

Acil Servise Başvuran Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi

Levels of Emergency Patients' Satisfaction with Nursing Services

Gül Mersinlioğlu, Havva Öztürk

Karadeniz Teknik Üniversitesi, Hemşirelik Esasları ve Yönetim Anabilim Dalı, Trabzon

ÖZET

Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışma, acil servislere başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini saptamak amacıyla yürütülmüştür. Araştırma, Trabzon ili Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliğinden izin alındıktan sonra bir devlet hastanesi, iki özel dal hastanesi, bir eğitim ve araştırma hastanesinin acil servislerine başvuran 302 hasta ile gerçekleştirilmiştir. Veriler, bilgi formu ve Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği ile toplanmış, sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, t-testi, Mann-Whitney U testi, ANOVA ve Kruskal Wallis testleri ile değerlendirilmiştir. Araştırma katılan hastalar çoğunlukla genç (%28,5), kadın (%55,3), evli (%59,3), üniversite mezunu (%37,3) ve acil servis hizmetlerinden ara sıra (%49) yararlanmaktadır. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetini saptamak için kullanılan ölçeğin genel toplam puan ortalaması $3,81 \pm 0,69$ 'dur. Ölçekte hastalar en çok hemşirelerin mahremiyetine saygı göstermelerinden ($4,01 \pm 0,82$), hemşirelerin tedaviyi (ilaçları) zamanında uygulamalarından ($3,99 \pm 0,80$) ve gereksinim duyduklarında hemşirelere kolaylıkla ulaşabilmelerinden ($3,95 \pm 0,81$) memnundur. Ancak, hastaların hemşirelerin kendilerini ($3,54 \pm 1,10$) ve servisi tanıtmalarına ($3,64 \pm 0,994$) ve acil servise yattıklarında diğer hastalarla tanıştırmalarına ($3,40 \pm 1,18$) ilişkin memnuniyet düzeyi biraz daha düşüktür. Hastaların eğitim durumu ile medeni durumu da memnuniyet düzeyleri üzerinde etkilidir. Evli ve üniversite mezunu hastaların memnuniyet düzeylerinden daha düşük olduğu saptanmıştır ($p < 0,05$). Sonuç olarak, acil servise gelen hastalar genellikle hemşirelik hizmetlerinden memnunken, üniversite mezunu ve evli olan hastaların memnuniyet düzeyi istenilen düzeyde değildir.

Anahtar kelimeler: Hasta memnuniyeti, acil servis, hemşire

ABSTRACT

This descriptive study was conducted to detect the levels of the emergency patients' satisfaction with the nursing services in emergency units. After getting permissions from the General Directorate of Public Hospitals of the Trabzon Province, the study was carried out with 302 patients who applied to the emergency units of one state hospital, two specialty hospitals, and one training and research hospital. The data were collected with an information form and Satisfaction with Nursing Care Scale and evaluated with numbers, percentages, means, standard deviations, t-test, Mann-Whitney U test, ANOVA and Kruskal Wallis tests. Most of the patients in the study were young (28.5%), female (55.3%), married (59.3%), university graduates (37.3%) and those who were randomly taking advantage of the services of the emergency units (49%). The total score of the scale used to determine the levels of the patients' satisfaction with the nursing services was 3.81 ± 0.69 points. It was determined that the patients were mostly satisfied with the nurses' respecting patients' privacy (4.01 ± 0.82 pts), providing treatment (administering the medicines) on time (3.99 ± 0.80 pts) and easy communication with the nurses when they needed them (3.95 ± 0.81 pts). However; the levels of patients' satisfaction with the way the nurses introduce themselves (3.54 ± 1.10 pts), describe the emergency units (3.64 ± 0.994 pts) and introduce the patients to other patients when they first came to these emergency units (3.40 ± 1.18 pts) were somewhat lower. Educational, and marital status of the patients also effected their satisfaction levels. Satisfaction levels of married patients, and those graduated from universities were lower than the others ($p < 0.05$). As a result, patients who were admitted to the emergency units were generally satisfied with the nursing services but satisfaction levels of those patients who were married and university graduates were not at the desired level.

Key words: Patient satisfaction, emergency room, nurse

Geliş Tarihi / Arrival Date: 27.04.2015

Kabul tarihi / Date of Acceptance: 22.07.2015

İletişim / Corresponding author: Gül Mersinlioğlu, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Hemşirelik Esasları ve Yönetim Anabilim Dalı, Trabzon

E-posta / E-mail: gulmersinlioglu@hotmail.com

Sayı / Number: 2 **Cilt / Volume:** 2 **Yıl / Year:** 2015

e-ISSN:2149-018X **doi:**10.5222/SHYD.2015.070

GİRİŞ

Acil servisler günün her saati sağlık hizmeti veren, acil ve ani durumdaki birçok hastanın hızlı bir şekilde değerlendirildiği ve tıbbi hizmetlerin verildiği özel birimlerdir. Acil durumlarda hizmet bekletilmez, yapılan hatanın geri dönüşü olmaz ve hata yapmanın maliyeti çok yüksek olabilir (Milutinovic ve ark., 2010). Bu nedenle, acil servise gelen hastaların mevcut hastalığına hızlı bir şekilde tanı konulması ve tedavinin başlatılması bu servisin diğer servislerden en önemli farkını oluşturur. Bununla birlikte, acil servise başvuran hastalar, normal yaşantılarından farklı bir ortama geldikleri için tedirgin, gergin, üzgün, korkulu ve sinirli olabilirler. Bu durum, onların acil servis hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini etkilemektedir.

Acil servislerde hasta memnuniyetini etkileyen diğer unsur ise hasta sayısıdır. Ülkenin artan nüfusu ile birlikte acil servislere başvuran hasta sayısı hızla yükselmiş, dolayısıyla profesyonel acil yardıma gereksinimi olan hasta sayısı giderek artmıştır. Poliklinik hizmeti alabilecek olan hastaların da acil servis hizmetlerinden yararlanmak istemesi ve acil servislere başvurması hasta yoğunluğunu arttırmıştır. Bu durum, personel sayısı ve fiziki olanakları yetersiz olan acil servislerde hasta yığılmalarına yol açmış ve acil servis personelinin iş yükünü artırmıştır (Coleman ve ark., 2001; Edirne ve ark., 2008; Eroğlu ve ark., 2012). Özetle, günümüzde acil servislerde hasta memnuniyetinin sağlanması giderek güçleşmiştir.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde acil servislerde hasta memnuniyetinin artırılması hizmet kalitesinin yükseltilmesi açısından önem göstermektedir. Çünkü kaliteli sağlık bakımının en önemli göstergelerinden biri hasta memnuniyetidir (Berra, 2003; Demirtaş, 2004). Bu nedenle, acil servislerde hasta ile ilk temas kuran ve sağlık personelinin çoğunluğunu oluşturan hemşirelik personeli tarafından sunulan hizmetin ve bu hizmete ilişkin hasta memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi önemlidir (Güllüdere, 2013). Çünkü acil servisler ivedi müdahale gerektiren hayati tehlikesi olan ya da olmayan günlük hasta sınırı olmayan ve birçok kişinin başvurduğu yoğun çalışma ortamlarıdır. Başvuran her hasta acil birime geldiği için özel ilgi ve hassasiyet beklemektedir (Taşkın, 2002). Dolayısıyla hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi; hemşirelik hizmetlerinin planlanması, değerlendirilmesi açısından bir gerekliliktir. Bununla birlikte, hemşirelik hizmetlerine ilişkin hasta memnuniyetinin saptanması, hemşirelik hizmetlerinde aksayan yönlerin belirlenerek gerekli düzenlemelerin ya da iyileştirmelerin yapılması ve eğitimlerin planlanması açısından da önemlidir (Şişe, 2013). Ayrıca hasta memnuniyeti değerlendirmelerinden elde edilen bilgiler hemşirelik bakımına yön verme (Yılmaz, 2001), hemşirelerin performansını değerlendirme (Geçkil, 2008; Varinli, 2004) ve hemşirelik hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesinde de kullanılmaktadır (Gürlek, 2005; Keser ve ark., 2007; Karadağarlı ve ark., 2008). Bunların yanı sıra acil servise başvuran hastaların hizmet aldıkları süre içinde hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, onların tüm hastane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini de etkilemektedir (Al ve ark., 2009; Topal ve ark., 2013). Ancak literatür incelendiğinde, hemşirelik hizmetlerine ilişkin hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmaların sınırlı olduğu, çalışmaların daha çok genel hastane hizmetlerine yönelik olduğu görülmektedir. Bu çalışmalarda hemşirelik hizmetleri yalnız birkaç madde ile değerlendirilmiştir (Dölek ve ark., 2005; Toğun, 2007; Arslan ve Kelleci, 2011; TATD, 2014).

