.05$ ). Besides, lower emotional satisfaction subdimension scores for those who had no accommodation ( $p<0.05$ ), decreased general satisfaction level of the parents who had another child at home ( $p<0.05$ ). Also family participation and general satisfaction subdimension scores of the parents whose child incurred financial burden was relatively low ( $p<0.05$ ).

**Conclusion:** Parents were not satisfied with health care services they received. Accordingly, it is offered that the nurses should have a right to make decisions on the procedures related to families' inpatient children and let them be with their children during the procedures and give them information on the procedures that will be applied on the children.

**Key words:** Child, parent, nursing, satisfaction, health care

**Alındığı tarih:** 27.12.2013

**Kabul tarihi:** 25.04.2014

\*2. Uluslararası 6. Ulusal Psikiyatri hemşireliği Kongresinde poster bildiri olarak sunulmuştur.

**Yazışma adresi:** Ass. Dr. Fatma Saban, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, 25240-Erzurum

**e-mail:** fatmasaban25@hotmail.com

## GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son 10 yıldır ise özellikle ABD ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir sonuç ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir <sup>(1)</sup>. Çocuk hastanelerinin en önemli hizmet alıcıları, çocuk hastalar ve ebeveynleridir. Verilen sağlık hizmetinin sonuçlarını değerlendirme noktasında ebeveyn görüşleri önem taşımaktadır <sup>(2)</sup>.

Memnuniyet, kişiden kişiye değişmekle birlikte kuruluşun görünümü, güler yüzlü, nazik yaklaşım, kullanılan malzemenin kalitesi, hastaya sunulan rahatlık, ortamın temizliği ve hastanın mahremiyetine saygı gösterilmesi ile yakından ilgilidir. Memnuniyet ayrıca bireyin kültürel, sosyal ve psikolojik özelliklerinden de etkilenmektedir. Sağlık hizmeti alan bireyin kişiliği, algıları, geçmiş hastane deneyimleri, tutumları, eğitimi, ait olduğu sosyal çevre ve sosyal ilişkileri memnuniyet düzeyinin önemli belirleyicileri arasında yer almaktadır <sup>(2,3)</sup>. Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmenin yanı sıra literatürde belirtildiği gibi hastanın kendi bakımına daha çok katılması ve iyileşme sürecine olumlu katkı sağlaması yönüyle de önemlidir <sup>(4)</sup>. Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi; sağlık bakımının planlanması, değerlendirilmesi ve beklentiler doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir <sup>(5)</sup>. Bu nedenlerle, sunulan çalışma hastanede çocuğu yatan ebeveynlerin hastaneye ve sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile gerçekleştirilmiştir.

## GEREÇ ve YÖNTEM

### Araştırmanın Tipi, Yapıldığı Yer ve Zaman

Tanımlayıcı tipte yapılan araştırma, Erzurum'da bir üniversite hastanesinde Nisan-Haziran 2012 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

### Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini üniversite hastanesi Nisan-Haziran 2012 aylarında çocuk kliniklerinde çocuğu yatan ve ulaşılabilen tüm ebeveynler oluşturmuş, herhangi bir örneklem yöntemine gidilmemiş, belirtilen tarihlerde hastanede olan ve araştırmaya katılmak isteyen 171 ebeveyn araştırmaya dahil edilmiştir.

### Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında, Kişisel Bilgi Formu ve "PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği" kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Literatür <sup>(6-10)</sup> doğrultusunda hazırlanan bu form, çocuğa yakınlık derecesi, ebeveynlerin yaşı, eğitimi, mesleği, ailenin sosyal güvenliği, çocuğun tanısı, çocuğun hastanede geçirdiği süre, çocuğun cinsiyeti, çocuğun hastaneye yatış sayısını içeren 10 ve çocuğun hastanede kalmasının aile üzerindeki etkilerine yönelik ise 11 kapalı uçlu sorudan oluşmuştur.

PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği: Ulus ve Kublay (2012) <sup>(6)</sup> tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan, 6 alt başlık (bilgilendirme, ailenin katılımı, iletişim, teknik beceri, duygusal gereksinimler ve genel memnuniyet) 25 maddeden oluşan bir ölçektir. Ölçekte yer alan sorular tıbbi bakım hizmetlerinden memnuniyeti ve psikososyal memnuniyeti ölçmeye yöneliktir <sup>(7)</sup>. Psikososyal memnuniyet ebeveynlerin duygusal gereksinimleri ile yakından ilişkilidir. Ölçekte yer alan sorular 5'li düzeyde dereceleme "0 Asla hoşnut değil, 1 Bazen hoşnut, 2 Çoğu zaman hoşnut, 3 Hemen her zaman hoşnut, 4 Her zaman hoşnut" göre değerlendirilmiştir. U/Y Uygulama yok (Çocuğun yaşına bağlı olarak alınamayan hizmetleri ifade eder.) Ölçek pozitif olarak değerlendirilmiştir. Ölçek puanlarının hesaplanmasında; 0=0 puan, 1=25 puan, 2=50 puan, 3=75 puan, 4=100 puan olarak değerlendirilmiştir. Puanlar yükseldikçe memnuniyetin de yükseldiği şeklinde bir değerlendirme yapılır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0.93'dir. Ölçeğin bu araştırmadaki Cronbach Alpha katsayısı, .95 olarak belirlenmiştir.

## Verilerin Toplanması

Veriler Nisan-Haziran 2012 tarihleri arasında, ebeveynlerin kabul edildiği pediatri kliniklerinde toplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek; ebeveynlere hastaneye yatışın 2. gününden sonra verilmiştir. Araştırma konusunda bilgilendirme yapıldıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden ebeveynler ile yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak veriler elde edilmiştir.

- Ebeveynlerin hastanın yanında olmasına izin verilmeyen yenidoğan yoğun bakım ünitesi ve enfeksiyon yoğun bakım üniteleri çalışma kapsamına alınmamıştır.
- Endoskopi, bronkoskopi ve kateterizasyon uygulaması sonrası gözlem amacı ile kısa süreli yatış planı yapıldığından yatırılan hastaların ebeveynleri araştırma grubuna alınmamıştır.

## Verilerin Değerlendirilmesi

Veriler SPSS (Statistical Package For Social Sciences) 13.0 paket programında yüzdelik dağılım, ortalama, standart sapma, t testi, ANOVA, Kruskal Wallis, Mann Whitney U testi ve Alpha katsayı hesaplaması kullanılarak değerlendirilmiştir.

## Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için ilgili kurumdan yasal izin alınmıştır. Ebeveynlere çalışmanın amacı açıklanmış, soruları yanıtlanmış ve sözlü onayları alınmıştır. Araştırmanın yapılabilmesi için Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakóltesi Etik Kurulu'nda 26.03.2012 tarihinde yapılan toplantısında etik onay alınmıştır. Araştırmada, insan olgusunun kullanımını, bireysel hakların korunmasını gerektirdiğinden ilgili etik ilkeler olan "Bilgilendirilmiş Onam İlkesi", "Gönüllülük İlkesi" ve "Gizliliđin Korunması İlkesi" yerine getirilmiştir.

## BULGULAR

Araştırmada sosyo-demografik özellikler incelendiğinde; ebeveynlerin %45.6'sının 31-40 yaş aralığında, %59.6'sının ilköğretim mezunu ve %88.9'unun sosyal güvencesi olduğu belirlenmiştir (Tablo 1). Hasta çocukların %61.4'ünün 2-10 gün hastanede kaldığı, %73.7'sinin çocuğun hastalığının aileye maddi yük getirdiği belirtilmiştir (Tablo 2).

Ailelerin %72.5'inin hastanede kalacak yeri olma-

**Tablo 1. Ebeveynlerin Sosyodemografik özelliklerine göre PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutları puan ortalamalarının karşılaştırılması.**

Özellikler	Ebeveynler (n, %)	PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutları					
		Bilgilendirme X±SS	Ailenin katılımı X±SS	İletişim X±SS	Teknik beceri X±SS	Duygusal gereksinim X±SS	Genel Memnuniyet X±SS
<b>Yaş</b>							
20-30	57 33.3	54.65±25.38	53.65±24.49	51.50±25.09	51.93±27.37	40.90±28.66	65.94±24.81
31-40	78 45.6	53.73±27.96	57.29±24.15	60.68±22.98	59.82±24.95	45.94±28.38	68.29±25.82
41-50	36 21.1	52.81±26.09	63.71±22.84	57.37±25.67	59.37±24.13	48.32±24.21	70.37±26.08
Test ve p		F:0.056 p:0.945	F:3.072 p:0.049	F:2.350 p:0.099	F:1.741 p:0.178	F:0.924 p:0.399	F:0.346 p:0.708
<b>Eğitim Durumu</b>							
Okur-yazar değil	49 28.7	44.87±24.25	50.89±21.70	48.50±21.04	49.23±23.33	39.28±24.10	61.56±27.78
İlköğretim	102 59.6	56.58±27.09	61.36±24.63	59.72±25.11	59.64±25.53	46.85±27.97	69.72±24.08
Lise	20 11.7	62.00±24.88	66.77±21.56	63.27±24.98	63.44±29.12	47.50±33.21	74.58±24.25
Test ve p		KW:4.443 p:0.013	KW:4.525 p:0.012	KW:4.406 p:0.014	KW:3.492 p:0.033	KW:1.357 p:0.260	KW:2.510 p:0.084
<b>Sosyal güvence</b>							
Var	152 88.9	55.33±26.11	60.07±23.34	58.55±23.88	58.23±25.12	46.25±27.27	68.98±24.70
Yok	19 11.1	42.11±28.20	50.32±27.67	43.84±25.91	48.02±29.35	32.78±28.51	59.65±30.20
<b>Toplam</b>	171 100	U:1074	U:1112,5	U:917	U:1139	U:1039	U:1171
Test ve p		p:0.069	p:0.110	p:0.010	p:0.133	p:0.046	p:0.189

