

Bir Üniversite Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Bazı Faktörler

Patients' Satisfaction Levels of Nursing Services at a Gynecology and Obstetrics Unit of a University Hospital and Related Factors

NİLÜFER TUĞUT *
ZEHRA GÖLBAŞI **

Geliş Tarihi: 25.06.2013, Kabul Tarihi: 30.07.2013

ÖZET

Amaç: Araştırma kadın hastalıkları ve doğum servisinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerini belirlemek amacıyla kesitsel olarak yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma 15 Kasım-31 Aralık 2012 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi'nde yapılmıştır. Araştırmanın evrenini belirlenen tarihler arasında hastanede yatan hastalar oluşturmuştur. Örnekleme 319 hasta alınmıştır. Veriler, bireysel özellikler formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) kullanılarak toplanmıştır. Verilerin istatistiksel analizinde t testi ve varyans analizi kullanılmıştır.

Bulgular: Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamaları 72.52 ± 16.63 olarak bulunmuştur. Ölçeğin maddeleri incelendiğinde en yüksek puanın "hemşirelerin bakım ve tedavi ile ilgili gereksinimlerin farkında olmaları" parametresine, en düşük puanın ise "hemşirelerin akraba ve arkadaşlarımızı rahatlatma biçimi parametresine ait olduğu saptanmıştır. Hastaların sosyodemografik özellikleri ve hastanede yatış özelliklerine göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur.

Sonuç: Hastaların kadın hastalıkları ve doğum servisinde verilen hizmetlerle ilgili hemşirelik bakımından memnuniyetinin iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti; hemşirelik bakımı; kaliteli sağlık bakımı.

ABSTRACT

Aim: To determine patients' satisfaction levels of the nursing-care services at a gynecology and obstetrics unit.

Methods: This cross-sectional study was carried out at the Gynecology and Obstetrics Service of a university hospital between 15 November and 31 December 2012. The population of the study was composed of patients staying at hospital during these dates. 319 patients were included in the sample. Data were collected using a personal characteristics form and the Newcastle Satisfaction Scale from Nursing Care. t-test and variance analysis were used for the statistical analysis of data.

Results: The satisfaction point average of the patients was found to be 72.52 ± 16.63 . When the items of scale were analyzed, it was determined that the highest score was for the parameter of "nurses being aware of requirements about care and treatment", while the lowest score was for the parameter of "nurses' way of comforting relatives and friends". It was determined that there is no statistical difference between nursing-care satisfaction levels according to patients' sociodemographic data and hospitalization circumstances.

Conclusion: It was determined that the satisfaction levels of patients about nursing-care services at the gynecology and obstetrics unit were at a good level.

Keywords: Patient satisfaction; nursing care; quality of health care.

* N Tuğut, Yard. Doç. Dr.
Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Doğum ve Kadın Hastalıkları Hemşireliği AD
Tel.: 0 346 219 10 10-3153 Faks: 0 346 219 12 61
e-posta: nilfugut@gmail.com

** Z Gölbaşı, Doç. Dr.
Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Doğum ve Kadın Hastalıkları Hemşireliği AD
Tel.: 0 346 219 10 10 / 1777 Faks: 0 346 219 12 61
e-posta: zehragolbasi@gmail.com

Giriş

Hasta memnuniyeti, sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel kriterlerden biri ve sağlık hizmetleri sağlayıcıları için bir gerekliliktir.^[1] Hasta memnuniyeti, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin sunumunu, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Dolayısıyla, hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle bakım kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.^[2-4] Ayrıca hasta memnuniyeti hastaların aldıkları sağlık hizmeti veya tıbbi bakımla ilgili beklenti, deneyim ve değer yargılarını içeren ve daha çok hastaların algılamalarına dayanan bir kavramdır. Algılanan hasta memnuniyeti daha çok hastaların görüş ve değerlendirmeleridir.^[5] Bundan dolayı algılan hasta memnuniyeti, bakım kalitesine yönelik hasta perspektifi şeklinde nitelendirilmektedir.^[5]