Acil servislerde hemşireler tarafından sunulan hizmet, hasta memnuniyeti üzerinde önemli etkiye sahiptir (Arslan ve Kelleci, 2011). Dolayısıyla, acil ya da hızlı ve yoğun hizmet verilen acil servislerde hasta memnuniyetini sağlamak oldukça zordur. Bununla birlikte, hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi; hemşirelik hizmetlerinin planlanması, değerlendirilmesi ve hasta beklentileri doğrultusunda gerekli düzenlemelerin yapılmasına ve bakımla ilgili eksikliklerin saptanarak hemşirelik hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesine olanak sağlar (Köşgeroğlu ve ark., 2005; Türkçüler, 2005; Geçkil ve ark., 2008). Oysa literatür incelendiğinde, bir üniversite hastanesinde yapılan çalışmada, halkla ilişkiler birimine yapılan yakınmalar kapsamında, 2007-2008 yılları arasında hastaların en çok personel davranışlarından, 2009 yılında ise en çok acil hizmetlerden yakındıkları belirlenmiştir (Ünal ve ark., 2011). Acil birime ilişkin yapılan bir başka çalışmada da, hastalar sağlık personelleri tarafından kendilerine verilen bilginin yetersiz olmasından dolayı memnun olmamışlardır (Geçkil ve ark., 2008; Yıldırım ve ark., 2005). Bununla birlikte, Dölek ve arkadaşlarının (2005) çalışmasında, hastaların yarısından biraz fazlasının acildeki hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğu saptanmıştır. Al ve arkadaşlarının (2009) yaptığı çalışmada ise, hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin öncelikle hemşirelik hizmetleri daha sonra hekimlik hizmetleri olduğu belirlenmiştir. Bu durum, hasta memnuniyetinin sağlanmasında, klinik hemşirelik hizmetleri kadar acil servisteki hemşirelik hizmetlerinin de ne kadar önemli olduğunu göstermiştir.

Araştırma sonuçları doğrultusunda, acil servisteki hemşirelik hizmetlerinden hastaların memnuniyetinin saptanması, memnuniyet düzeyinin düşük olduğu alanlarda hemşirelik hizmetlerine ilişkin gerekli iyileştirmelerin yapılması ve hasta beklentilerine cevap verilmesi, sağlık hizmetlerinin istenilen düzeye getirilmesi ve şüphesiz sağlık bakım kalitesinin artırılmasını sağlayabilir (Bulut, 2006; Ünal ve ark., 2011). Hastaların da önerilen tedaviye uyumunu artırabilir, iyileşmesine olumlu katkı verebilir (Arslan ve Kelleci, 2011), acil serviste yaşanan sözel/ fiziksel şiddet gibi olumsuz olayları engelleyebilir ve hastanın gelecekteki aynı hastaneyi tercih etmesine neden olabilir (Geçkil, 2008; Türkçüler, 2005). Bununla birlikte, Trabzon ili kapsamında, acil servise kabul edilen hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin her hangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

YÖNTEM

Amaç: Araştırma, Trabzon ili Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı Trabzon merkezindeki hastanelerin acil servislerine başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini saptamak amacı ile yürütülmüştür.

Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Acil servise başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi nedir?
2. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkileyen sosyo-demografik değişkenler nelerdir?

Araştırmanın Tipi: Araştırma, hastanelerin acil servislerine başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile yapılan tanımlayıcı bir çalışmadır.

Araştırmanın Yeri ve Özellikleri: Araştırma, Trabzon ili Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı Trabzon il merkezindeki bir eğitim ve araştırma hastanesi, bir devlet hastanesi, iki özel dal hastanesi olmak üzere toplam dört hastanenin acil servisinde yürütülmüştür.

Evren ve Örneklem: Araştırma evrenini, Trabzon il merkezinde bulunan Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı toplam 4 hastanenin acil servislerine bir gün içinde başvuran ortalama 1407 hasta oluşturmuştur.

Araştırmanın örnekleme ise evreni bilinen örneklem formülünden yararlanarak saptanan 302 hasta oluşturmuştur. Bu hastalar, tabakalı örneklem yöntemi ile hastanelerin acil servislerinden seçilmişlerdir (Tablo 3).

Araştırma Kabul Edilme ve Edilmeme Nedenleri: On sekiz yaş ve üstü, mental yeterliliğe sahip olan, acil servis yataklı gözlem biriminde en az iki saat yatmış ve hemşirelik hizmeti almış taburcu olmak üzere olan hastalar araştırmaya kabul edilmiştir. Ayrıca, Trabzon merkezde bulunan özel hastaneler ve üniversite hastanesi hizmet kapsamının farklılığından dolayı araştırmaya dâhil edilmemiştir.

Veri Toplama Araçları: Veriler, Kişisel Bilgi Formu ve Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği (HHMÖ) kullanılarak toplanmıştır.

Bilgi formu: Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, yerleşim yeri, aylık gelire gibi demografik özelliklerle ilgili 7 soru ve başvurulmuş hastane, acil servise ilk kez başvuru durumu, başvuru sıklığı, başvuru nedeni, hastaneye yine başvurmayı isteme durumu, genel olarak hastaneden ve acil servisten memnuniyet ve acil servisteki hizmetlerden memnuniyete ilişkin acil birimle ilgili 8 soru olmak üzere toplam 15 sorudan oluşmaktadır. Araştırmacı tarafından hazırlanan bilgi formunun anlaşılabilirliğini test etmek için hemşireliğe ilişkin iki uzmandan ve 4 hastadan görüş alınmış, 3 soruda iyileştirme yapılarak formun daha anlaşılır olması sağlanmıştır.

Hemşirelik Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (HHMÖ): Ölçek, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini saptamak için 2004 yılında Yurdanur Demir ve İsmet Eşer tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, hiç memnun değilim (1 puan), az memnunum (2 puan), kararsızım (3 puan), memnunum (4 puan) ve çok memnunum (5 puan) şeklinde değerlendirilen 5'li Likert tipinde bir ölçektir. Otuz dört olumlu yönde maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 34, en yüksek puan 170'dir. Ölçekten alınan puan arttıkça memnuniyet düzeyi artmaktadır. Ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0,96, $r=0,88$ 'dir. Bu araştırmada ise HHMÖ'nün genel güvenilirliği $\alpha=0,976$ olarak yüksek derecede güvenilir bulunmuştur.