**Tablo 2. Ebeveynlerin Sağlık Bakımı Memnuniyetine Etki Eden Bazı Faktörlere göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutları puan ortalamalarının karşılaştırılması.**

Faktörler	S	%	PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutları					
			Bilgilendirme X±SS	Ailenin katılımı X±SS	İletişim X±SS	Teknik beceri X±SS	Duygusal gerekşinim X±SS	Genel Memnuniyet X±SS
<b>Çocuğun Hastalığının Şekli</b>								
Akut Hastalıklar	101	59.1	51.62±27.71	56.25±24.23	53.74±24.38	55.09±25.59	41.79±28.29	64.75±25.75
Kronik Hastalıklar	70	40.9	57.09±24.71	62.88±23.21	61.42±24.07	60.00±25.84	49.04±26.30	72.50±24.46
Test ve p			t:-1.325 p:0.187	t:-1.788 p:0.076	t:-2.030 p:0.044	t:-1.228 p:0.221	t:-1.697 p:0.092	t:-1.971 p:0.50
<b>Çocuğun hastanede yatış süresi</b>								
2-10 gün	105	61.4	56.34±27.85	61.54±24.48	59.72±24.12	59.96±25.45	47.77±28.68	72.46±23.79
11-20 gün	34	19.9	48.49±22.91	52.32±20.82	50.25±24.02	48.65±25.50	40.56±22.72	57.11±27.07
21gün ve üstü	32	18.7	51.41±25.62	57.59±24.64	54.64±25.29	56.70±25.67	39.32±28.33	64.52±25.72
Test ve p			F:1.292 p:0.277	F:1.985 p:0.141	F:2.109 p:0.125	F:2.529 p:0.083	F:1.647 p:0.196	F:5.271 p:0.006
<b>Hastalığın maddi yük getirme durumu</b>								
Evet	126	73.7	51.96±24.75	55.95±22.10	54.97±23.82	55.47±24.57	42.70±26.01	63.89±24.98
Hayır	45	26.3	59.19±30.85	67.66±27.10	62.44±25.73	61.66±28.53	50.51±31.40	79.55±23.32
Test ve p			t:-1.419 p:0.161	t:-2.581 p:0.012	t:-1.755 p:0.081	t:-1.390 p:0.166	t:-1.494 p:0.140	t:-3.638 p:0.000
<b>Hastanede gerekşinimlerinin karşılanma durumu</b>								
Evet	102	59.6	55.64±25.99	61.33±25.41	57.96±26.10	61.47±25.15	49.04±27.71	69.68±25.84
Hayır	69	40.4	51.21±27.42	54.64±22.19	54.51±22.74	50.63±25.39	38.43±26.51	64.37±25.83
Test ve p			t: 1.059 p: 0.291	t: 1.774 p: 0.078	t: 0.892 p: 0.373	t: 2.75 p: 0.007	t: 2.52 p: 0.013	t: 1.32 p: 0.189
<b>Kalacak yerlerinin olma durumu</b>								
Var	47	27.5	53.29±27.22	59.70±25.63	55.29±24.65	58.77±23.65	52.30±25.30	67.90±26.06
Yok	124	72.5	54.07±26.45	58.23±23.90	57.05±24.92	56.46±26.54	41.90±28.05	67.40±25.94
Toplam	171	100						
Test ve p			t: -0.167 p: 0.868	t: 0.342 p:0.733	t:-0.416 p:0.679	t:0.55 p: 0.583	t:2.328 p: 0.022	t: 0.113 p: 0.911

diğı tespit edilmiştir. Ebeveynlere çocukları hastanede yatarken kendi gerekşinimlerini karşılayacak zamana sahip olup olmadıkları sorulduğunda %51.5'i dinlenmek, %56.1'i uyku ve %86.5'i yemek yeme, %39.8'i banyo yapma gerekşinimleri için yeterli zamana sahip olduklarını belirtmişlerdir.