Hastaların hastanede yattıkları süre içinde hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyeti etkileyen en önemli faktörlerdendir.^[1-7] Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler arasında hasta hemşire ilişkisi özellikle vurgulanmaktadır.^[1,2,8-10] Bakım kalitesinin ve hasta memnuniyetinin belirleyicisi olan hemşireler bakım verdikleri bireylere profesyonellik ilkeleri çerçevesinde bütüncü bakım vermek durumundadır. Hemşirelik bakımı ile hastaların beklenti ve gereksinimlerinin karşılanması bireyin kendini önemli hissetmesine, tedavi uyumuna, sağlığına yeniden kavuşmasına, sağlığını geliştirme ve yaşam kalitesini artırmasına neden olmaktadır. Kadın hastalıkları ve doğum servisinde yatan kadınların sağlık sorunlarının çeşitliliği, bakım ve gereksinimlerinin çok farklı olması, hizmet alan kadınların bakış açılarının ve beklentilerinin çok çeşitli olabileceğini düşündürmektedir. Bu nedenle hastaların bakış açısı ile sağlık hizmetlerini değerlendirmek ve sağlık hizmetlerinin kalitesini belirlemek, sağlık hizmetleri sunumundaki problem alanlarını ve güçlü olunan noktaları açıklamak hasta memnuniyetinin belirlenmesi için en önemli gerekçelerdir.^[8,11] Bu konuda yapılan çalışma sonuçları hemşirelik bakımının doğrudan hasta memnuniyetine etkisi olduğunu belirtmekte^[12-14] ve hasta memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesini ve hasta beklentileri doğrultusunda hemşirelik uygulamalarında gerekli düzenlemelerin yapılmasını önermektedir.^[12,15-16]

Yöntem

Araştırmanın tipi ve yeri

Bu araştırma bir üniversite hastanesindeki kadın hastalıkları ve doğum servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini değerlendirmek ve memnuniyeti etkileyen bazı faktörleri belirlemek amacıyla kesitsel olarak yapılmıştır. Araştırmanın yapıldığı kadın hastalıkları ve doğum servisi toplam 32 yatak kapasiteli olup, 9 hemşire ve 2 ebe çalışmaktadır. Her bir vardiyada bir hemşireye ortalama 10-15

hasta düşmektedir. Doğumhane ise 15 yatak kapasitelidir ve iki hemşire, dört ebe çalışmaktadır. Bu bölümde hasta sirkülasyonu değişken olup, genellikle hemşire başına 5-6 hasta düşmektedir.

Araştırmanın evreni ve örneklemi

Araştırmanın evrenini kadın hastalıkları ve doğum servislerinde yatan hastalar oluşturmuştur. Örnekleme 15 Kasım -31 Aralık 2012 tarihleri arasında bu kliniklerde en az 24 saat yatan, bilinci açık, psikiyatrik sorunu olmayan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 319 hasta oluşturmuştur.

Veri toplama araçları ve uygulanması

Veriler, kadınların bazı bireysel ve hastanede yatış durumlarına ilişkin özellikleri belirlemek amacıyla literatür bilgisi doğrultusunda araştırmacılar tarafından hazırlanmış toplam 18 sorudan oluşan tanıtıcı özellikler formu ve Thomas ve ark.^[17] tarafından geliştirilen ve Uzun^[18] tarafından Türkçe'ye uyarlanmış Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) kullanılarak toplanmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında Cronbach alfa değeri 0.95 olarak oldukça güvenilir bulunmuştur.^[18] NHBMÖ 19 soru ve her soru için beş cevap seçeneği ("*hiç memnun değilim*" 1 puan, "*nadiren memnunum*" 2 puan, "*memnunum*" 3 puan, "*çok memnunum*" 4 puan, "*tamamen memnunum*" 5 puan) bulunan bir memnuniyet belirleme ölçeğidir. Ölçeğin değerlendirilmesi, ölçekte bulunan tüm maddelerin puanlarının toplanması ve alınan puanın 100'e dönüştürülmesi ile yapılmaktadır. Buna göre ölçeğin puan aralığı 0-100 arasında değişmektedir. Alınan puanın 50'in üzerinde olması hemşirelik bakımından memnuniyeti göstermektedir.