Verilerin Toplanması: Verilerin toplanması için ilk olarak kurum ve etik kurul izni alınmıştır. İzinler alındıktan sonra örneklem sayısı kadar bilgi formu ve HHMÖ hazırlanmıştır. Daha sonra, bu bilgi formu ve HHMÖ'ü çalışmaya dâhil edilme koşullarını karşılayan ve çalışmaya katılımda gönüllü olan hastalardan onam alındıktan sonra hastalara elden dağıtılmıştır. Verilerin toplanması ise form ve ölçeğin dağıtıldığı aynı gün/saatler içinde hastalarla yüz yüze görüşülerek 07-14 Temmuz 2014 tarihleri arasında araştırmacı tarafından toplanmıştır. Ayrıca veriler, okuma yazması olmayan hastalardan araştırmacı tarafından sesli okunarak elde edilmiştir.

Verilerin Değerlendirilmesi: Araştırma verileri SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21,0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Acil servise başvuran hastaların demografik özelliklerini, acil servise başvurularını ve genel olarak acil servis hizmetlerinden memnuniyet durumunu değerlendirmek için sayı, yüzde, ortalama, standart sapma olmak üzere tanımlayıcı istatistik yöntemleri kullanılmıştır. Ayrıca, HHMÖ göre hastaların acil servislerdeki hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek için ortalama ve standart sapma testlerinden yararlanılmıştır. Hastaların demografik özellikleri, acil servise başvuru durumu, acil servis hizmetlerinden memnuniyet durumu ile HHMÖ'ü puan ortalamalarının karşılaştırılması için Kruskal-Wallis ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Verilerin normal dağılımına uygunluklarını saptamak için ise Kolmogorov-Smirnov ya da Shapiro-Wilk testleri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları: Araştırma, Trabzon il merkezindeki Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı olan 4 hastanenin acil servislerine yatan hastaların görüşleri ile sınırlıdır.

Araştırmanın Yasal İzin ve Etik Kurul Onayı: Araştırmanın Trabzon il merkezinde bulunan Kamu Hastaneleri Birliğine bağlı dört hastanenin acil servislerinde yürütülebilmesi için Trabzon Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğinden 29.04.2014 tarihinde yazılı izin alınmıştır (Ek 4). Ayrıca Karadeniz Teknik Üniversitesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı'ndan da 30.06.2014 tarihinde yazılı onay alınmıştır.

HHMÖ'in kullanımı için ise ölçeği geliştiren Yrd. Doç. Dr. Yurdanur DEMİR DİKMEN'den e-mail yoluyla 17.04.2014 tarihinde yazılı izin alınmıştır (Ek 3).

BULGULAR

Hastaların demografik özellikleri incelendiğinde, hastaların %28,5'i (86) 18-25 yaş aralığında, %55,3'ü (67) kadın ve %59,3'ü (179) evlidir. Yüzde 37,4'ü (113) üniversite mezunu ve %27,5'i (83) öğrenci ya da bir mesleğe sahip değildir. %68,9'u (208) Trabzon ili merkezinde yaşamakta ve %52,6'sı (159) 1001-3000 TL aylık gelire sahiptir. Ayrıca hastaların %46,7'si (141) bir eğitim ve araştırma hastanesinin acil servisine kabul edilmiştir (Tablo 1).

Tablo 1: Acil Servislere Başvuran Hastaların Demografik Özellikleri (N=302)

Hastaların Demografik Özellikleri	n	%	
Yaş	18-25	86	28,5
	26-33	67	22,2
	34-41	60	19,9
	42-49	32	10,6
	50-57	27	8,9
	58 ve üstü	30	9,9
	Cinsiyet	Kadın	167
Erkek		135	44,7
Bekâr		123	40,7
Medeni durumu	Evli	179	59,3
	Okur-yazar/ilköğretim	83	27,5
Eğitim durumu	Ortaeğitim/lise	106	35,1
	Üniversite	113	37,4
	Serbest çalışan	28	9,3
Mesleği	İşçi	23	7,6
	Memur	71	23,5
	Emekli	20	6,6
	Ev hanımı	77	25,5
	Diğer (öğrenci vb.)	83	27,5
	Trabzon merkez	208	68,9
Yerleşim yeri	Trabzon ilçe	71	23,5
	Trabzon dışı iller	23	7,6
	1000 TL altı	100	33,2
Hane aylık geliri	1001-3000 TL	159	52,6
	3000 TL'den fazla	43	14,2
	EAH	141	46,7
Başvurulan hastane*	KPÖDH	25	8,3
	DH	110	36,4
	KÖDH	26	8,6
Toplam	302	100	

*EAH (Eğitim ve Araştırma Hastanesi), KPÖDH (Kalp Hastalıkları Özel Dal Hastanesi), DH (Devlet Hastanesi) ve KÖDH (Kemik Hastalıkları Özel Dal Hastanesi)

Hastaların %70,2'si (212) acil servise başvurusunun ilk olmadığını ve %49'u (148) ara sıra acil servise başvurduğunu belirtmiştir, Hastaların %27'si (82) ise acile daha çok gastrointestinal sistem sorunu nedeniyle başvuru yapmıştır. Ayrıca hastaların %89,1'i (269) gereksinim duyduğunda tekrar aynı hastanenin acil servisini seçeceğini açıklamıştır.

Hastaların acil servis hizmetlerinden genel olarak memnuniyeti değerlendirildiğinde, hastaların %88,7'si (268) öncelikle genel olarak acil servisten, %88,4'ü (267) genel olarak hastaneden, %88,1'i (266) diğer sağlık hizmetlerinden (laboratuvar, röntgen vb.) ve %88,1'i (266) hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiştir. Ancak, hastalar çoğunlukla memnun olsalar da %27,2'si (220) öncelikle fiziki yapı ve iç donanımdan, %19,9'u (242) düzen ve temizlikten, %16,2'si (253) sekreterlik ya da hasta kabul hizmetlerinden ve %16,2'si (253) acil servise ulaşım olanaklarından memnun olmadığını açıklamıştır.