Ebeveyn yaşının memnuniyete etkisi incelenmiş ve genç yaşta olan ebeveynlerin memnuniyet aile katılımı ortalama puanlarının, orta ve ileri yaş grubundaki ebeveynlerden daha düşük olduğu saptanmıştır. Ebeveyn yaşının memnuniyeti etkileyici bir faktör olduğu istatistiksel olarak belirlenmiştir (p<0.05).

Çocuğun hastalığının şekline göre ebeveynlerin Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından iletişim ve genel memnuniyet puan ortalamaları kronik hastalığı olan çocukların ebeveynlerinin (60.00±25.84) akut hastalığa sahip ebeveynlerden (55.09±25.59) anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur (p<0.05).

Ebeveynlerin hastanede kendi gerekşinimini karşılama durumuna göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından teknik beceri ve duygusal gerekşinim memnuniyeti puan ortalamalarının hastanede kendi gerekşinimini karşılayan ebeveynlerden anlamlı olarak daha düşük olduğu belirlenmiştir

**Tablo 3. Ebeveynlerin Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutları puan ortalamalarının karşılaştırılması.**

Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutları	Ölçekten alınan en alt ve en üst değerler	Ebeveynlerin Toplam (n=171) X±SS	Anne (n=142) X±SS	Baba (n=29) X±SS	Test ve p
Bilgilendirme	0-100	53.86±26.59	52.52±26.37	60.38±27.14	t:-1.42 p:0.161
Ailenin katılımı	6.25-100	58.98±23.97	57.11±23.87	66.09±25.57	t:-1.82 p:0.90
İletişim	0-100	56.90±24.48	54.73±25.00	65.53±21.99	t:-2.35 p:0.02
Teknik beceri	0-100	57.10±25.73	55.20±25.88	66.38±23.25	t:-2.31 p:0.02
Duygusal gereksinimler	0-100	44.76±27.65	43.34±27.18	51.72±29.35	t:-1.41 p:0.16
Genel memnuniyet	8-100	67.94±25.44	65.43±26.53	77.87±19.83	t:-2.38 p:0.01
Tüm ölçek ortalama memnuniyet puanı	8.89-100	56.74±21.13	55.11±20.98	64.66±20.35	t:-2.243 p:0.026

(p<0.05).

Ebeveynlerin kalacak yerlerinin olma durumuna göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından duygusal gereksinim memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu, kalacak yeri olanların puan ortalamalarının (52.3±25.3) kalacak yeri olmayanlardan (41.9±28.05) anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptanmıştır (p<0.05, Tablo 2).

Ebeveynlerin alt ölçeklerden aldıkları toplam puan ortalamaları karşılaştırıldığında bilgilendirme, ailenin katılımı, duygusal gereksinimler ve genel memnuniyet alt boyutlarında anlamlı farklılık olmadığı (p>0.05), iletişim ve teknik beceri alt boyutlarında istatistiksel anlamda fark olduğu (p<0.05, Tablo 3) saptanmıştır. Annelerin sağlık bakımı memnuniyeti babalara göre daha düşüktür.

## TARTIŞMA

Ebeveyn yaşının memnuniyete etkisi incelenmiş ve genç yaşta olan ebeveynlerin memnuniyet aile katılımı ortalama puanlarının, orta ve ileri yaş grubundaki ebeveynlerden daha düşük olduğu saptanmıştır. Ebeveyn yaşının memnuniyeti etkileyici bir faktör olduğu istatistiksel olarak belirlenmiştir (p<0.05). Yaptıkları araştırmalarda Özbaşaran<sup>(11)</sup> ve Bölükbaşı<sup>(12)</sup> yaş ile ebeveynlerin memnuniyeti arasında bir fark olmadığını ileri sürerken, yapılan diğer çalışmalar<sup>(6,13)</sup> genç yaşta olan ebeveynlerin memnuniyet ortalama puanlarının, orta ve ileri yaş grubundaki ebeveynlerden daha düşük olduğunu saptanmışlardır. Bu durumun orta ve ileri yaştaki ebeveynlerin