Kriterleri karşılayan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan hastalara araştırma hakkında bilgi verilmiş ve sözel onam alınmıştır. Taburculuk işlemleri başlatılan hastalar için uygun ortam ayarlanmış (sessiz, sakin vb.) ve veri toplama araçları tanıtılmıştır. Hastalara veri toplama araçları verilerek formları doldurmaları istenmiştir. Okuma yazması olmayan hastalardan refakatçi eşliğinde, okuma yazması olan hastalardan ise kendilerinin veri toplama formları doldurması ve formu doldurduktan sonra araştırmacıya teslim etmesi istenmiştir. Veri toplama formları yaklaşık 10 dakikada doldurulmuştur.

Veri analizi

Elde edilen veriler SPSS 14.0 yazılım programında veri tabanı oluşturularak değerlendirilmiştir. Değerlendirmede, sayımla elde edilen veriler (kadınların eğitim düzeyi, aile tipi, yaşadıkları yer vb.) frekans dağılımı olarak, ölçümle elde edilen veriler (hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi ortalaması) ortalama ve standart sapma olarak gösterilmiştir. Kadınların tanıtıcı özelliklerine ile NHBMÖ puan ortalaması karşılaştırılırken, ikili gruplarda t testi, ikiden fazla olan gruplarda ise tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır.

Etik boyut

Araştırmanın yürütülmesi için hastane yönetiminden gerekli izinler alınmıştır. Araştırmaya davet edilen hastalara araştırma ile ilgili bilgi verilmiş ve gönüllü olan ve bunu sözel olarak ifade eden hastalar araştırmaya dahil edilmiştir. Formlar üzerine hastanın kimlik bilgilerini içeren herhangi bir bilgi yazılmaması istenmiştir.

Bulgular

Bu çalışmada, yer alan hastaların yaş ortalamaları 30.55 ± 10.36 olup, %97.5'inin evli, %53.9'unun ilköğretim mezunu, %53.9'unun il merkezinde yaşadığı belirlenmiştir. Hastaların %90'ının çalışmadığı, %73.7'sinin çekirdek ailede yaşadığı bulunmuştur. Hastaların eşlerinin %60.5'inin ilköğretim ve üzeri eğitim düzeyine sahip olduğu ve %84.6'sının çalıştığı bulunmuştur. Hastaların %61.1'i gelir düzeyini orta düzey olarak değerlendirmiştir.

Hastaların % 82.4'ü kadın hastalıkları kliniğinde ve %76.5'i de obstetrik bir tanı ile yatmaktadır. Hastaların %73'ünün dört gün ve daha kısa süre hastanede yattığı saptanmıştır. Hastaların % 69.3'ünün daha önce hastanede yatma deneyiminin olduğu, %62.7'sinin çalışmanın yapıldığı hastanede, %28.8'inin ise

kadın hastalıkları ve doğum kliniğinde daha önce yattığı belirlenmiştir. Hastaların %48.3'ü dört yataklı hasta odasında yatmıştır ve %56.4'ünün yanında sürekli olarak refakatçi kalmıştır.

Tablo 1'de hastaların NHBMÖ toplam ve madde puan ortalaması verilmiştir. Buna göre araştırma kapsamına alınan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet toplam puan ortalamasının 72.52 ± 16.63 olduğu belirlenmiştir. NHBMÖ maddelerinin puan ortalaması incelendiğinde en yüksek puanın "hemşirelerin sizin bakımınız ve tedavinizle ilgili gereksinimlerinizin farkında olmaları (3.99 ± 0.95)" parametresi olduğu, en düşük puanın ise "hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçimi (3.63 ± 1.09)" olduğu saptanmıştır.

Tablo 2'de hastaların bazı özelliklerine göre NHBMÖ toplam puan ortalaması verilmiştir. Tablo incelendiğinde, hastaların yaşı, eğitimi, medeni durumu, sosyal güvencesi, aile tipi, çalışma durumu, yaşadığı yer, gelir durumu, eş eğitimi ve eş çalışma durumu gibi sosyo demografik özellikleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p > 0.05$).