Tablo 2: Hastaların Değerlendirmelerine Göre HHMÖ'ü Toplam ve Madde Puan Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	Min.	Max.	Ort.±SS
Hemşirelerin hastanede yapılan tüm işlemler hakkında bilgi vermelerinden	1	5	3,66±1,01
Hemşireleri çağırdığım zaman hemen gelmelerinden	1	5	3,83±0,89
Hemşirelerin hastaneye yattığım gün bana yatağımı göstermelerinden	1	5	3,92±0,80
Hemşirelerin beni dikkatli bir şekilde dinlemelerinden	1	5	3,83±0,86
Ailem üzüntülü ve endişeli olduğunda hemşirelerin onlara destek olmalarından	1	5	3,65±0,98
Hemşirelerin bana hastalığımla ilgili bilgi vermelerinden	1	5	3,74±0,91
Hemşirelerin uygulanacak işlemler ve testler hakkında bilgi vermelerinden	1	5	3,75±0,92
Hemşirelerin tedaviyi (ilaçları) zamanında uygulamalarından	1	5	3,99±0,80
Hemşirelerin hastaneye yattığım gün beni güler yüzle karşılamalarından	1	5	3,80±0,94
Hemşirelerin gizliliğime (mahremiyet) saygı göstermelerinden	1	5	4,01±0,82
Hemşirelerin hastaneye yattığımda servisi tanıtmalarından	1	5	3,64±0,99
Hemşirelerin geceleri gerekli takiplerimi yapmalarından	1	5	3,87±0,85
Yakınlarımla gereksinim duyduğunda hemşirelere kolay ulaşmasından	1	5	3,91±0,84
Ağrım olduğunda hemşirelerin ağrımı gidermeye çalışmalarından	1	5	3,99±0,69
Hemşirelerin benim iyi olup olmadığımı sık sık kontrol etmelerinden	1	5	3,84±0,90
Hemşirelerin hastanede kendimi güvende hissetmemi sağlamalarından	1	5	3,89±0,83
Hemşirelerin uygulamaları kendimi hazır hissettikten sonra yapmalarından	1	5	3,82±0,95
Hemşirelerin sıkıntılı olduğumda konuşarak beni rahatlatmalarından	1	5	3,74±1,02
Hemşirelerin sorularıma anlaşılır yanıtlar vermelerinden	1	5	3,84±0,91
Hemşirelerin aileme evde bakımım konusunda bilgi vermelerinden	1	5	3,74±0,99
Hemşirelerin bana değer vermelerinden	1	5	3,80±0,89
Hemşirelerin benimle sakin bir şekilde konuşmasından	1	5	3,86±0,92
Hemşirelerin bana hitap şeklinden	1	5	3,88±0,90
Hemşirelerin ateş, nabız ve tansiyon ölçüm sonuçlarım hakkında bana bilgi vermelerinden	1	5	3,89±0,94
Hemşirelerin kendilerini bana tanıtmalarından	1	5	3,54±1,10
Hemşirelerin hastaneye yattığımda beni servisteki diğer hastalarla tanıştırmalarından	1	5	3,40±1,18
Hemşirelerin bana temiz bir ortam sağlamalarından	1	5	3,90±0,88
Hemşirelerin bakımım için bana yeterli zaman ayırmalarından	1	5	3,85±0,85
Hemşirelerin bana karşı anlayışlı davranmalarından	1	5	3,92±0,86
Hemşirelerin bana evde bakımım ile ilgili bilgi vermelerinden	1	5	3,72±1,01
Hemşirelerin bana uygulanacak işlem öncesi onayımı almalarından	1	5	3,82±0,94
Acı veren işlemler sırasında (kan alma, serum takma vb.) hemşirelerin bana destek olmalarından	1	5	3,83±0,93
Hemşirelerin bakım ve tedavilerimi yaparken güler yüzlü olmasından	1	5	3,78±0,96
Gereksinim duyduğumda hemşirelere kolaylıkla ulaşabilmekten	1	5	3,95±0,81
Toplam	1	5	3,81±0,69

Hastaların HHMÖ göre acil servisteki hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durumu değerlendirildiğinde ise HHMÖ'üne toplamda 3,81±0,69 ortalama puan vermişlerdir (Tablo 2). Ayrıca, hastalar ölçek maddeleri arasında en yüksek puanları 4,01±0,82 puan ortalamasıyla hemşirelerin hastaların gizliliğine saygı göstermelerine, 3,99±0,69 ile ağrısı olduğunda hemşirelerin ağrısını gidermeye çalışmasına, 3,99±0,80 ile hemşirelerin tedaviyi (ilaçları) zamanında uygulamalarına ve 3,95±0,81 ile gereksinim duyduğunda hemşirelere kolaylıkla ulaşabilmelerine vermişlerdir.

En düşük puanları ise $3,40 \pm 1,18$ puan ortalamasıyla acil servise yattıklarında hemşireler tarafından diğer hastalarla tanıştırılmalarına, $3,54 \pm 1,10$ ile hemşirelerin hastalara kendilerini tanıtmalarına ve $3,64 \pm 0,994$ ile hemşirelerin hastaya servisi tanıtmalarına vermişlerdir (Tablo 2).

Tablo 3: Hastaların Demografik Özellikleri ile HHMÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (N=302)

Hastaların Demografik Özellikleri	n	Medyan	Ort. Sıra	χ^2_{KW} ve MWU değerleri	p değeri	
Yaş	18-25	86	3,88	137,95	$\chi^2_{KW}=9,207$	0,101
	26-33	67	3,85	137,04		
	34-41	60	4,00	159,97		
	42-49	32	4,00	179,17		
	50-57	27	4,00	159,11		
Cinsiyet	58 ve üstü	30	4,00	169,35	MWU=11271,0	0,998
	Kadın	167	3,97	151,51		
Medeni durum	Erkek	135	4,00	151,49	MWU=9,232	0,017
	Bekâr	123	3,88	137,06		
Eğitim durumu	Evli	179	4,00	161,42	$\chi^2_{KW}=9,047$ *1>3, 2>3 (p<0,05)	0,011*
	(1) Okuryazar/ilköğretim	83	4,00	158,04		
	(2) Ortaeğitim/lise	106	4,00	166,62		
	(3) Üniversite	113	3,85	132,51		
Meslek	Serbest çalışan	28	4,00	171,07	$\chi^2_{KW}=6,200$	0,287
	İşçi	23	3,97	148,96		
	Memur	71	3,88	143,36		
	Emekli	20	3,88	183,08		
	Ev hanımı	77	4,00	156,15		
Yerleşim yeri	Diğer	83	3,91	140,64	$\chi^2_{KW}=0,838$	0,658
	Trabzon merkez	208	3,97	151,42		
	Trabzon ilçe	71	4,00	156,35		
Aylık gelir durumu	Trabzon dışı iller	23	3,97	137,24	$\chi^2_{KW}=2,605$	0,272
	1000 TL altı	100	3,97	22,45		
	1001-3000 TL	159	4,00	22,03		
Başvurulan hastane**	3000 TL'den fazla	43	3,91	30,13	$\chi^2_{KW}=3,886$	0,274
	KÖDH	26	4,00	25,66		
	EAH	141	3,97	24,84		
	KPÖDH	25	3,91	22,12		
	DH	110	3,95	21,61		

**EAH (Eğitim ve Araştırma Hastanesi), KPÖDH (Kalp Hastalıkları Özel Dal Hastanesi), DH (Devlet Hastanesi) ve KÖDH (Kemik Hastalıkları Özel Dal Hastanesi)

Hastaların demografik özellikleri ile HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, hastaların eğitim durumu ile ölçek puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($\chi^2_{KW}=9,047$, $p=0,011$). Bu farkın nedeni, üniversite mezunu hastaların HHMÖ'ine verdikleri puanların okur-yazar/ilköğretim ve ortaöğretim mezunu hastaların HHMÖ'ü puanlarından düşük olmasıdır ($p<0,05$) (Tablo 3).

Hastaların medeni durumu ile ölçek puan ortalaması arasında da anlamlı fark bulunmuştur (MWU=9,232, $p=0,017$). Bu farkın nedeni, bekâr hastaların HHMÖ'ine verdikleri puanlarının evli hastaların HHMÖ'ü puanlarından düşük olmasıdır (Tablo 3).

Ayrıca hastaların yaşı, cinsiyeti, meslekleri, aylık gelirleri, yerleşim yerleri ve başvuru yaptıkları hastane gibi demografik özellikleri ile ölçek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 3).

Tablo 4: Hastaların Acil Servise Başvuru Durumu ile HHMÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (N=302)

Hastaların Demografik Özellikleri		n	Medyan	Ort. Sıra	χ^2_{KW} ve MWU değerleri	p değeri
Acil servise ilk kez başvurma durumu	Evet	90	4,00	171,68	MWU=7724	0,009
	Hayır	212	3,94	142,93		
	Sık	24	3,91	120,33		
Acil servise başvuru sıklığı	Ara sıra	148	4,00	160,58	$\chi^2_{KW}=5,052$	0,080
	Ani durumda / çok ender	130	3,97	146,91		
	Norolojik sorun	63	3,97	147,21		
	Gastrointestinal sorun	82	4,00	159,86		
	Kalp sorunu	44	3,97	152,13		
Acil servise başvuru nedeni	Kırık/ burkulma	34	4,00	171,46	$\chi^2_{KW}=8,430$	0,296
	Solunum sorunu	29	3,79	127,86		
	Anksiyete/konversif bozukluklar	15	3,79	109,77		
	Ateş	19	3,97	157,87		
	Düşme/kaza	16	3,99	155,84		
Aynı hastaneyi yine seçme durumu	Seçerim	269	4,00	160,30	MWU=2072,5	0,000
	Seçmem	33	3,00	79,80		

Hastaların acil servise başvuru durumu ile ölçek puan ortalamaları karşılaştırıldığında, hastaların acil servise ilk kez başvurma durumu ile ölçek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (MWU=7724, p=0,009). Bu farkın nedeni, acil servise birden fazla başvuru yapan hastaların HHMÖ'ine verdikleri puanların acil servise ilk kez başvuran hastaların HHMÖ'ü puanlarından düşük olmasıdır (Tablo 4).