daha olgun ve hoşgörülü olmaları, iletişime daha fazla önem vermeleri, daha tecrübeli olmaları, hekim ve hemşire ile daha rahat konuşabilmeleri gibi özelliklerinden kaynaklanabileceğini belirtmişlerdir. Araştırmada ileri yaş ebeveynlerin hemşirelik hizmetlerinden daha çok memnun olmaları konu ile ilgili yapılmış çalışma sonuçlarıyla<sup>(6,13)</sup> benzerlik göstermiştir. Bu çalışmada ebeveynlerin eğitim durumuna göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutu bilgilendirme, ailenin katılımı, iletişim, teknik beceri puan ortalamaları arasında anlamlı fark varken (p<0.05) duygusal gereksinim ve genel memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur (p>0.05). Yapılan hasta memnuniyeti ve ebeveyn memnuniyeti araştırmalarının tümünde eğitimin memnuniyeti etkileyen önemli bir faktör olduğu bildirilmiştir<sup>(8,9,14)</sup>. Ebeveynlerin, çocuğun bakımı ve tedavisi konusunda bilgilendirilmesi, onların anksiyetesini azaltmakta ve çocuğun bakımına etkin şekilde katılmalarını sağlamaktadır<sup>(15)</sup>. Okur-yazar olan annelerin soru sorma ve bilgi isteme durumlarının diğer annelere göre daha az olduğu belirlenmiştir. Özlü'nün<sup>(16)</sup> çalışmasında okuryazar-ilkokul mezunu olanların üniversite mezunu olanlara göre hemsirelik hizmetlerinden daha memnun oldukları saptanmış iken Kain ve Wang'ın<sup>(17)</sup> ebeveynlerin çocukları hakkında bilgi isteme durumları ile ilgili yaptıkları çalışmada ebeveynin eğitim düzeyi arttıkça, çocukları hakkında bilgi almayı isteme ve soru sorma durumlarının arttığını belirlemişlerdir. İletişim becerisi arttıkça memnuniyet düzeyinin artacağı bildirilmiştir. Bu nedenle ailelere

bakım verirken onların eğitim düzeyi gibi bireysel özelliklerinin dikkate alınması gerekmektedir <sup>(18)</sup>. Bazı çalışmalarda ise öğrenim durumu ile memnuniyet arasında negatif bir korelasyon olduğu belirtilmektedir <sup>(11,14)</sup>.

Ebeveynlerin sahip oldukları sosyal güvenceye göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından iletişim ve duygusal gereksinim puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Toğun'un <sup>(19)</sup> ve Akkuş <sup>(8)</sup> çalışmalarında sosyal güvencenin memnuniyete etkili olduğunu ve sağlık güvencesi olmayan hastaların daha az memnun oldukları saptanmıştır. Sosyal güvenceye sahip olan ebeveynlerin hastane masraflarından korkmadan çocukları hakkındaki tüm bilgileri sormaları, iletişime geçmeleri, paylaşımda bulunmaları iletişim ve duygusal gereksinim memnuniyetinin daha yüksek olmasına neden olmaktadır. Sosyal güvencesi olmayanların ve ücretli işlem yaptıranlarda ödedikleri faturalardan dolayı memnuniyetlerinin düşük olabileceğini düşündürmektedir.

Çocuğun hastalığının şekline göre ebeveynlerin Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından iletişim ve genel memnuniyet puan ortalamaları kronik hastalığı (hemofili, maling hastalıklar, kronik böbrek hastalıkları, diyabet, genetik hastalık vb) olan çocukların ebeveynlerinin akut hastalığa sahip ebeveynlerden anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur ( $p<0.05$ , Tablo 1). Çocuğu akut bir hastalık tanısı almış olan ebeveynler, aniden gelişen duruma uyum sağlamaya çalışmaktadır. Alışık olmadıkları hastane rutinleri, tanımadıkları cihazlar hem çocuk hem de ebeveyn için büyük bir stres kaynağıdır. Bu nedenle üzgün, telaşlı ve kaygılıdır. Çoban'ın <sup>(20)</sup> çalışmasında kronik hastalıklı çocuk sahibi ebeveynlerin memnuniyet düzeyi kronik hastalığı olmayan çocuklu ebeveynlere göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Konu ile ilgili Ulus ve Kublay <sup>(6)</sup>'ın yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar görülmesi bu çalışmanın bulgularıyla paralellik göstermektedir.

