

Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Patient Satisfaction with the Nursing Services in a University Hospital

HANDAN ALAN*

Geliş Tarihi: 15.03.2017, Kabul Tarihi: 07.09.2017

ÖZ

Giriş ve Amaç: Araştırma bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde yatan hastalarının hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeyini ve bu durumu etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem ve Gereçler: Tanımlayıcı tipte planlanan çalışmanın örneklemini bir üniversite hastanesinin dâhili ve cerrahi kliniklerinde yatan, araştırmaya katılmayı kabul eden, iletişim kurulabilen, 18 yaş ve üzeri, klinikte en az üç gün yatan ve taburcu olmasına karar verilen 166 hasta oluşturmuştur. Veri toplamada, Demir ve Eşer tarafından geliştirilen 34 maddelik, 5'li likert tipi "Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri Ölçeği" (HHMÖ) ve hastaların tanımlayıcı özelliklerini içeren 10 soruluk bilgi formu kullanılmıştır. Veriler, yüzdelik dağılım, t testi, Kruskal Wallis Varyans Analizi ve Mann-Whitney U testleriyle değerlendirilmiştir.

Bulgular: Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri Ölçeği'nden aldığı puan ortalaması 134.38 (± 24.05)'dir. Çalışmada, hastaların yaş grupları, eğitim düzeyleri, yatırları klinikler, hastanede yatış süresi, daha önce bu hastanede yatma durumları ve refakatçi bulundurma durumları arasındaki puan ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklı saptanmıştır ($p < 0.05$). Cinsiyet ve medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p > 0.05$).

Tartışma ve Sonuç: Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: Hasta, hemşirelik hizmetleri, memnuniyet.

ABSTRACT

Introduction: The study was conducted to determine the levels of patient satisfaction with the nursing services in internal and surgical science clinics of a university hospital and the factors affecting this situation.

Methods: The sample of this descriptive study comprised 166 volunteer patients who were hospitalized in the internal and surgical science clinics of a university hospital, and who were willing to participate in study, were able to communicate, were 18 years or older, and had at least three days of experience in clinics. For data collection, a 34-item, Likert-type "Scale of the Patients' Satisfaction with Nursing Services (SPSNS)" and a 10-question information form containing descriptive characteristics of the patients Demir and Eşer were given. Data were assessed with percentage distribution, t-test, Mann-Whitney U test, and Kruskal-Wallis one-way variance analysis.

Results: The mean score of the patients in the scale was 134.38 (± 24.05). When the SPSNS score average was compared with the age groups of the patients, the difference in education level, the clinics, the length of hospitalization, the previous hospitalization status were found to be significant ($p < 0.05$). When the SPSNS score average was compared with gender and marital status, the difference was not found to be significant ($p > 0.05$).

Conclusion: Inpatients were found to be highly satisfied in terms of nursing care.

Keywords: Patient, nursing service, satisfaction.

* H Alan, Dr. Öğretim Üyesi
İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, İstanbul
Yazışma Adresi / Address for Correspondence:
İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi
İzzetpaşa Mahallesi, Abide-i Hürriyet Cad. 34381 Şişli / İstanbul
Tel: 0 212 224 26 18
e-posta: handanalalan@yahoo.com

G ünümüzde, bilim, teknoloji ve bilginin birçok insanın erişiminde bulunduğu küreselleşmiş ortamda insanların yaşamlarında ve beklentilerinde değişiklikler olmuş ve bunun sonucunda mesleklerin çalışma süreçlerini iyileştirme ve kalite ön plana çıkmıştır.⁽¹⁾ Kalite uygunluk, bulunabilirlik, süreklilik, etkinlik, geçerlilik, saygı, özen, güven ve zaman gibi boyutları içermektedir.⁽²⁾ Bu boyutlar göz önünde tutulduğunda, kalite sağlık hizmetlerinde elzem olan ve aranan önemli bir olgudur. Yeni sağlık teknolojileri, sunulan hizmetlere bağlı olarak sağlık sektörünün maliyetlerini ve nüfusun beklentilerini artırmıştır.⁽³⁾ Hasta memnuniyeti, rekabetçi sağlık hizmetleri, tüketici toplum ve sağlık hizmetlerindeki maliyetin artmasına bağlı olarak kaynakların etkin kullanımına karar vermede gerekli bir kanıttır. Aynı zamanda hasta bakım kalitesinin de önemli bir göstergesi olarak ortaya çıkmaktadır.⁽⁴⁾ Son yıllarda servislerdeki değişiklikler ve iyileştirmeler hakkında alınan kararlarda, hastaların bekleme süreleri, randevu sistemi, çalışanların güler yüzlülüğü, hizmeti verene ulaşabilme gibi unsurların incelendiği hasta memnuniyetinin ölçülmesine dayalı çalışmalar dikkate alınmaktadır.⁽⁵⁾ Memnuniyet, yaşam tarzı, yaşanan deneyimler, beklentiler ile bireysel ve toplumsal değerleri içeren farklı faktörlerle ilişkili karmaşık bir kavramdır.⁽⁶⁾ Hasta memnuniyeti ise hastaneye yatışlarından ayrılışlarına kadar geçen süreçte hastanın beklentileri, sosyodemografik yapısı, hastalığın seyri, sağlık hizmeti düzeyi, sağlık çalışanı ve fiziksel çevre gibi birçok özellikle ilişkilidir.^(7,8) Hasta memnuniyeti, hastaların yalnızca gerekli bakım ve tedaviyi gördüklerini hissetmeleri ile ilgili olmayıp aynı zamanda hastane ortamı ve sağlanan bakımın kalitesinden memnun olmalarıyla da ilgili bir durumdur.⁽⁹⁾ Hastaların, gelecekteki başka sağlık sorunlarıyla geri dönme eğiliminde olmaları ve diğer hastalara tavsiye etme olasılıkları nedeniyle kurumların eksikliklerini belirleyerek bu eksikliklerin giderilmesinde, hasta memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin yol gösterici olabileceğini göz önünde tutması gerekmektedir.^(7,10) Çünkü hastanın, algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında karşılaştırma yaparak edindiği sonuç onun memnuniyetini ortaya çıkarır.⁽¹¹⁾ Bu nedenle Dünya Sağlık Örgütü yöneticilere, vatandaşların beklentilerini dikkate almalarını önermektedir.⁽¹²⁾