Tablo 3'de hastaların hastanede yatış özelliklerine göre NHBMÖ

Tablo 1. Hastaların NHBMÖ Maddelerine Ait Puan Ortalaması

| NHBMÖ HEMŞİRELİK BAKIM PARAMETRELERİ | $\bar{x} \pm SS$ |
|--|-------------------|
| Hemşirelerin size ayırdığı zaman miktarından | 3.85 ± 0.98 |
| Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden | 3.89 ± 0.97 |
| Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınızda bulunmasından | 3.84 ± 1.05 |
| Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden | 3.80 ± 1.00 |
| Çağırıldığında hemşirelerin hemen gelmesinden | 3.79 ± 1.09 |
| Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden | 3.63 ± 1.13 |
| Hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden | 3.75 ± 1.09 |
| Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etmelerinden | 3.89 ± 1.05 |
| Hemşirelerin size yardımcı olmalarından | 3.87 ± 1.05 |
| Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden | 3.79 ± 1.06 |
| Hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden | 3.63 ± 1.09 |
| Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından | 3.84 ± 1.02 |
| Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verilen bilginin yeterliliğinden | 3.73 ± 1.05 |
| Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından | 3.80 ± 1.06 |
| Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden | 3.79 ± 1.03 |
| Serviste size tanınan serbestliğin miktarından | 3.84 ± 1.04 |
| Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden | 3.84 ± 1.01 |
| Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan | 3.90 ± 1.01 |
| Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedavinizle ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından | 3.99 ± 0.95 |
| Toplam puan | 72.52 ± 16.63 |

Tablo 2. Hastaların Sosyodemografik Özelliklerine Göre NHBMÖ Puan Ortalaması (N=319)

| SOSYODEMOGRAFIK ÖZELLİKLER | $\bar{x} \pm SS$ | TEST | p |
|----------------------------|------------------|---------|-------|
| YAŞ | | | |
| 16-39 | 76.45±17.01 | F=1.652 | 0.193 |
| 40-59 | 73.33±22.1 | | |
| 60 ve üzeri | 85.02±5.99 | | |
| MEDENİ DURUM | | | |
| Evli | 76.03±17.49 | t=1.942 | 0.052 |
| Bekar | 88.15±14.48 | | |
| EĞİTİM DURUMU | | | |
| İlköğretim ve altı | 76.81±17.21 | t=0.526 | 0.599 |
| Ortaöğretim ve üzeri | 75.78±17.88 | | |
| SOSYAL GÜVENÇE | | | |
| Var | 76.48±17.51 | t=0.485 | 0.599 |
| Yok | 74.77±17.67 | | |
| ÇALIŞMA DURUMU | | | |
| Çalışıyor | 77.30±13.08 | t=0.327 | 0.744 |
| Çalışmıyor | 76.23±17.94 | | |
| YAŞADIĞI YER | | | |
| İl | 77.36±17.84 | F=1.230 | 0.294 |
| İlçe | 73.89±16.14 | | |
| Kasaba-Köy | 77.10±18.45 | | |
| AİLE TİPİ | | | |
| Çekirdek aile | 75.82±18.17 | t=0.871 | 0.384 |
| Geniş aile | 77.76±15.49 | | |
| GELİR DURUMU | | | |
| Gelir giderden az (Düşük) | 78.54±17.00 | F=1.961 | 0.142 |
| Gelir gider eşit (Orta) | 74.80±17.64 | | |
| Gelir giderden çok (Yü) | 79.00±17.28 | | |

toplam puan ortalaması verilmiştir. Buna göre, hastanın yatığı klinik, aldığı tanı, hastaneye daha önce yatma durumu, odadaki yatak sayısı ve yanında refakatçi olma durumuna göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0.05$).