Çocuğun hastanede yatış süresine göre ebeveynlerin Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından genel memnuniyet puan ortalamasının istatistik-

sel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Araştırmada çocukların hastanede kalış süresinin ebeveyn memnuniyetini etkilediği görülmüştür. Hastanede kalış süresi uzadıkça genel memnuniyet alanından elde edilen ortalama memnuniyet puanının düştüğü saptanmıştır. Konu ile ilgili yapılan çalışmada da <sup>(6)</sup> benzer sonuç görülmesi çalışmayı desteklemektedir. Ancak Küçükocabaş ve Dönmez <sup>(21)</sup>'in yaptığı çalışmada bu sonuçların aksine yatış süresi uzadıkça hasta hemşire iletişiminin artmasına bağlı olarak bilgi almanın fazla olduğu ayrıca hastaların hemşirelerin iş yüklerinin fazla olduğunu görmeleri nedeniyle beklentilerinin azaldığı düşüncesiyle memnuniyet düzeyinin yükseldiği belirtilmiştir.

Çocuğun hastalığının aileye maddi yük getirme durumuna göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından aile katılımı ve genel memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu, çocuğun hastalığının maddi yük getirenlerde memnuniyetin anlamlı olarak daha düşük olduğu belirlenmiştir ( $p<0.05$ ). Çocuğun tedavi ve bakımının kesintisiz, istenilen düzeyde yürütülmesi için tedavi ve bakımla ilgili kararlara ailenin katılımının sağlanması gerekmektedir. Maddi yetersizlik korkusu ebeveynlerde stres oluşturabilir. Bu durum da ebeveynlerin memnuniyetini etkilemiş olabilir.

Ebeveynlerin hastanede kendi gereksinimini karşılama durumuna göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçeği alt boyutlarından teknik beceri ve duygusal gereksinim memnuniyeti puan ortalamalarının hastanede kendi gereksinimini karşılamayan ebeveynlerin anlamlı olarak daha düşük olduğu belirlenmiştir ( $p<0.05$ ). Bu araştırma sonucuna benzer olarak diğer araştırmalarda da aile içinde yaşanan değişikliklerin yanı sıra hastane ortamının yabancı olması, tanımadıkları araçlarla karşılaşmaları ve çocuğun bakımındaki rollerinin değişmesi, çocuğun gereksinimlerinin doktor ve hemşire tarafından karşılanması ebeveynlerin anksiyete, çaresizlik ve kontrol kaybı yaşamalarına neden olduğu belirtilmiştir <sup>(22)</sup>. Ayrıca ebeveynlerin hastanede çocuklarının yanında kaldıkları süre içinde kendi gereksinimlerine yeterince zaman ayıramadıkları ve sağlık personeli ile iletişimde sorunlar

yaşamalarına neden olduğu ifade edilmiştir (10,23).

Ebeveynlerin hastane dışında kalacak yerlerinin olma durumuna göre Sağlık Bakımı Memnuniyet ölçęi alt boyutlarından duygusal gereksinim memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu, hastane dışında kalacak yeri olanların puan ortalamalarının hastane dışında kalacak yeri olmayanlardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptanmıştır ( $p<0.05$ ). Hastane dışında kalacak yeri olmayan ebeveynler kendini güvencesiz, desteksiz, yalnız ve çaresiz hissedebilir. Refakatçi olarak kalamadıkları için çocuklarının gereksinim duyduğu gereksinimleri karşılayamadıklarından dolayı öfkeli, hırçın olabilmektedirler. Manbeck'in (24) yaptığı çalışmada; aile ve çocuğun gereksinimlerinin karşılanmasının onların memnuniyetlerini etkilediğini belirlemiştir. Aileye verilen desteğin, kurulan iletişimin, zamanında ve yararlı bilgi vermenin ve içinde buldukları ortamın uygunluğunun onların gereksinimlerinin karşılayıp karşılamadığı değerlendirildiğinde umut verme, zamanında bilgi, iyi iletişimin en önemli aile gereksinimi olduğu görülmüştür.