Hemşirelik hizmetleri, hasta, kurum, etik, yasalar ve mesleki standartlara yönelik bakım hizmetlerinin kalitesinin yanı sıra performansının bakımı değerlemesi ve hastaların memnuniyetine nasıl katkıda bulunduğu konusundaki sorumluluğunun farkındadır.⁽¹³⁾ Hemşireler, hemşirelik bakımından memnuniyetin büyük ölçüde temelini oluşturan hasta hemşire birlikliğini sağlamaktadır.⁽¹⁴⁾ Bu sayede hemşireler, hastaların aldıkları bakım ve bakımdan memnuniyetlikleri hakkında söylediklerini dinleyerek, yöneticilere dönüşümler ve yenilikler konusunda karar vermede iyi bir sonuç göstergesi oluşturabilirler.⁽¹⁵⁾ Hemşirenin diğer sağlık çalışanlarına oranla hasta ile daha uzun süre birlikte olması, hastanın kendini daha güvende hissetmesini sağlamaktadır. Bu nedenle hemşireler, hasta memnuniyetinin

arttırılması konusunda diğer sağlık çalışanlarına göre oldukça önemli bir etkiye sahiptir.⁽¹⁶⁾

Hastaların memnuniyeti, hemşirelerin kendilerine karşı bakım, destekleyici, saygılı, dürüst, empati, sabırlı, istekli ve yanıt verme gibi duygusal desteklerinin katkısıyla özellikle ilgilidir.^(17,18,19,20) Ayrıca, hizmeti alan bireyin geçmiş deneyimleri, duyguları, bilgileri ve beklentileri, sosyal durumu, yaşı, cinsiyeti, eğitimi, mevcut sağlık düzeyi ve bunu algılaması ve akraba desteği hasta memnuniyetini etkileyebilen faktörler olarak değerlendirilmektedir.^(2,4,21)

Uzun'un⁽¹¹⁾ belirttiğine göre, hasta memnuniyeti ölçümünün ilk kez Abdellah ve Levine tarafından 1956 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde hemşirelik alanında yapılmış ve hemşirelik bakımından hasta memnuniyeti ile ilgili ilk ölçüm aracı geliştirilmiştir. İlerleyen yıllarda hasta memnuniyetini tanımlayan birçok çalışma yapılmıştır.^(9,22,23) Hasta bakımı memnuniyetinin ölçülmesi daha önemli gözükmetedir, çünkü hemşireler, hastaların hastaneye yatışları sırasında en fazla vakit geçirdikleri ve etkileşimde buldukları sağlık elemanlarıdır. Bu nedenle hemşirelik bakımı hastaların hastanede kalma deneyiminin genel memnuniyetinin belirlenmesinde belirgin bir rol oynamaktadır.^(24,25,26) Hemşirelik bakımı ile hasta memnuniyetinin ölçülmesi, hastaların gereksinimlerinin yerine getirilip getirilmediğinin değerlendirilmesinde, bakım planı oluşturulmasında ve hastalar için uygun hemşirelik müdahalelerinin uygulanmasında önemlidir. Bu nedenle hemşirelik bakımı ile hasta memnuniyeti, özellikle klinik/sağlık hizmetleri tesislerinde bakım kalitesinin zorunlu bir belirleyicisidir.⁽²⁵⁾ Bu nedenle hasta memnuniyetinin düzenli olarak takip edilmesi, bakıma yönelik uygulamalarda hasta beklentilerine göre gereksinim duyulan düzenlemelerin yapılmasında ve hemşirelik hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesinde katkı sağlayacaktır.⁽²⁷⁾

Bu çalışmanın amacı, bir üniversite hastanesinin cerrahi ve dâhili kliniklerinde yatan hastalarının hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeyinin ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesidir.