Hastaların herhangi bir rahatsızlık nedeniyle aynı hastaneyi yine seçme durumu ile ölçek puan ortalamaları karşılaştırıldığında da istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (MWU=2072,5, p=0,000). Bu farkın nedeni, herhangi bir rahatsızlık durumunda aynı hastaneyi seçmeyeceğini söyleyen hastaların HHMÖ'ine verdikleri puanların aynı hastaneyi seçeceğini söyleyen hastalardan düşük olmasıdır (Tablo 4).

Bununla birlikte, hastaların acil servise başvuru sıklığı ve başvuru nedeni ile ölçek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır (p>0,05) (Tablo 4).

Tablo 5: Hastaların Genel Olarak Acil Servis Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu ile HHMÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (N=302)

Acil Servis Hizmetleri		n	Medyan	Ort. Sıra	MWU değerleri	p değeri
Hemşirelik hizmetleri	Memnunum	264	4,00	171,68	7724	0,009
	Memnun değilim	38	2,89	142,93		
Hekimlik hizmetleri	Memnunum	264	4,00	161,73	2316,5	0,000
	Memnun değilim	38	2,98	80,46		
Diğer sağlık hizmetleri (laboratuvar, röntgen vb.)	Memnunum	266	4,00	160,48	2400	0,000
	Memnun değilim	36	3,07	85,17		
Düzen ve temizlik	Memnunum	242	4,00	160,14	5168,5	0,001
	Memnun değilim	60	3,64	116,64		
Sekreterlik/hasta kabul hizmetleri	Memnunum	253	4,00	161,75	3605,5	0,000
	Memnun değilim	49	3,35	98,58		
Fiziki yapı ve iç donanım	Memnunum	220	4,00	160,91	4969,5	0,000
	Memnun değilim	82	3,48	102,10		
Acil servise ulaşım olanakları	Memnunum	253	4,00	157,27	4739	0,009
	Memnun değilim	49	3,82	121,71		
Genel olarak hastane	Memnunum	267	4,00	160,95	2780	0,000
	Memnun değilim	35	3,02	79,43		
Genel olarak acil servis	Memnunum	268	4,00	160,31	2194	0,000
	Memnun değilim	34	3,14	82,04		

Hastaların genel olarak acil servis hizmetlerinden memnuniyet durumu ile ölçek puanları karşılaştırıldığında, hastaların hemşirelik hizmetlerinden (MWU=7724, p=0,009), hekimlik hizmetlerinden (MWU=2316,5, p=0,000), diğer sağlık hizmetinden (laboratuvar, röntgen, kan alma vb.) (MWU=2400, p=0,000), sekreterlik/hasta kabul hizmetlerinden (MWU=3605,5, p=0,000), fiziki yapı ve iç donanımdan (MWU=4969,5, p=0,000), acile ulaşım olanaklarından (MWU=4739, p=0,001), genel olarak hastaneden (MWU=2780, p=0,000) ve genel olarak acil servisten (MWU=2194, p=0,000) memnun olma durumu ile HHMÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 5). Bu farkın nedeni, yukarıda bahsedilen bütün acil servis hizmetlerinden memnun olmayan hastaların HHMÖ'i puanlarının memnun olan hastaların HHMÖ'i puanlarından düşük olmasıdır.

TARTIŞMA

Acil servisler hastanelerin halka açılan ön penceresi ya da hastanelerin vitrini olarak tanımlanır. Acil servislerde acil ekibi tarafından birçok yaşamı kurtarmak ve kritik durumu gidermek için özveriyle 7 gün 24 saat kesintisiz sağlık hizmeti verilmektedir (Kılıçaslan ve ark., 2005). Acil servis hizmetlerinde hasta memnuniyetini sağlamak, başta hekim ve hemşire olmak üzere tüm acil çalışanlarının verdiği hizmetin kalitesine bağlıdır. Özellikle hastayla daha fazla zaman geçiren acil hemşiresinin profesyonel, kişisel bilgi ve becerisinin hem hizmet kalitesini hem de hasta memnuniyetini artırdığı saptanmıştır (TATD, 2014; Sabuncuoğlu, 2013). Bu doğrultuda çalışma, hastanelerin acil servislerine kabul edilen hastaların acil servislerde sunulan hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek için yapılmıştır. Bulgularımıza göre Trabzon il merkezi kamu hastaneleri acil servislerine kabul edilen, çoğunluğu 25 yaş altında genç, yarısından fazlası kadın ve evli olan, 2/5'si üniversite mezunu ve yaklaşık yarısı ara sıra acil servis hizmetlerinden yararlanan hastaların çoğunluğu genel olarak hastane ve acil servis hizmetlerinden memnundur. Bazı araştırma sonuçları da bu bulgularla paralellik göstermiştir. Bu araştırmalarda hastaların genel olarak hastane (Yürümezoğlu, 2007; Demir ve ark., 2011; Özer ve Çetinkaya, 2010; Koç ve ark., 2012) ve acil servis hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür (Al ve ark., 2009; Topal ve ark., 2013; Yöndem, 2011). Hastane ve acil servis hizmetlerinin bir parçası olan ve bu hizmetleri değerlendirirken genel olarak hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin de değerlendirildiği bazı çalışmalarda, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır (Larrabee ve ark., 2004; Emhan ve Bez, 2010; Kayrakçı ve Özşaker, 2014). Bulgular, hastaların acil servis hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğunu ve memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu göstermiştir. Bir başka şekilde söylemek gerekirse hastalar, acil servis hemşirelik bakımından memnundur. Bazı çalışmaların sonuçları da bulgularımıza benzer şekilde acil servisteki hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğunu göstermiştir (Topaçoğlu ve ark., 2003; Al ve ark., 2009; Topal ve ark., 2013). Ayrıca, birkaç çalışmada ise hastaların muayene olmak ya da tetkik sonuçları için beklemesi (Topal ve ark., 2013) genel olarak acil servis memnuniyet düzeyini etkilerken, hemşirelerin tedavi ve bakım sırasında hastaya yeterli bilgi vermemesi, taburculuk ve evde bakım konusunda bilgilendirilmemesi (Yöndem, 2011) acil servis ve genel hastane hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeyini olumsuz etkilemiştir (İlgililer, 2009; Şişe, 2013).

HHMÖ göre hastaların acil servisteki hemşirelik hizmetlerinden en çok memnun oldukları durum ise hemşirelerin hastaların gizliliğine saygı göstermeleridir. Bazı çalışmalarda, hasta gizliliğine gösterilen saygının memnuniyeti artırıcı bir unsur olarak görüldüğü gösterilmiştir (Utlü, 2006; Özer ve Çetinkaya 2010; Yürümez ve ark., 2010). Gençlik ve arkadaşlarının (2008) çalışmasında da en yüksek puan hemşirelerin hasta mahremiyetine saygı göstermeleri olarak saptanmıştır. Çünkü hasta mahremiyeti, hastaya hizmet verenlerin dikkat etmesi gereken önemli konulardan biridir. Mahremiyete önem verilmesiyle hasta kendini daha güvende hisseder, rahatlar, kaygıları azalır ve tedavi sürecinde iletişimleri olumlu yönde etkilenecek hasta memnuniyetleri artabilir (Öztürk ve ark., 2014).