Tartışma

Bu çalışmada kadın hastalıkları ve doğum servisindeki hastaların hemşirelik hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiş ve hastaların hemşirelik bakımından memnun olduğu görülmüştür. Benzer şekilde Alhusban ve Abualrub'un,^[1] Alasad ve Ahmad'ın,^[19] yaptıkları çalışmalarda da aynı ölçek

kullanılmış ve hastaların hemşirelerden memnun oldukları belirlenmiştir. Geçkil ve ark.,^[20] Eker ve Yurdağül,^[21] Erbil ve ark.'nın,^[22] kadın doğum servislerinde aynı ölçeği kullanarak yaptıkları çalışmada hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnun oldukları fakat puan ortalamaların bizim çalışma sonucumuza göre düşük olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın araştırmaların yapıldığı hastanelerin ve hizmet kalitesinin farklılığından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Bu araştırmada, hastaların memnuniyet düzey puan ortalaması bazı araştırmalardan yüksek bulursa da, ortanın üzerinde olduğu belirlenen memnuniyetin, hemşirelik bakımında hedeflediğimiz düzeyden düşük olduğu dikkati çekmektedir. Bizim çalışma sonuçlarımıza karşın Aksakal ve Bilgili'nin,^[2]

Tablo 3. Hastaların Bazı Hastanede Yatış Özelliklerine Göre Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Puan Ortalamaları

| | n (%) | $\bar{x} \pm SS$ | TEST | p |
|--|------------|------------------|---------|---------|
| TANI GRUBU | | | | |
| Obstetrik | 263 (82.4) | 76.60±90.87 | t=0.928 | p=0.355 |
| Jinekolojik | 56 (17.6) | 80.57±18.73 | | |
| HASTANEDE KALINAN SÜRE | | | | |
| Dört ve daha az | 233 (73.0) | 72.98±21.46 | t=0.269 | p=0.789 |
| Beş ve üzeri | 86 (27.0) | 74.13±16.18 | | |
| DAHA ÖNCE HASTANEYE YATMA DURUMU | | | | |
| Yatmış | 221 (69.3) | 77.09±17.24 | t=1.163 | p=0.246 |
| Yatmamış | 98 (30.7) | 74.62±18.05 | | |
| DAHA ÖNCE BU HASTANEYE YATMA DURUMU | | | | |
| Yatmış | 119 (37.3) | 75.82±18.01 | t=0.405 | p=0.686 |
| Yatmamış | 200 (62.7) | 76.64±17.23 | | |
| DAHA ÖNCE BU KLİNİĞE YATMA DURUMU | | | | |
| Yatmış | 92 (28.8) | 77.54±17.14 | t=0.779 | p=0.437 |
| Yatmamış | 227 (71.2) | 75.85±17.66 | | |
| ODADA YATAK SAYISI | | | | |
| Tek yatak | 70 (21.9) | 77.69±18.41 | F=1.246 | p=0.293 |
| Çift yatak | 80 (25.1) | 78.65±15.07 | | |
| Dört yatak | 154 (48.3) | 74.94±18.47 | | |
| Altı yatak | 15 (4.7) | 72.00±14.05 | | |
| REFAKATÇİ KALMA DURUMU | | | | |
| Her zaman kaldı | 180 (56.4) | 76.21±17.74 | F=0.019 | p=0.982 |
| Bazı günler kaldı | 72 (22.6) | 76.31±18.59 | | |
| Hiç kalmadı | 67 (21.0) | 76.70±15.82 | | |

farklı ölçek kullanarak jinekoloji servisinde yaptıkları çalışmada hastaların genel anlamda hemşirelik hizmetlerinden memnun olmadıkları belirlenmiştir. Bu farklılığa hastaların bireysel özelliklerinin ve veri toplama formlarının aynı olmamasının neden olduğu düşünülmektedir.

Farklı servislerde aynı ölçek kullanılarak yapılan çalışmalarda ise hastaların hemşirelerden aldıkları hizmetten memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.^[5,7,16,23-26] Bu farklılığın, farklı kliniklerde yatan ve değişik hastalıklara sahip bireylerin yatış süreçlerinin, gereksinimlerinin ve beklentilerinin farklı olmasından kaynaklanabileceği söylenebilir.