Gereç ve Yöntem

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma, bir üniversite hastanesinin dâhili ve cerrahi kliniklerinde Eylül-Aralık 2014 tarihleri arasında tanımlayıcı tipte yapılmıştır. Araştırmanın evrenini, belirtilen süre içerisinde dâhili ve cerrahi kliniklerde yatan tüm hastalar, örneklemi; araştırmaya katılmaya gönüllü olan, iletişim kurulabilen, 18 yaş ve üzeri olan ve üç gece veya üzeri hastanede yatan ve taburcu olmasına karar verilen 166 hasta oluşturmuştur. Araştırmanın örneklem büyüklüğü kullanılacak istatistiksel yöntemler ve istenen güç düzeyi dikkate alınarak belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğünü belirlemek için N>50+8m formülü kullanılmıştır. Bu formülde "m" bağımsız değişken sayısını

belirtmektedir.⁽²⁸⁾ Bu formüle göre örneklem büyüklüğü, $N > 130$ olarak hesaplanmıştır. Hasta hemşire memnuniyet ilişkisini inceleyen araştırmalarda da etki büyüklüğünün orta düzeyde saptanması nedeniyle bu değer araştırmanın örnekleme için uygun kabul edilmiştir.⁽²⁸⁾

Veri Toplama Aracı

Veri toplamada, hastaların tanımlayıcı özelliklerini içeren 10 soruluk bilgi formu ve Demir ve Eşer⁽²⁹⁾ tarafından geliştirilen “Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri Ölçeği” (HHMÖ) kullanılmıştır. Ölçek, 5’li likert tipinde olup, “hiç memnun değilim: 1”, “az memnundum: 2”, “kararsızım: 3”, “memnundum: 4”, “çok memnundum: 5” puan verilerek değerlendirilen 34 maddeden oluşmaktadır. Tek faktörden (saf) oluşan HHMÖ’nin Cronbach Alpha katsayısı Demir ve Eşer⁽²⁹⁾ tarafından 0.96 olarak saptanmış, bu çalışmada da 0.91 bulunmuştur. Ölçek 34-170 puan aralığındadır. Puanın yükselmesi memnuniyet düzeyinin de yüksek olduğunu göstermektedir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Çalışma formları hastalara araştırmacı tarafından taburculukları planlandığı gün verilmiş ve doldurmaları beklenerek geri alınmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 16.0 paket programı kullanılmıştır. Veriler, yüzdelik dağılım, t testi ve tek yönlü varyans analizi (one way anova) testi ile değerlendirilmiştir. Tek yönlü varyans analizi testi sonrasında post-doc testleri tukey testi ile yapılmıştır. İstatistiksel değerlendirmede anlamlılık $p < 0.05$ olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmaya başlamadan önce ölçeği geliştiren Demir’den mail yoluyla ölçeğin kullanımı için izin alınırken, çalışmanın yapıldığı hastanenin bağlı olduğu Etik Kuruldan ve araştırmanın yapıldığı hastane başhekimliğinden yazılı izinler alınmıştır. Hastalara çalışmanın amacı sözel olarak anlatılmış ve kabul ederlerse çalışmaya katılabilecekleri belirtilmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sonuçları, tek bir ildeki üniversite hastanesine başvuran hastaların belli zaman aralığındaki görüş ve düşünceleriyle sınırlıdır.

Bulgular

Bu çalışmaya katılan hasta grubunun %59.6’sı ilkököl, %12.7’si üniversite mezunudur. Araştırmaya katılan hastaların %51.8’i kadın, %50’si 56 yaş ve üstü yaş grubundadır ve %74.7’si evlidir. Çalışmaya katılan hastaların %50.6’sı cerrahi kliniklerinde yatarken, %57.2’sinin ilk kez bu hastanede yattığı, hastanede yatış süresinin ortalama 7.42 gün olduğu (3-26 gün), %44’ünün 3 gün yatış yaptığı ve %74.7’sinin yanında sürekli

refakatçi bulunduğu saptanmıştır (Tablo 1). HHMÖ’den alınabilecek puanlar 35-170 arasında değişmekte olup, bu çalışmada hastaların ölçekten aldıkları puan ortalaması 134.38 (± 24.05) olarak bulunmuştur.

Tablo 1: Hastaların Tanıtıcı Özellikleri (n=166)

DEĞİŞKENLER		n	%
Yaş Grupları	18-25	12	7.2
	26-35	22	13.3
	36-45	22	13.3
	46-55	27	16.2
	56 ve Üstü	83	50.0
Cinsiyet	Kadın	86	51.8
	Erkek	80	48.2
Medeni Durum	Evlü	124	74.7
	Bekâr	42	25.3
Eğitim Durumu	Okuryazar Değil	17	10.2
	İlköğretim	99	59.6
	Lise	29	17.5
	Üniversite	21	12.7
Klinikler	Cerrahi Bilimler	84	50.6
	Dâhili Bilimler	82	49.4
Hastanede Yatış Süresi (gün)	3	73	44.0
	4	19	11.4
	5	11	6.6
	6	11	6.6
	7 ve Üzeri	52	31.3
Bu Hastanede Daha Önce Yatma Durumu	Evet	71	42.8
	Hayır	95	57.2
Refakatçi Bulundurma	Sürekli	124	74.7
	Bazen ya da Hiç	42	25.3