Acil servis hemşirelik hizmetlerine ilişkin hastaları memnun eden bir diğer konu, ağrılarının giderilmeye çalışılmasıdır. Çünkü ağrı sorununun giderilmesinde hastalar ciddiye alınıp çözüm bulunmasını isterler (Özbak, 2004). Hemşireliğin vazgeçilmez rollerinden biri olan ağrıyla baş etme yöntemleri hastanın rahatlamasını ya da rahat hissetmesini sağlamaktadır (Çöçelli ve ark., 2008; Kılıç ve Öztunç 2012). Özer'in çalışması da, bu açıklamaları ve bulgumuzu desteklemiştir. Çalışmada, hastalar öğrenci hemşireler tarafından ağrılarının giderilmesinden memnun olduklarını belirtmiştir (Özer ve Çetinkaya 2010).

Hastaların memnun olduğu diğer konu ise, hemşirelerin tedaviyi (ilaçları) zamanında uygulamaları ve gereksinim durumunda hemşirelere kolaylıkla ulaşabilmeleridir. Aksakal ve Bilgili'nin (2008) çalışmasında da hastaların en çok memnun olduğu konu; hemşirelerin hastalara ilaçları zamanında verilmesidir. Burada hastaların memnuniyetini, aciliyet gereği hemşirelerin acil servis bakımı altındaki her hastaya hızlı yanıt vermesi, hasta beklentilerini karşılaması ve hastaları titizlikle takip etmesi etkilemiş olabilir.

Bunların yanı sıra, hasta memnuniyetini değerlendiren ölçekte yer alan tüm konu ya da unsurlardan hastaların memnun olduğu saptanmıştır. Ancak, memnuniyet düzeyi yüksek olmasına rağmen, hastaların diğer unsurlara göre memnuniyet düzeyinin biraz daha düşük olduğu konular; acil servis ortamının tanıtılması, hastaların diğer hastalarla tanıştırılması ve hemşirelerin kendilerini tanıtmalarıdır. Oysa hastaların bilgi gereksinimlerini karşılamak, kendini ve servisi tanıtmak hemşirenin temel sorumluluklarındandır. Çünkü acil servise gelen hastaların diğer hastalarla tanıştırılması farklı ortama gelen hastanın anksiyetesini azaltır ve hastanın ortama oryantasyonunu kolaylaştırır (Eker ve

Yurdakul, 2008). Bölükbaş'ın (2002) çalışmasında, hastaların yarısından fazlası hemşirelerin diğer hastalarla onları tanıştırmalarından, Aksal'ın (2008) çalışmasında ve Görge'nin (2000) çalışmasında da servisin onlara tanıtılmasından memnun oldukları saptanmıştır. Bunun dışında Coşkun ve Akbayrak'ın (2001) çalışmasında, hastaların kliniğe geldiklerinde ilk olarak gördükleri sağlık çalışanının kendilerini hastalara tanıttıkları belirlenmiştir.

Hasta memnuniyeti, bireyin geçmiş deneyimleri, yaşı, eğitim düzeyi ve sosyal statüsü gibi bazı demografik değişkenlerden de etkilenmektedir (Gürlek, 2005; Yöndem, 2011; Topal ve ark., 2013). Çalışmamızda da üniversite mezunu hastalara göre ortaokul ya da lise mezunu hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyet düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Bazı araştırma sonuçları bu bulgumuzu desteklemiş, eğitim seviyesi arttıkça hasta memnuniyet düzeyinin anlamlı derecede azaldığı belirlenmiştir (Demir ve ark., 2011; Yöndem, 2011; Barış ve Karabacak, 2013; Kayrakçı ve Özşaker, 2014). Özkol'un (2011) çalışmasında ise en çok ilkokul mezunu olan hastaların, hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, hastaların eğitim seviyesine bağlı bilgi ve beklentilerinin arttığını ve böylece hasta memnuniyetinin olumsuz etkilendiğini düşündürmüştür. Ancak, bazı çalışmaların sonuçlarında hastaların öğrenim durumlarının hasta memnuniyetini etkilemediği görülmüştür (Apayve Arslan, 2009; İçyeroğlu ve Karabulutlu, 2011; Kaya, 2011).

Hasta memnuniyetinde etkili bir başka demografik değişken ise hastaların medeni durumudur. Bekâr hastalara göre evli hastalar hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun kalmıştır. Şişe'nin (2013) çalışmasında da evli olan hastaların hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun olduğu saptanmıştır. Bunun nedeni, evli olan hastaların hemşirelerden beklentisinin daha düşük olması olabilir. Bekâr hastaların ise hastaneyle ilgili gereksinimlerini kendisinin karşılaması gereği hemşirelerden daha fazla beklentiye girmeleri memnuniyet durumunu olumsuz etkilemiş olabilir. Bunların dışında Arslan'ın (2011) çalışmasında, evli olan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi daha düşük bulunurken, bazı çalışmalarda, medeni durumun memnuniyet düzeyini etkilemediği ya da memnuniyet düzeyinde anlamlı fark yaratmadığı saptanmıştır (Apay ve Arslan, 2009; Kaya, 2011; Demir, 2011).

Hasta memnuniyetinde etkili olan bir diğer değişken ise hastane deneyimidir. Bazı çalışmalarda, hastaların hastane deneyimi arttıkça hasta memnuniyetinin azaldığı belirlenmiştir (Akgün, 2002; Worthington, 2004; Gürlek, 2005). Bulgularımızda da bu görüşü destekler şekilde, ilk defa acil servise başvuran hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyet düzeyinin acil servise birden fazla başvuran hastaların memnuniyet düzeyinden yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca, hastaların çoğunun ara sıra acil servise geldikleri belirlenmiştir. Bu durum hastaların çoğunun acil servis hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğunu söylemesine rağmen daha önceki acil servis yaşantılarının memnuniyet düzeylerini olumsuz etkilediğini düşündürmüştür.

Ancak, hemşirelik hizmetinden memnuniyet düzeyi yüksek olan hastalar, hastanenin acil servisinden memnun ayrılırken herhangi bir rahatsızlığı durumunda tekrar bu kurumu seçeceklerini belirtmiştir. Hastaneden memnun ayrılmayan hastalar ise hemşirelik hizmetlerinden memnun olmadıklarını ve yine bu kurumu seçmeyeceğini belirtmiştir. Bu durum Yıldırım ve arkadaşlarının (2005) çalışması ile benzerlik göstermiştir. Yıldırım ve arkadaşlarının (2005) çalışmasında, hizmetten memnun olan hastaların gereksinim olduğunda yine aynı kurumu tercih edeceği ve hastaların bu kurumu çevresine önereceği belirlenmiştir. Ayrıca, Yöndem (2011) ve Tınmaz'ın (2008) çalışması da bu sonucu desteklemiştir. Bununla birlikte, Arslan (2011) ve Özkol'un (2011) çalışmasında, hastaların ortalama %90'ı hastaneyi yine seçeceğini belirtmesine rağmen, aynı çalışmada hastaneyi yeniden seçme durumu ile memnuniyet düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Bunların dışında, acil servisin fiziki yapısının ve iç donanımının, sekreterlik ve hasta kabulü, temizlik ve düzen ile acil servise ulaşım gibi destek hizmetlerin de hasta memnuniyeti üzerinde etkili olduğu görülmüştür (Karagün, 2006; Toğun, 2007). Çünkü hasta memnuniyeti hastanın belediği bakımla gerçekte almakta olduğu bakımı karşılaştırdığında ortaya çıkmaktadır (Dölek ve ark., 2005). Çalışmamızda bu hizmetlerden memnun olan hastaların acil servis hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğu, memnun olmayanları ise acil servis hemşirelik hizmetlerinden memnun olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca, çalışmamızda hastaların çoğunluğunun acil servislerin genel olarak fiziki yapı ve donanımından, sekreterlik ve hasta kabul, temizlik ve düzen ile acil servise ulaşım olanaklarından memnun olduğunu belirtmesine rağmen, yaklaşık her dört hastadan birinin fiziki yapı ve donanımdan, her dokuz hastadan biri de düzen ve temizlik, sekreterlik ve hasta kabul ile acile ulaşım olanaklarından memnun olmadığını belirtmesi bu bulgu ile örtüşmektedir.