Ebeveynlerin alt ölçeklerden aldıkları toplam puan ortalamaları yakınlık derecesine göre karşılaştırıldığında bilgilendirme, ailenin katılımı, duygusal gereksinimler ve genel memnuniyet alt boyutlarında anlamlı farklılık olmadığı ( $p>0.05$ ), iletişim ve teknik beceri alt boyutlarında istatistiksel anlamda fark olduğu ( $p<0.05$ ) saptanmıştır. Annelerin sağlık bakımı memnuniyeti babalara göre daha düşüktür. Araştırmada hastanede çocuğa refakat eden ebeveynlerin çoğunluğunu annelerin oluşturduğu görülmektedir. Annelerin %57.7'sinin ilkokul mezunu ve %98.6'sının ev hanımı olduğu belirlenmiştir. Ülkemizde yapılan araştırmaların çoğunda kadınların eğitim düzeyinin düşük olduğu gözlenmektedir. Kültürel olarak bir değişim içinde olan ülkemizde henüz ekonomik ve sosyal kimliğini yeterince kazanamayan kadınların bilgi ve desteğe daha fazla ihtiyacı olduğu bilinmektedir (25). Nesanır ve Dinç (26) tarafından yapılan araştırmada ise sağlık hizmetlerinden memnuniyet üzerinde cinsiyetin etkili olmadığı belirtilmiştir. Rafi ve ark. (27), Önsüz ve ark. (28) yaptık-

ları çalışmada cinsiyet ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş ve erkeklerin kadınlara oranla daha memnun oldukları belirlenmiştir. İngiltere'de yapılmış araştırmada kadınlarda daha düşük memnuniyet bulunmuştur (29). Buna karşın, bir çalışmada erkeklerin daha memnun olduklarına rastlanmıştır (30).

Bu araştırma sonucunda kadınların memnuniyet düzeyinin erkeklerden fazla görülmesi literatür bilgisiyle uygunluk göstermiştir. Ebeveynlerin ölçęin tümüne verdiği yanıtlar incelendiğinde, aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu gözlenmiştir (Tablo 4).

## Sonuç ve Öneriler

### Araştırma sonucunda;

Orta ve ileri yaş grubundaki ebeveynlerin aile katılımı memnuniyeti daha yüksek bulunmuştur. Ebeveynlerin sahip oldukları sosyal güvencenin memnuniyeti etkileyen bir faktör olduğu tespit edilmiştir. Ebeveynlerin eğitim durumu arttıkça aile katılımı, iletişim, teknik beceri memnuniyet düzeyinin arttığı görülmüştür. Çocuğun hastanede yatış süresi arttıkça genel memnuniyet ortalaması azaldığı görülmüştür. Hastanede kendi gereksinimini karşılayamayan ebeveynlerin, teknik beceri ve duygusal gereksinim memnuniyeti alt boyutları ortalamalarının azalttığı belirlenmiştir. Ebeveynlerin hastane dışında kalacak yerinin olmamasının duygusal gereksinim memnuniyeti alt boyut ortalamasının azalttığı görülmüştür. Evde başka çocuğu olan ebeveynlerin duygusal gereksinim memnuniyetinin düşük olduğu, çocuğun hastalığının aileye maddi yük getiren ebeveynlerin aile katılımı ve genel memnuniyetinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

### Bu sonuçlar doğrultusunda;

Sağlık çalışanlarının, ebeveynlere çocuğun sağlık durumunu ve tedavisi konusunda rahatça sorabileceği ortamlar sağlaması, çocuğun durumu konusunda ebeveynleri bilgilendirmesi, bilgilendirmenin ise ebeveynlerin anlayabilecekleri düzeyde olması,

çocukla ilgili kararlara ebeveynlerin de dahil edilmesine yönelik bir hastane politikasının oluşturulması önerilmektedir.

Bu tür çalışmalar yalnızca çocuk klinikleriyle sınırlandırılmayıp hastanenin diğer bölümlerinde de yapılmalıdır. Böylece hastanelerin etkin ve verimli bir şekilde hizmet kalitesini arttırması ve toplumun beklentilerine yanıt vermesi sağlanabilir.