Hastaların demografik özellikleri ile HHMÖ puan ortalamaları Tablo 2’de görülmektedir. Yatış yapılan klinikler incelendiğinde, dâhili kliniklerde yatan hastaların HHMÖ puan ortalaması 137.72, cerrahi kliniklerde yatan hastaların HHMÖ puan ortalaması 131.12 olarak belirlenmiş, aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.032$). Yaş grupları ile ölçek puan ortalaması incelendiğinde 18-25 yaş grubunda 144.67, 26-35 yaş grubunda 124.32, 36-45 yaş grubunda 132.23, 46-55 yaş grubunda 128.67 ve 56 yaş ve üzeri grupta 137.99 olarak saptanmış, aradaki fark istatistiksel yönden anlamlı bulunmuştur ($p=0.045$). Bu çalışmada 18-25 yaş grubundaki hastaların ve 56 yaş ve üzeri gruptaki hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 2). Hastaların cinsiyeti ile HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, HHMÖ puan ortalaması erkeklerde 135.26, kadınlarda 133.56 olarak belirlenmiş ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır ($p > 0.05$). Hastaların HHMÖ puan ortalaması, evli hastalarda 134.83, bekâr hastalarda 133.05 olarak belirlenmiş ve aradaki

fark istatistiksel yönden anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Hastaların eğitim durumları incelendiğinde, HHMÖ puan ortalaması okuryazar olmayanlarda 138.0, ilköğretim mezunlarında 133.62, lise mezunlarında 130.03 ve üniversite mezunlarında 128.35 olarak belirlenmiş ve aradaki fark anlamlı bulunmuştur ($p=0.042$). Bu çalışmada, okuryazarlığı olmayan hastaların memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Hastaların Tanıtıcı Özellikleri ile HHMÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n:166)

DEĞİŞKENLER		n	X+SS	İSTATİSTİKSEL DEĞERLENDİRME
Yaş Grupları**	18-25 ^a	12	144.67±9.25	F =2,490 p = ,045 a=e>b, c, d
	26-35	22	124.32±31.54	
	36-45	22	132.23±26.70	
	46-55	27	128.67±31.83	
	56 ve Üstü	83	137.99±18.06	
Cinsiyet*	Kadın	86	133.56±23.11	T = ,455 p = ,650
	Erkek	80	135.26±25.15	
Medeni Durum*	Evli	124	134.83±23.34	T = ,414 p = ,679
	Bekâr	42	133.05±26.29	
Eğitim Durumu**	Okuryazar ^a Değil	17	138.0±15.64	F = ,625 p = ,042 d>a, b, c
	İlköğretim	100	133.62±24.66	
	Lise	29	139.03±16.62	
	Üniversite	20	128.35±34.02	
Klinikler *	Cerrahi Bilimler	84	131.12±27.88	T = 1.779 p = ,032
	Dâhili Bilimler	82	137.72±18.96	
Yatış Süresi (gün)**	3 ^a	73	128.98±26.13	F = ,458 P = ,003 e>a, b, c, d
	4	19	130.36±24.71	
	5	11	130.72±34.74	
	6	11	140.00±13.08	
	7 ve Üzeri	52	142.19±18.59	
Bu Hastanede Daha Önce Yatış*	Evet	71	130.85±27.09	T = 1.639 p = ,05
	Hayır	95	137.01±21.27	
Refakatçi Bulundurma*	Sürekli	124	133.24±24.64	F = ,020
	Bazen ya da Hiç	42	137.74±22.18	P = ,002

*t testi **one way anova

Klinikte yatış süresine göre hastaların HHMÖ puan ortalaması, üç gün yatanlarda 128.98, 4 gün yatanlarda 130.36, 5 gün yatanlarda 130.72, 6 gün yatanlarda 140.0 ve 7 gün ve üzeri yatanlarda 142.19 olarak belirlenmiş, aradaki fark anlamlı bulunmuştur ($p=0.003$). Bu kurumda daha önce yatma

durumuna göre hastaların HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, HHMÖ puan ortalaması ilk kez yatanlarda 137.01 bulunurken, daha önce de yatmış belirlenlerde 130.85 bulunmuş ve aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir ($p=0.05$, Tablo 2). Refakatçi bulundurma durumu ile hastaların ölçek puan ortalamaları karşılaştırıldığında bazen ya da hiç refakatçi bulundurmeyen grupta puan ortalaması daha yüksek çıkmış ve aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p=0.02$).