Hastaların yaş, cinsiyet, meslek, yerleşim yeri, aylık gelir durumu ve kabul edildikleri hastane gibi bazı sosyodemografik özellikleri ise memnuniyetlerini etkilememiştir. Başvurulan hastane değişkeninin hastanın hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetini etkilememe nedeni, araştırmanın kamu hastaneleri acil servislerinde yürütülmesi ve tüm hastaların kamu hastanelerinde yatıyor olmasından kaynaklanabilir. Al (2009) ve Toğun (2007) çalışmasında da hastane değişkeni hastanın hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetini etkilememiştir. Bununla birlikte, bulgularımıza paralel olarak Yöndem'in (2011) çalışmasında yaş, Demir'in (2011) çalışmasında meslek, Al'ın (2009) çalışmasında cinsiyet ve Özkol'un (2011) çalışmasında aylık gelir hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeyi üzerinde etkili değildir.

SONUÇ

Acil servislere başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmamızda, hastaların çoğunluğu 18-25 yaşlarında genç, kadın, evli ve üniversite mezunudur. Hastaların büyük bir çoğunluğu acil servise birden fazla başvurmuş ve başvuru sıklığı ara sıradır. Ayrıca, yaklaşık her dört hastadan birinin fiziki yapı ve donanımdan, her dokuz hastadan birinin düzen ve temizlik, sekreterlik ve hasta kabul ile acile ulaşım olanaklarından memnun olmamasına rağmen, herhangi bir rahatsızlık durumunda tekrar aynı hastaneyi seçeceği belirlenmiştir.

Hastalar genel olarak hastane ve acil servisten önemli derecede memnundur. Bu durumun en önemli nedeni ise hemşirelik ve diğer sağlık hizmetlerinden (laboratuvar, röntgen vb.) memnuniyetin yüksek olmasıdır. Ayrıca ölçek sonuçlarına göre de hastalar hemşirelik hizmetlerinden memnunken, memnuniyetlerini etkileyen en önemli faktörler; hemşirelerin hasta mahremiyetine verdiği önem, hemşirelerin hastanın ağrılarını gidermeye çalışması, hemşirelerin ilaçları zamanında uygulaması ve hastaların gereksinim duyduğu durumda hemşirelere kolay ulaşmasıdır. Hasta memnuniyetini en az etkileyen değişkenler ise hemşirelerin kendilerini, servisi ve diğer hastaları hastalarla tanıştırmalarıdır.

Hastaların memnuniyeti üzerinde eğitim durumları da etkilidir. Eğitim durumu düşük olan hastalar hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnunken, eğitim durumu yüksek olan hastalar daha az memnundur. Bunun dışında, evli olan hastaların bekârlara göre hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun kaldığı görülmüştür.

Ayrıca, yaş, cinsiyet, meslek, yerleşim yeri, aylık gelir durumu ve başvuru hastane durumu ise hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeylerini etkilememiştir.

Bu sonuçlar doğrultusunda:

- Acil servise ilk kez gelen hastaların gerekli konularda bilgilendirilip beklentileri karşılanarak ilk izlenim ve deneyimlerinin olumlu olması sağlanabilir.
- Hastanenin ve acil servisin fiziki ortamı, temizlik ve düzen yönünden iyileştirilerek daha olumlu hale getirilebilir.
- Acil serviste çalışan hemşirelerin öncelikle hastalara kendilerini tanıtmaları, acil servislerde hasta-hemşire ilişkilerine gerekli önemin verilmesi ve hastaları servise uyumun sağlanması için farkındalık eğitimleri yapılabilir.
- Ayrıca hastaların memnuniyetinin biraz daha düşük olduğu konular hemşirelerle tartışılarak, konuya ilişkin hemşirelerin bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine yönelik hizmet içi eğitim programları planlanabilir.
- Eğitim düzeyi yüksek ve bekâr olan hastaların memnuniyetinin düşük olduğu hizmetler dikkate alınarak, hemşirelik bakımının bu doğrultuda planlanması ve uygulanmasının yanı sıra bakımının bireyselleştirilmesine özen gösterilebilir.
- Hasta memnuniyetini düzenli olarak, farklı zamanlarda ve daha geniş gruplarla değerlendirilerek, hemşirelik hizmetleri kalitesinin sürekliliğinin sağlanması ve ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda gerekli düzenlemelerin yapılması sağlanabilir.
- Araştırma geliştirilerek üniversite ve özel hastanelerin acil servislerindeki hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durumu değerlendirilebilir ve kamu hastaneleri ile karşılaştırılabilir.
- Araştırma sonuçları, başka hastanelere ve kliniklere genellenemez. Ancak, sonuçlar başka çalışmalarda kullanılabilir.

KAYNAKLAR

Acil Servis Hizmetleri Yönetmeliği. (2007). T.C. Resmi Gazete, 26463, 15 Mart 2007.

Akgün, S. (2002). Hasta Memnuniyeti Değişimleri. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 6:3, 12-18.

Aksakal, T., Bilgili, N. (2008). Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi. *Jinekoloji servisi örneği. Erciyes Tıp Dergisi*, 30:4, 242-249.

Al, B., Yıldırım, C., Toğun, İ. (2009). Acil serviste hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Akademik Acil Tıp Dergisi*, 8:1, 39-44.

<http://dx.doi.org/10.4170/jaem.2009.01.0008>

Apay, E.S., Arslan, S. (2009). Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. *TAF Preventive-Medicine Bulten*, 8:3, 239-244.

Arslan, Ç., Kelleci, M. (2011). Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14:1, 1-8.

Berra, K. (2003). The effect of life style intervertion on quality of life and patient satisfaction with health and health care. *Journal of Cardiovascular Nursing*, 18:3, 15-325.