## KAYNAKLAR

- Köşgeroğlu N, Acat MB, Karatepe Ö. Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2005;6:75-83.
- Engiz O. Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini. İçinde: Hayran O, Sur H. Hastane yöneticiliği. İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri; 1997; 61-87.
- Coyne I. Parental participation in care: A critical review of the literature. *Journal of Advanced Nursing* 1995;21:716-722. <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.1995.21040716.x>
- Acaroğlu R, Şendir M, Kaya H, ve ark. Bireyselleştirilmiş hemşirelik bakımının hasta memnuniyeti ve sağlığa ilişkin yaşam kalitesine etkisi. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2007;15(59):61-67.
- Schmidt LA. Patients' perception of nursing care in the hospital setting. *Journal of Advanced Nursing* 2003;44:393-399. <http://dx.doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02818.x>
- Ulus B, Kublay G. PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2012;3:1.
- Varni JW. Development of the pediatric hematology/oncology parent satisfaction survey. *Children's Health Care* 2000;29(4):243-255. [http://dx.doi.org/10.1207/S15326888CHC2904\\_2](http://dx.doi.org/10.1207/S15326888CHC2904_2)
- Akkuş T. Çocuk acil birimlerinde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen etmenlerin araştırılması, on dokuz mayıs üniversitesi tıp fakültesi çocuk sağlığı ve hastalıkları anabilim dalı uzmanlık tezi, Samsun, 2008.
- Aşılıoğlu N, Akkuş T, Baysal K. Çocuk acil servislerde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen faktörlerin araştırılması. *Türkiye Acil Tıp Dergisi* 2009;9(2):65-72.
- Boztepe H, Çavuşoğlu H. Bir Üniversite Hastanesindeki Uygulamaların Aile Merkezli Bakım Yönünden İncelenmesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2009, 11-24.
- Özbaşaran F. Hastanede Yatan Yetişkin Hastaların Verilen Hemşirelik Bakımına İlişkin Memnun Olma Durumlarının İncelenmesi. I. Uluslar arası&VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi. Antalya. Türkiye. 29 Ekim-2 Kasım 2000. Kongre Kitabı 2001. s.382-388.
- Bölükbaşı N, Türköz Z. Hastanede Yatan Hastaların Hemşirelerden Beklentileri. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2002;5(2):18-28.
- 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.
- Görgen Ö, Doğan S. Cumhuriyet Üniversitesi sağlık hizmetleri araştırma ve uygulama hastanesi çocuk servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi* 2002;4(2):49-59.
- Power N, Franck L. Parent participation in the care of hospitalized children: a systematic review. *Journal of Advanced Nursing* 2008;62(6):622-41. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04643.x>
- Özlu Z. Erzurum ilinde farklı hastanelerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü 2006, Erzurum.
- Kain Z, Wang S. Parental desire for perioperative information and informed consent: A two-phase study. *Anesthesia Analg* 1997;84:299-306.
- Yürümezoglu AH. Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti. Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2007, İzmir.
- Toğun D. Acil Serviste Hasta Memnuniyeti. Uzmanlık Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep, 2007.
- Çoban M. İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Genel Pediatri Bilim Dalı polikliniğine Başvuran Ebeveynlerin Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi, Uzmanlık Tezi, İstanbul, 2007.
- Küçükocabaş H, Dönmez A. Hastaların Hemşirelik Hizmetlerini Değerlendirmeleri. Kalite Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı. 3-5 Kasım. İzmir. S. 1993; 80-91.
- Kristensson-Hallström I. Parental participation in pediatric surgical care. *AORN Journal* 2000;71(5):1021-29. [http://dx.doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)61551-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-2092(06)61551-2)
- Lam L, Anne M, Chang J. Parents' experiences of participation in the care of hospitalised children: A qualitative study. *International Journal of Nursing Studies* 2006;43:535-45. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.07.009>
- Manbeck LKM. Staff Support Parents In The Pediatric Intensive Care Unit; What Are We Doing And Is It What Parents Want?, University of Rhode Island, Doctor of Philosophy Dissertation, 2000.
- Arıkan D, Tüfekçi FG, Taştekin A. Çocuk kliniklerinde refakatçilerin hastanede yaşadıkları sorunlar, beklentileri ve sorun çözme düzeyleri ile ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2010;10(2):49-57.
- Nesanır N, Dinç G. Manisa kent merkezinde yatarak tanı ve tedavi hizmetlerinden yararlanan kişilerin hasta memnuniyeti düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni* 2008;7(5):419-428.
- Rafii F. Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing* 2009;26(2):75-84.
- Önsüz MF, Topuzoğlu A. Cöbek UC ve arkadaşları İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Medical Journal* 2008;21(1):033-049.
- Lewis JR. Patient Views on Quality Care in General Practice. *Literature Review; Social Science Medicine* 1994;39(5):655-670. [http://dx.doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)90022-1](http://dx.doi.org/10.1016/0277-9536(94)90022-1)
- Türköz Y, Aksoy A, Perçin AK. Hasta Tatmininin Sosyodemografik Değişkenler ve Hizmete İlişkin Değişkenler Açısından İncelenmesi. Çoruh M. Ed. Sağlık Yönetiminde Devamlı Kalite İyileştirme. Haberal Eğitim Vakfı. Ankara. 1998; 33-43.