Hastaların NHBMÖ madde puanları incelendiğinde en yüksek puanın “hemşirelerin hastaların bakım ve tedavi ile ilgili gereksinimlerinin farkında olmaları” maddesine ait olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç olumlu olarak değerlendirilebilir, çünkü kalı-

teli bir hemşirelik bakımının ilk adımı bireyin gereksinimlerinin farkında olunmasıdır. “Hemşirelerin mahremiyete gösterdikleri saygı” ve “hemşirelerin yeterli sıklıkta hastaları kontrol etmeleri” ifadelerinin de yüksek ortalamaya sahip maddeler arasında olduğu belirlenmiştir. Geçkil ve ark.,^[20] Eker ve Yurdağül’ün,^[21] Erbil ve ark.,^[22] Alhusban ve Abualrub’un,^[11] Alasad ve Ahmad’in,^[19] yaptıkları çalışmalarda da hastaların mahremiyetlerine önem verildiğini ifade ettikleri ve hemşirelerin mahremiyete saygı göstermelerinin memnuniyet düzeyini etkilediği belirtilmiştir. Kadın hastalıkları ve doğum servislerinde ve diğer servislerde yapılan çalışmalarda ölçeğin maddelerine ait puan ortalamalarının farklılık gösterdiği,^[7,9,16,20,25,27-29] bu farklılığın, çalışmaların yapıldığı ortam, hasta özellikleri, gereksinimleri ve beklentileri ile ilişkili olabileceği söylenebilir.

Hemşirelik bakımından memnuniyetin düşük olduğunu gösteren maddelerin “hemşirelerin akraba ve arkadaşları rahatlatma

biçimi”, “evindeymiş gibi hissettirilmesi” ve “hastanın durumu ve tedavisi ile ilgili yeterli bilgi verilmesi” olduğu belirlenmiştir. Literatürde hasta memnuniyetini sağlayan en önemli faktörün bilgi verme olduğu bildirilmektedir.^[7,9,16,25,29] Aile bireylerinin yeterli bilgilendirilmesi, ihtiyaçların anında giderilmesi, hastanın sosyal ve fiziksel ortamlarının düzeltilmesi, hastalara kendini evindeymiş gibi hissettirilmesi hizmet kalitesinin ve memnuniyetin artması açısından önemlidir.^[16] Memnuniyet puanı nispeten düşük olan bu ifadeler hemşirelerin hastaları fiziksel, psikolojik, sosyal boyutları ve ailesi ile bir bütün olarak ele almadığını düşündürmektedir. Oysa aile merkezli bakım, sağlık hizmeti veren ekip ile hastaların aileleri arasında iş birliğine dayalı, sağlık hizmetinin planlanması, sunulması ve değerlendirilmesini içeren bir bakım yaklaşımıdır ve bakım kalitesini artıran en önemli faktörlerden biridir. Aile merkezli bakımda sağlık çalışanları hastaları ile ilgili bilgileri ve gelişmeleri aileler ile düzenli olarak tam, doğru ve ön yargısız olarak paylaşmalı, bakıma katmalı ve rahatlatmalıdır.^[30] Çalışmamızdaki olumsuz sonuçların bakım kalitesini düşürdüğü ve bütüncül bakımın istendik düzeyde olmadığını düşündürmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden birinin çalışılan ortamda yetersiz hemşire istihdamı olduğu söylenebilir.