- Bölükbaş, N., Türköz, Z. (2002).** Hastanede yatan hastaların hemşirelerden beklentileri. Atatürk Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5:2, 18-28.
- Bulut, H. (2006).** The effects of informing patients and their relatives on satisfaction at emergency units. Ulus Travma Acil Cerrahi Dergisi, 12: 288-98.
- Coleman, P., Irons, R., Nicholl, J. (2001).** Will alternative immediate care services reduced emands forn on-urgent treatment at accident and emergency. Emerg Med, 18:6, 482-487.
<http://dx.doi.org/10.1136/emj.18.6.482>
- Coşkun, H., Akbayrak, N. (2001).** Hastaların kliniklere kabul ve taburculuklarında hemşirelik yaklaşımlarınınbelirlenmesi. C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5:2, 63-68.
- Çöçelli, P.L., Bacaksız, D.B., Ovayolu, N. (2008).** Ağrı tedavisinde hemşirenin rolü. Gaziantep Tıp Dergisi, 14:2, 53-58.
- Demir, Y., Gürol, A.G., Eşer, İ., Khorshid, L. (2011).** Bir eğitim hastanesinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 9:2, 68-76.
- Demirtaş, B. (2004).** Jinekoloji kliniğinde yatan hastaların aldıkları hemşirelik hizmetlerinden memnun olma durumları ve beklentileri. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 11:1, 34-47.
- Dölek, M., Turaba, F., Akbınar, C., Sezgin, B., Aksu, H., Solak, İ. (2005).** Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servis biriminde yatan hastaların memnuniyet düzeyinin incelenmesi. Türkiye Acil Tıp Dergisi, 5:3, 122-127.
- Edirne, T., Edirne, Y., Atmaca, B., Keskin, S. (2008).** Yüzüncü Yıl Üniversitesi Tıp Fakültesi acil servis hastalarının özellikleri. Van Tıp Dergisi, 15:4, 107-111.
- Eker, A., Yurdakul, M. (2008).** Sezaryen sonrası verilen bakımın hasta memnuniyetine etkisi. Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 1:1, 26-35.
- Elmas, İ. (2001).** Acil tıbbi girişimlerde hemşirelerin yeri ve hukuki sorumlulukları, olağanüstü durumlarda hemşirelikte acil bakım organizasyonu ve uygulamaları. İstanbul Üniversitesi Basımevi, İstanbul, 5-13.
- Emhan, A., Bez, Y. (2010).** Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi, 37:3, 241-247.
- Eroğlu, S.E., Toprak, S.N., Urgan, O., Et A. (2012).** Evaluation of non-urgent visits to a busy urban emergency department. Saudi Med, 33: 9, 67-72.
- Geçkil, E., Dündar, Ö., Şahin, T. (2008).** Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, 15:2, 41-51.
- Görgeç, Ö. (2000).** Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Araştırma ve Uygulama Hastanesi çocuk servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Güllüdere, H.H. (2013).** Acil serviste triyaj algısı ve hasta memnuniyet düzeyi. Ulusal Acil Hemşireliği Kongresi Kitabı, Kuşadası, s.66-66.
- Gürlek, Ö. (2005).** Hasta yakınlarının acil servislerdeki sorunları ve hemşirelerden beklentileri. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon.
- Karadaglarlı, S., Eti, A.F., Purisa, S. (2008).** Acil hasta şikâyetlerinin değerlendirme adımları II: Değerlendirme formunun uygulanması. Türkiye Acil Tıp Dergisi, 8:4, 164.
- Karagün, Ö.Ş. (2006).** Acil tıp birimine başvuran hastalarda hoşnutluk düzeyi ve etkileyen etmenlerin incelenmesi. Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Adana.
- Kaya, A. (2011).** Sezaryen doğum sonu serviste yatan annelerin aldıkları hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

- Kayrakçı, F., Özşaker, E. (2014).** Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *F.N. Hemşirelik Dergisi*, 22:2, 105-113.
<http://dx.doi.org/10.17672/fnhd.64060>
- Keser, Ö.N., Güneş, B., Demir, I.R., Savran, S. (2007).** Temel hemşirelik kavramlar, ilkeler, uygulamalar. Hasta kabulü ve taburculuk. 2. Basım, İstanbul Medikal Yayıncılık, İstanbul, 131-135.
- Kılıç, M., Öztunç, G. (2012).** Ağrı Kontrolünde Kullanılan Yöntemler ve Hemşirenin Rolü, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 7:21, 35-51.
- Koç, S., Büker, N., Şavkın, R., Kiter, E. (2012).** Ortopedi ve travmatoloji hastalarının bağımsızlık ve depresyon düzeylerinin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi üzerine etkisi. *Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 23:3, 130-136.
- Köşgeroğlu, N., Acat, M.B., Karatepe, Ö. (2005).** Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6:2, 75-83.
- Larrabee, J.H., Ostrow, C.L., Withrow, M.L. (2004).** Predictors of patient satisfaction with in patient hospital nursing care. *Research in Nursing and Health*, 27:4, 254-268.
<http://dx.doi.org/10.1002/nur.20021>
- Milutinovic, D., Brestovacki, B., Cvejic, M.M. (2010).** Patients' satisfaction with nursing care as an indicator of quality of hospital service. *Journal of Society for Development in New Net Environment in BH. Health Med*, 4:2, 461-466.
- Özbak, H. (2004).** Öğrenci hemşirelerin ağrı kontrolünde kullanılan farmakolojik olmayan bazı yöntemlere ilişkin bilgileri. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.*
- Özer, N., Çetinkaya, F. (2010).** Cerrahi kliniklerinde yatan hastaların öğrenci hemşirelerden memnuniyeti *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13:1, 58-65.
- Özkol, N. (2011).** Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerinin belirlenmesi. *Yakın Doğu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kıbrıs.*
- Öztürk, H., Bahçecik, N., Özçelik, K.S. (2014).** The Development of The Patient Privacy Scale in Nursing. *Nursing Ethics*, 21:7, 1-17.
<http://dx.doi.org/10.1177/0969733013515489>
- Sabuncuoğlu, Z. (2013).** İnsan kaynakları yönetimi. 7. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul 85-86.
- Şişe, Ş. (2013).** Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 14:2, 69-75.
- Taşkın, S. (2002).** İstanbul ilinde hizmet veren hastanelerin acil servislerinin fiziki yapı, insan gücü ve tıbbi donanım açısından değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Tınmaz, S.G. (2008).** Acil servislere başvuran hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet durumlarının değerlendirilmesine ve bir uygulama. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*
- Toğun, İ. (2007).** Acil serviste hasta memnuniyeti. Uzmanlık tezi. *Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Gaziantep.*
- Topaçoğlu, H., Karcioğlu, Ö., Öz Saraç, M. (2003).** Acil servislerde hasta memnuniyeti: Ne? Ne kadar? Nasıl?. *Akademik Acil Tıp Dergisi*, 2:3, 47-53.
- Topal, E.F., Şenel, E., Topal, F., Mansuroğlu, C. (2013).** Hasta memnuniyeti araştırması: Bir devlet hastanesinin acil kliniğine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Cumhuriyet Tıp Dergisi*, 35:2, 199-205.
- Türkçüler, İ. (2005).** Acil serviste hasta memnuniyeti: literatürün gözden geçirilmesi ve klinik pratikteki yansımaları. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 5:1, 52-54.
- Türkiye Acil Tıp Derneği (2014).** Available from: www.tatd.org.tr. (Accessed 6 Haziran 2014).
- Utlu, T.N. (2006).** Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.*

Ünalın, D., Özyurt, Ö., Kayabaşı, A. (2011). Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi halkla ilişkiler birimine yapılan şikâyetler ve memnuniyetlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. VII. Ulusal Prenatal Tanı ve Tıbbi Genetik Kongre Kitabı, Kayseri, s.174-176.

Varinli, İ., Çakır, A. (2004). Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki: Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17:2, 33-52.

Worthington, K. (2004). Customer satisfaction in the emergency department. Emerg Med Clin North Am, 22:1, 87-102.
[http://dx.doi.org/10.1016/S0733-8627\(03\)00121-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0733-8627(03)00121-4)

Yıldırım, C., Kocoğlu, H., Göksu, S., Günay, N., Savaş, H. (2005). Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. Acta Medica, 48:1, 59-62.

Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin ölçütü: hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5:5, 69-74.

Yöndem, Ş. (2011). Acil servislere başvuran hasta yakınlarının beklentileri ve beklentilerine yönelik bir araştırma. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Yürümez, Y., Çevik, T., Yavuz, Y. (2010). Hasta haklarını biliyor muyuz? Akademik Acil Tıp Dergisi, 9:2, 67-71.
<http://dx.doi.org/10.4170/jaem.2010.50023>

Yürümezoğlu, A.H. (2007). Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.