Tartışma

Çalışmada, hastaların HHMÖ'den aldığı puan ortalaması 134.38 (± 24.05) bulunmuştu. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 34, en yüksek puan 170 olduğu düşünülürse bu sonuç hasta memnuniyet düzeylerinin orta olduğu söylenebilir. Literatürde aynı ölçek kullanılarak yapılan çalışmalara bakıldığında, Demir ve ark.⁽³⁰⁾ 132.48 \pm 20.90, Özer ve ark.⁽³¹⁾ 129.63 \pm 25.46, Yürümezoğlu⁽³²⁾ 108.76 \pm 33.37 olarak saptamıştır. Uluslararası literatür incelendiğinde, Cheng'in⁽³³⁾ miyokard infarktüsü geçiren 1.866 hasta ile yaptığı bir çalışmada, hastaların %7'sinin sağlık bakımından memnun olduğu bulunmuştur. Diğer bir çalışmada, eğitim hastanelerindeki tüm hizmetler incelenmiş ve katılımcıların %39.7'sinin hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğu saptanmıştır.⁽³⁴⁾ Farahani ve ark.'nın⁽³⁵⁾ çalışmasında ise, katılımcıların %71'i sağlanan hemşirelik bakımından memnun olduklarını bildirmişlerdir. Yapılan çalışmalarda, hastanın eğitim düzeyi düşüğe alacağı hizmetler hakkında bilgisinin az olduğu, bu nedenle de beklentisinin azaldığı, ama memnuniyetin arttığı belirtilmektedir.^(32,35,36) Bu çalışmaya katılan hasta grubunun %59.6'sı ilköğretim mezunu olduğu düşünüldüğünde hastaların beklenti düzeyinin düşük, memnuniyetinin yüksek çıkması beklenen bir sonuçtur.

Bu çalışmada, dâhili kliniklerinde yatan hastaların HHMÖ puan ortalaması cerrahi kliniklerinde yatan hastaların puanlarından daha yüksektir. Dâhili kliniklerinde yatan hastalar genellikle KOAH, diyabet, hipertansiyon gibi kronik hastalıklar nedeniyle yatmaktadır. Bu hastalıklar ve hastanede yatış süreci psikolojik yönden bir travma oluştursa bile hastaların tedavisi genellikle medikal tedavi olduğu için cerrahi işlem geçiren hastalarınki kadar karmaşık değildir. Ayrıca dâhili kliniklerinde yatan hastalar hastalık belirtileri alevlendikçe yine yine gelip, yatış yapıp taburcu olan hastalardır. Bunun da onların hastanede yatışı daha önce de deneyimlemelerine bağlı olarak karşılaştıkları hemşirelik bakımını bilmelerinden dolayı memnuniyeti yükselttiği düşünülmektedir. Özer ve ark.'nın⁽³¹⁾ kapak ya da koroner arter hastalığı (açık kalp ameliyatı geçiren hastalar) ve periferik damar hastalığı (medikal tedavi gören hastalar) nedeniyle yatan hastalarla yaptıkları çalışmada cerrahi girişim uygulanan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması daha düşük bulunmuştur. Arslan ve Kelleci'nin⁽³⁷⁾ çalışmasında ise, hastaların yattıkları klinikler arası memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark

saptanmamış, ancak cerrahi servislerde yatan hastaların memnuniyet düzeyleri dâhili servislerde yatan hastalardan düşük bulunmuştur. Tang ve ark.'nın⁽³⁸⁾ yaptığı çalışmada, medikal tedavi için yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti cerrahi girişim için yatan hastalardan daha yüksek çıkmıştır.

Bu çalışmada, erkeklerde HHMÖ puan ortalaması kadınlara göre daha yüksektir. Literatürde de hasta memnuniyeti üzerine yapılan çalışmaların sonuçları bu çalışma ile uyumludur.^(10,30,31,39,40,41,42,43) Yürümezoğlu'nun⁽³²⁾ çalışmasında ise, bu çalışmanın aksine erkeklerin kadınlara göre hemşirelik bakımından daha az memnun oldukları saptanmıştır.

Bu çalışmada, 18-25 yaş ve 56 yaş ve üzeri hastaların hemşirelik bakımından daha memnun oldukları belirlenmiştir. Liu ve Wang⁽¹⁹⁾ çalışmalarında, hasta memnuniyeti ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Özer ve ark.'nın⁽³¹⁾ ile Özlü'nün⁽⁴¹⁾ çalışmasında da yaş grupları arasında anlamlı fark olmamasına rağmen, 65 yaş ve üzeri hastaların HHMÖ puan ortalaması daha yüksek çıkmıştır. Uzun'un⁽²⁾, Yürümezoğlu'nun⁽³²⁾ Eroğlu ve ark.'nın⁽⁴⁴⁾ ve Şişe'nin⁽⁴⁵⁾ yaptıkları çalışmalarda da, yaşlı bireylerin memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bölükbaş ve Türköz'ün⁽³⁹⁾ çalışmasında, hastaların hemşirelik bakımını yeterli bulup bulmamalarında yaşın etkisi saptanmamıştır. Bu araştırmada, yaşlıların beklentilerinin daha az olması ve "başkasına yük olmama" anlayışını benimsemelerinden kaynaklı memnuniyetlerinin yüksek olduğu düşünülebilir.⁽⁴⁶⁾ Çalışmaya katılan evli hastalarda puan ortalaması daha yüksek bulunmuştur. Evli olan hastaların eş ve çocuklarından gelen desteğin, bakım gereksinimini ve beklenti düzeyini düşürmüş olduğu düşünülmektedir.⁽⁴⁷⁾ Çalışmanın sonuçları Özer ve ark.'nın,⁽³¹⁾ Yürümezoğlu'nun,⁽³²⁾ Özlü'nün⁽⁴¹⁾ ve Şişe'nin⁽⁴⁵⁾ çalışma sonuçları ile paraleldir.