Hasta memnuniyetinin, hastanın yaşı, eğitimi, sosyal güvencesi, ekonomik durumu, mevcut sağlık düzeyi, bireyin geçmiş deneyimleri, bilgileri ve beklentileri gibi bir çok faktörden etkilendiği belirtilmektedir.^[8-10] Bu çalışmada, sosyodemografik özelliklerin (hastaların yaşı, medeni durumu, eğitimi, sosyal güvencesi, aile tipi, çalışma durumu, yaşadığı yeri, gelir durumu vb.) ve hastanın yattığı klinik, aldığı tanı, hastaneye daha önce yatma durumu, odadaki yatak sayısı ve refakatçi ile hastanede kalma durumunun hemşirelik bakımından memnuniyeti etkilemediği bulunmuştur. Literatüre bakıldığında, hasta memnuniyeti ile bu değişkenler arasındaki ilişkiye dair farklı sonuçlar olduğu dikkati çekmektedir. Örneğin bizim çalışma sonuçlarımızdan farklı olarak bazı çalışmalarda eğitim seviyesi düşüğe, yaş arttıkça memnuniyetin arttığı bulunmuştur.^[1,12,18,20,31,32] Buna karşın Eker ve Yurdagül’ün,^[21] Ercan ve ark.,^[33] Arslan ve Kelleci’nin,^[34] yaptıkları çalışmada yaş, eğitim, yaşanan yer ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca bizim çalışma sonuçlarımızdan farklı olarak Tokunaga ve Imanaka^[35] çalışmasında uzun süreli hastanede kalanların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu; Demir ve Eşer^[36] de bireysel özelliklerle birlikte hastanede kalış süresi ve hizmet ortamının hasta memnuniyetini etkilediğini saptamıştır. Yapılan diğer çalışmalarda ise hastanın hastanede yatış süresinin ve yattığı kliniğin memnuniyeti etkilediği belirtilirken^[21,24,37] daha önce hastaneye yatma durumu ve yattığı kliniğin memnuniyeti etkilemediği belirtilmektedir.^[38]

Sonuç

Çalışmaya katılan hastaların kadın hastalıkları ve doğum servisinde verilen hizmetlerle ilgili hemşirelik bakımından memnun olduğu belirlenmiştir. Hemşirelik bakımının birincil amaçları arasında bütüncül ve kaliteli bakım sunmak yer almaktadır. Bu amaçlar arasında hasta bakımı ile ilgili gereksinimlerin karşılanmasında aile merkezli yaklaşımı kullanarak hasta memnuniyetinin daha da artırılması gerekmektedir. Hasta memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesi ve hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine göre gerekli düzenlemelerin yapılması önerilmektedir. Ayrıca hemşirelerin çalıştıkları kliniğe özgü bilgi ve becerisini geliştirecek hizmet içi eğitimler düzenlenmelidir. Bunun için hemşirelerin gereksinimlerini ortaya çıkaran çalışmalar da yapılmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Alhusban MA, Abualrub RP. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *J Nurs Manag* 2009; 17:749-758.
2. Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi; Jinekoloji servisi örneği. *Erciyes Tıp Dergisi* 2008; 30(4):242-249.
3. Larsson BW, Larsson G, Starrin B. Patients' views on quality of care: a comparison of men and women. *J Nurs Manag* 1991; 7:133-139.
4. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001; 2:69-73.
5. Kersnik J. Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic and institutional characteristics. *Int J Qual Health Care* 2000; 12(2):143-147.
6. Chen S, Yang M, Chiang T. Patient satisfaction with and recommendation of a hospital: effects of interpersonal and technical aspects of hospital care. *Int J Qual Health Care* 2003; 5(4): 345-355.
7. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgül A. Ankara Üniversitesi Ibn-i Sina Hastanesi’nde yatan hasta memnuniyeti: Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği. *A.Ü. Tıp Fak. Mecm.* 2004; 57:205-214.
8. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol. Assess.* 2002; 6(32):1-244.
9. Laschinger HS, Hall LM, Pedersen S, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: An actionable approach to measuring patient satisfaction. *J. Nurs. Care Qual* 2005; 20:220-230.
10. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta bakımını etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi* 2007; 5(3):140-145.
11. Top M, Tarcan M, Güler H, Tekingündüz S. Hastane sektöründe yatan hastaların hasta tatmini ve hastane kalitesi algılamalarının değerlendirilmesi: İzmir İli Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Örneği. *Akademik Bakış Dergisi* 2010; 22: Ekim-Kasım-Aralık:1-29
12. Akın S, Erdoğan S. The Turkish version the Newcastle Satisfaction with nursing care scale used on medical and surgical patients. *JCN* 2007; 16:646-653.
13. Rafii F, Hajinezhad ME, Haghani H. Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *AJAN* 2009; 26(2):75-84.
14. Otani K, Kurz RS. The impact of nursing care and other health care attributes on hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. *J Health Care Market* 2004; 49(3):181-196.
15. Köşgeroğlu N, Acat MB, Karatepe Ö. Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2005; 6:70-72.
16. Şendir M, Büyükyılmaz F, Yazgan İ, Bakna N, Mutlu A, Tekin F. Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *I.Ü.F.N. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2012; 20(1):35-42.

17. Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys JR. Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. *Quality in Health Care* 1996; 5: 67-72.
18. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi* 2003; 2(54): 16-24.
19. Alasaad J, Ahmad M. Patient's satisfaction with nursing care in Jordan. *IJHCQA* 2003;16(6):279-285.
20. Geçkil E, Dündar Ö, Şahin T. Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. *SBF Hemşirelik Dergisi* 2008; 41-51.
21. Eker A, Yurdakul M. Sezaryen sonrası verilen bakımın hasta memnuniyetine etkisi. *M. Ü. Sağlık Bilimleri Dergisi* 2008; 1(1): 26-35.
22. Erbil N, Marangoz Y, Şen A, Kılıç H. Kadın doğum hastanesinde hemşirelik bakımı ile ilgili hasta memnuniyeti ve deneyimlerinin ölçülmesi. *Türkiye Klinikleri J Gynecol Obst.* 2009; 19(3):122-30.
23. Hacıhasanoğlu R, Yıldırım A. Erzincan Yatan Devlet Hastanesi'nde hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci* 2011; 3(2):55-62.
24. Fındık Yıldız Ü, Ünsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nursing and Health Sciences* 2010; 12:162-169.
25. Merkouris A, Papatianassoglou EDE, Lemonidou C. Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *Int. J. Nurs. Stud.* 2004; 41: 355-367.
26. Ardıç K, Baş T. Sağlık sektöründe müşteri tatmininin ölçülmesi. *Bilgi, Sosyal Bilimler Dergisi* 2001; 3(1):69-83.
27. Koç Z, Sağlam Z, Şenol M. Hastanede hemşirelik bakımı ile ilgili hasta memnuniyeti. *Klinikleri. J Med Sci.* 2011; 31(3):629-40.
28. Mrayyan MT. Jordanian nurses' job satisfaction, patients' satisfaction and quality of nursing care. *Int. Nurs. Review* 2006; 53:224-230.
29. Önsöz MF, Ahmet T, Cöbek UC, Ertürk-Birol S, Yılmaz F. İstanbul'da bir Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *M.Ü. Tıp Fakültesi Dergisi* 2008; 21(1):33-49.
30. Ahmann E, Johnson BH. New guidance materials promote family-centered change in health care institutions. *Pediatr Nurs.* 2001; 27: 173-175.
31. Jaipaul CK, Rosenthal GE. Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients? *J. Gen. Intern.Med.* 2003; 18:23-30.
32. İçli GE, Kuşuoğlu S, Aslan FE. Sosyo-demografik değişikliklerin hasta memnuniyetine etkisi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi* 2006; 12(1):383-400.
33. Ercan İ, Ediz B, Kan İ. Sağlık kurumlarında teknik olmayan boyut için hizmet memnuniyetini ölçebilmek amacıyla geliştirilen ölçek. *U. Ü Tıp Fakültesi Dergisi* 2004; 30(3):151-157.
34. 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.
35. Tokunaga J, Imanaka Y. Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan. *Int. J. Qual. Health Care* 2002; 15: 493-502.
36. Demir Y, Eşer İ. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin bir ölçek çalışması. *Hastane Yönetimi Dergisi* 2005; Ocak-Şubat-Mart:31-42.
37. Ejder Apay S, Arslan S. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. *TAF Preventive Medicine Bulletin* 2009; 8(3):239-44.
38. Çoban Gİ, Kaşıkçı M. Hastaların hemşirelik bakımını algılayışları. *İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi* 2008; 63(16):163-171.