Çalışmada, HHMÖ puan ortalamalarını hastaların eğitim durumlarına göre farklılık göstermekteydi ve okuryazar olmayan hastaların memnuniyet düzeyi ilköğretim, lise ve üniversite mezunlarına göre daha yüksekti. Yürümezoğlu⁽³²⁾ çalışmasında, hastaların eğitim durumları ile hemşirelik bakımından memnuniyet puanları arasında anlamlı bir fark bulunmuş, eğitim düzeyi ile hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet arasında ters yönlü bir ilişki saptamıştır. Eğitim düzeyi yükseldikçe hastaların aldıkları hizmetler ve hakları konusundaki bilgi düzeylerinin artması ve bunun beklentilerini etkilemesi beklenen bir sonuç olarak değerlendirilmiştir.⁽³²⁾ Özlü'nün⁽⁴¹⁾ ve Şişe'nin⁽⁴⁵⁾ çalışmasında da, üniversite mezunu olanların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır. Özer ve ark.'nın⁽³¹⁾ çalışmasında da, ilköğretim mezunlarının hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Çalışmada, hastaların HHMÖ puan ortalamaları yedi gün ve üzerinde yatış yapanlarda üç, dört, beş ve altı gün yatanlara göre yüksek bulunmuştu. Özer ve ark.⁽³¹⁾ ve Yürümezoğlu'nun⁽³²⁾

çalışmasında, hastanede kısa süre yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden daha az memnun olduğu belirlenmiştir. Şişe'nin⁽⁴⁵⁾ çalışmasında ise, hastaların hastanede yatış süreleri ile HHMÖ puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuş, bir ay ve daha fazla süre hastanede yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu saptanmıştır.

Kurumda ilk kez yatan hastalarda puan ortalaması daha yüksek bulunmuştu. Hasta memnuniyetinin gerçek gereksinimlerden çok hastaların beklentilerine bağlı olması arada hassas bir denge oluşturmaktadır. Hastanın geçmiş deneyimleri ve dış kaynaklardan (hastane deneyimi olan başka hasta, internet, televizyon vb.) edindiği bilgiler tedavi ve bakımından sorumlu kişilerden beklentilerini etkilemektedir.⁽⁴⁸⁾ Bu çalışmada da, daha önce hastanede yatmış olan hastaların ilk kez hastanede yatanlara göre beklentilerinin ve buna bağlı memnuniyet düzeylerinin azaldığı düşünülmektedir.

Çalışmada, bazen ya da hiç refakatçi bulundurmayan hastaların HHMÖ puan ortalamaları daha yüksektir. Refakatçisi bulunmayan hastalar herhangi bir gereksinim durumunda hemşireden yardım isteyerek gereksinimlerini karşıladığı için bu durumun memnuniyet düzeylerini yükseltebileceği düşünülmektedir. Kayrakçı ve Özşaker'in⁽⁴⁹⁾ çalışmasında, refakatçinin yanında kalma durumunun hemşirelik bakımı memnuniyetini etkilemediği saptanmıştır. Şişe'nin⁽⁴⁵⁾ çalışmasında ise, hastaların yanlarında refakatçi bulundurma durumunun hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini artırdığı görülmüştür.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlikleri orta düzeyde bulunmuştur. Dâhili kliniklerinde yatan, 18-25 yaş ve 56 yaş ve üzeri gruptaki hastalar, okuryazar olmayan, yedi ve daha fazla gün hastanede yatanlarla, ilk kez bu hastanede yatan ve bazen ya da hiç refakatçi bulundurmayan hastalar hemşirelik hizmetlerinden daha memnundu. Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin önemli kalite göstergelerindedir. Hastaların günlük yaşam gereksinimlerinin karşılanmasında kurumların kalite bakım standartları olsa da hastaların yaşı, sosyokültürel durumu, hastalığı, hastaneye yatış nedeni gibi pek çok neden hastanın hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkilediği için hemşirelerin hastalara kaliteli bakım verebilmek ve memnuniyeti artırabilmek için bu farklılıkları dikkate almaları gerekmektedir. Yönetici hemşireler, hemşirelik hizmetlerinin güçlü ve zayıf yönlerini tanımak ve iyileştirmek için gerekli önlemleri almada hasta memnuniyet çalışmalarından yararlanabilirler. Ayrıca hasta memnuniyet araştırmaları sağlık sistemlerinde yapılabilişliği göstermekle birlikte sağlık politikalarını belirlemede de kilit noktalardan birini oluşturmaktadır. Bu nedenle kurumların, belli periyotlarda, daha geniş örneklerle memnuniyet ölçümlerini yapması ve bunları daha üst mercilere raporlaması önerilebilir.

KAYNAKLAR

- 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):205-14. Available from: <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/36/200/1624.pdf>
- Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili newcastle memnuniyet ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. Türk Hemşireler Dergisi. 2003; 2(54):16-24. Available from: www.researchgate.net/publication/299564400_The_Vailidity_and_Reliability_of_Turkish_Form_of_Newcastle_Satisfaction_with_Quality_of_Nursing_Care_Scale_Hemşirelik_Bakim_Kalitesi_Ile_Ilgili_Newcastle_Memnuniyet_Olceginin_Turkce_Formunun_Gecerlilik
- Freitas JS, Silva Camargo AEB, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev Lat Am Enfermagem. 2014;22(3):454-60. doi: 10.1590/0104-1169.3241.2437
- Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti, C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2001; 5 (2):69-74. Available from: <http://eskidergi.cumhuriyet.edu.tr/makale/596.pdf>
- Tarım M. Hizmet organizasyonlarında (hastanelerde) kalite, Prof. Dr. Nusret Ekin'e armağan. Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası Yayını. 2000;38:1025. Available from: <http://tuhis.org.tr/resim/files/nekinarman.pdf>
- Acaroğlu R, Şendir M, Kaya H, Soysal E. Bireyselleştirilmiş hemşirelik bakımının hasta memnuniyeti ve sağlığa ilişkin yaşam kalitesine etkisi. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2007; 15(59):61-7. Available from: <http://www.journals.istanbul.edu.tr/ufnhy/article/view/5000070017>
- İçyeroğlu G, Karabulutlu E. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2011; 6(17):67-81. Available from: <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/kocatepetip/article/view/5000117674/0>
- Demir C, Çimen M, Peker S, Kostik Z, Sen D. Gata eğitim hastanesi genel cerrahi kliniğinde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyinin hesaplanması. Gülhane Tıp Dergisi. 2000; 42(1):65-71. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Mesut_Cimen/publication/303883025_GATA_Egitim_Hastanesi_Genel_Cerrahi_Kliniginde_Yatarak_Tedavi_Goren_Hastalarin_Tatamin_Duzeylerinin_Saptanmasi/links/575aaa2b08ae9a9c95518674/GATA-Egitim-Hastanesi-Genel-Cerrahi-Kliniginde-Yatarak-Tedavi-Goeren-Hastalarin-Tatamin-Duezeylerinin-Saptanmasi.pdf
- Lis CG, Rodeghier M, Gupta D. Distribution and determinants of patient satisfaction in oncology: a review of the literature. Patient Prefer Adherence. 2009; 3(3):287-304. doi: 10.2147/PPA.S6351
- Hastaoğlu S. Dahili bilimler bölümünde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden doyum ve memnuniyeti [Master's Thesis]. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2007.
- Uzun G. Mastektomi ameliyatı olan hastalarda postoperatif dönemde hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti ve bireyin sosyodemografik özellikleri ile ilişkisinin değerlendirilmesi [Master's Thesis]. Edirne: Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2009.
- World health organization. The world health report 2000. Health systems: improving performance. Geneva; 2000. Available from: http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1
- Regis LFLV, Porto IS. Basic human needs of nursing professional: situations of (dis)satisfaction at work. Rev Esc Enferm USP. 2011;45(2):334-41. [Article in Portuguese] Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21655781>
- Görgeç Ö. Cumhuriyet Üniversitesi sağlık hizmetleri araştırma ve uygulama hastanesi çocuk servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi [Master's Thesis]. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2000.
- World Health Organization. Geneva Patients for patient safety. Geneva; 2013 (Erişim T: 15/12/2017). Available from: http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en/
- Büyükyörük N, Dilmen B, Bayram M. Burdur Devlet Hastanesi'nde yatan hastaların intörn hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. S.D.Ü. Tıp Fakültesi Dergisi. 2010;17(3):1-6. Available from: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/196816>
- Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: A literature study. Scandinavian Journal of Caring Sciences. 2002; 16(4):337-44. doi: 10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x
- Kuosmanen L, Hatonen H, Jyrkinen AR, Katajisto J, Valimäki M. Patient satisfaction with psychiatric inpatient care. Journal of Advanced Nursing. 2006; 55(6): 655-63. doi: 10.1111/j.1365-2648.2006.03957.x
- Liu YL, Wang GL. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. Journal Nursing Care Quality. 2007; 22(3):266-71. doi:10.1097/01.NCQ.0000277785.52428.a5
- Villarruz-Sulit MVC, Dans AL, Javelosa MAU. Measuring satisfaction with nursing care of patients admitted in the medical wards of the Philippine general hospital. Acta Medica Philippina. 2009; 43(4): 52-56. Available from: http://actamedicaphilippina.com.ph/sites/default/files/fulltexts/vol_43_no_4-measuring.pdf
- Ataç A, Azal Ö, Uçar M, Açikel C, Göçgelidi E. TSK sağlık kurumlarından yararlanılan personelin hasta hakları ve sağlık personeli hasta ilişkisi konusundaki memnuniyetlerinin internet üzerinden araştırılması. Gülhane Tıp Dergisi. 2003; 45(4):309-15. Available from: http://gulhanemedj.org/uploads/pdf/pdf_GMJ_110.pdf
- Demir C, Çelik Y. Determinants of patient satisfaction in a military teaching hospital. Journal for Healthcare Quality. 2002; 24(2): 30-34. doi: 10.1111/j.1945-1474.2002.tb00416.x
- O'Toole RV, Castillo RC, Pollak AN, MacKenzie EJ, Bosse MJ. Determinants of patient satisfaction after severe lower extremity injuries. Journal of Bone and Joint Surgery. 2008; 90(6):1206-11. doi: 10.2106/JBJS.G.00492.
- Yellen E, Davis GC, Ricard R. The measurement of patient satisfaction. Journal Nursing Care Quality. 2002;16(4):23-29. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12125901>
- Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire an actionable approach to measuring patient satisfaction. Journal of Nursing Care Quality. 2005;20(3):220-30. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15965386>
- Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: A concept analysis within a nursing framework. Journal of Advanced Nursing. 2009; 65(3): 692-701 doi: 10.1111/j.1365-2648.2008.04866.x
- Akın S., Erdoğan S. The Turkish version of the newcastle satisfaction with nursing care scale used on medical and surgical patients. Journal of Clinical Nursing. 2007; 16(4): 646-53. doi:10.1111/j.1365-2702.2006.01583.x
- Green SB. How many subject does it take to do a regression analysis? Multivariate Behavioral Research. 1991; 26:499-510. doi: 10.1207/s15327906mbr2603_7
- Demir Y, Eşer İ. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin bir ölçek çalışması. Hastane Yönetimi, 2005; Ocak-Şubat-Mart Sayısı: 31-43
- Demir Y, Gürol Arslan G, Eşer İ, Khorshid L. Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi, Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi. 2011;19(2): 68-76. Available from: <http://www.journals.istanbul.edu.tr/ufnhy/article/view/1023004224>
- Özer N, Köçkar Ç, Yurttaş A. Kalp damar cerrahisi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 2009; 12(3):12-19. Available from: <http://e-dergi.atauni.edu.tr/ataunihem/article/view/1025000740>
- Yürümezoğlu Arslan H. Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti [Master's Thesis]. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2007.
- Cheng SH. Patient satisfaction with and recommendation of a hospital: effects of interpersonal and technical aspects of hospital care. Inter J Quality Health Care. 2003;15(4):345-55. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12930050>
- Tung YC, Chang GM. Patient satisfaction with and recommendation of a primary care provider: associations of perceived quality and patient education. Int J Qual Health Care. 2009;21(3):206-13. doi: 10.1093/intqhc/mzp006
- Farahani MF, Shamsikhani S, Hezaveh . Patient satisfaction with nursing and medical care in hospitals affiliated to arak university of medical sciences in 2009. Nurs Midwifery Stud. 2014 Sep; 3(3):1-3. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4332990/>
- Liu JE, Mok E, Wong T. Caring in nursing: investigating the meaning of caring from the perspective of cancer patients in Beijing, China. J Clin Nurs. 2006;15(2):188-96. doi: 10.1111/j.1365-2702.2006.01291.x

37. Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2011; 14(1):1-8. Available from: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/29577>
38. Tang WM, Soong CY, Lim WC. Patient satisfaction with nursing care: a descriptive study using interaction model of client health behavior. *International Journal of Nursing Science*. 2013; 3(2):51-56. doi:10.5923/j.nursing.20130302.04
39. Bölükbaşı N, Türköz Z. Hastanede yatan hastaların hemşirelerden beklentileri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2002; 5(2):18-28. Available from: <http://e-dergi.atauni.edu.tr/ataunihem/issue/view/1025000015>
40. Lochoro P. Measuring patient satisfaction in UCMB health institutions. *Health Policy and Development*. 2004; 2(3): 243-48. doi:10.5539/gjhs.v3n1p64
41. Özlü Z. Erzurum ilinde farklı hastanelerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin incelenmesi [Master's Thesis]. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü;2006.
42. Çoban İG. Hastanın hemşirelik bakımını algılayışı ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması [Master's Thesis]. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü ; 2006.
43. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J CaringSci*. 2002; 16:337-44. doi: 10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x
44. Eroğlu F, Özmen S, Noyaner A, Aydın C. Yoğun bakımda hasta sağlık kalitesini geliştirebilir miyiz? Süleyman Demirel Hastanesi Tıp Fakültesi Dergisi. 2001; 8(3):9-11. Available from: <http://dergipark.gov.tr/sdutfd/issue/20965>
45. Şişe Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Kocatepe Tıp Dergisi*. 2013; 14: 69-75. Available from: <http://www.kocatepetipdergisi.aku.edu.tr/PDF/MAYIS%202013/2.pdf>
46. Cerit b. Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*. 2016; 3(1) 27-36. Available from: http://www.hacettepehemsirelikdergisi.org/pdf/pdf_HHD_205.pdf
47. Yıldız T , Önler E , Başkan B , Koluçık B , Malak A , Özdemir A , Aydınılmaz H. Cerrahi Birimlerde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Belirlenmesi. 2014; 2(3):123-30. Available from: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/209099>
48. Staniszewska S, Ahmed L. The concepts of expectation and satisfaction: do they capture the way patients evaluate their care? *Journal of Advanced Nursing*. 1999; 29(2): 364-70. doi: 10.1046/j.1365-2648.1999.00897.x
49. Kayrakçı F, Özşaker E. Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *F.N. Hem. Dergisi*. 2014; 22 (2):105-13. Available from: <http://dergipark.gov.tr/iufnhy/issue/9014/112342>