

PLANLI EĞİTİM VE DANIŞMANLIĞIN KADINLARIN AİLE PLANLAMASI HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNE ETKİSİ*

Nülüfer ERBİL**

Türkan PASİNLİOĞLU***

Kabul Tarihi: 12.01.2007

ÖZET

Bu çalışma, aile planlaması (AP) hizmetleri ile ilgili olarak kadınlara verilen planlı eğitim ve danışmanlığın AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyine etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

İki aşamalı olan araştırmanın birinci aşaması tanımlayıcı olarak, ikinci aşaması ise ön test-son test kontrol gruplu, yarı deneysel olarak yapılmıştır. Araştırma Ordu ili Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması (AÇSAP) Merkezinde gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamanın verileri; 1 Nisan-15 Haziran 2004 tarihleri arasında, ikinci aşamanın verileri 1 Temmuz 2004-15 Ocak 2005 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmanın her iki aşamasında da örneklem seçimi rastlantısal örnekleme yöntemiyle yapılmıştır. Birinci aşamadaki örneklem sayısı 356' dır. İkinci aşamada ise 53 deney, 51 kontrol grubu olmak üzere toplam 104 kadınla çalışılmıştır. Veriler, demografik özellikleri içeren soru formu ve Aile Planlaması Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde aritmetik ortalama, standart sapma ve t testi kullanılmıştır.

Deney ve kontrol grubundaki kadınların ön-test ve son-test APHMÖ puan ortalama değerleri karşılaştırıldığında; deney grubunda istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu ($P<0.001$), kontrol grubunda ise farkın anlamsız olduğu belirlenmiştir ($P>0.05$).

Anahtar Kelimeler: Eğitim, danışmanlık, aile planlaması hizmetleri, memnuniyet.

ABSTRACT

The Effectiveness of Planned Education and Counseling on Women's Satisfaction with Family Planning Services

This study was made to determine the impact of planned education and counseling, given for women as regards the family planning services, on the women's satisfaction level.

The study was carried out two stages; the first one was made descriptively, the second one was semi-experimental with pre- and post-test control group. The study was made The Mother and Child Health and Family Planning Center in Ordu City. The data, of the first stage, were collected between the dates April 1-June 15, 2004, and the second one between July 1, 2004 - January 15, 2005. In both stages of research, convenience sampling method was used. The number of sampling, in the first stage, is 356. In the second stage total women were 104, 53 of them experimental, and 51 of them control group. Satisfaction with Family Planning Scale and questionnaire, including demographic characteristics, were used the data collection. In the assessment of the data arithmetic mean, standard deviation and t test were used.

When the women's pre- and post-test score average are compared; it was found that there is statistically significant difference in an experiment group ($P<0.001$), but there is not significant difference in an control group ($P>0.05$).

Keywords: Education, counseling, family planning services, satisfaction

*Bu çalışma 2005 yılında doktora tezi olarak kabul edilmiş ve 9th Congress of the European Society of Contraception'da poster bildiri olarak sunulmuştur (3-6 Mayıs 2006, İstanbul)

**Ordu Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu (Öğr.Gör.Dr.)

***Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu (Prof.Dr.)

GİRİŞ VE AMAÇ

Anne sağlığını tehdit eden hastalık ve ölümlerin büyük bölümü ile bebek ölümlerinin önemli bir kısmı, gebeliklerin istenen zamanda, istenen sayıda ve uygun aralıklarla gerçekleşmesi, başka bir ifade ile doğurganlığın düzenlenmesi ile engellenebilir. Bu durum, üreme sağlığının bir parçası olarak; kadın ve erkeğin üreme konusunda bilgilendirilmiş bir şekilde yetki sahibi olabilmeleri, kendilerinin seçebilecekleri etkili, güvenli, ödenebilir ve kabul edilebilir AP yöntemleri ile sağlanabilir (Özvarış 1994).

AP programlarının başarısı, eğitim, hizmet, yönetim ve değerlendirme sistemlerinin bir arada yürütülmesine bağlıdır. Kaliteli hizmet, kolayca ulaşılabilen ve iyi yönetilen sağlık kuruluşlarında iyi eğitilmiş personelin sunduğu hizmettir. AP hizmetine ihtiyacı olan kişiler kaliteli hizmet alma hakkına sahiptir. Kişinin bu hakları, bireye özgü ve bireye odaklanan, onun ihtiyaçları doğrultusunda planlanan hizmetle güvence altına alınabilir. AP programlarının başarılı olabilmesi, hizmete ihtiyacı olanların hizmetten memnun edilebilmeleri ve iyi bir danışmanlıkla mümkündür. AP hizmetlerinde danışmanlık, AP hizmeti almak üzere başvuranların üreme sağlığı konusunda bilgilendirmelerini sağlayarak, iletişim tekniklerini iyi kullanarak, gereksinimlerini dinleyerek vermektir. Ayrıca, AP yöntemleri ve uygulaması hakkında bilgi vererek, durumlarına uygun AP yöntemini bilinçli olarak seçmelerine, seçilen yöntemi etkili ve güvenli bir şekilde kullanabilmelerine yardımcı olmaktadır. Böylece kişilerin doğurganlık hedeflerine ulaşmaları sağlanabilir (WHO 1994, Akın ve Bayar 1998). Kişilerin memnuniyeti, hizmet alan kişiden, hizmet verenlerden ve kuruma ilişkin özelliklerden etkilenir (Akgün 2002). Yapılan araştırma sonuçları, AP merkezine gelişlerin düzenliliğinin ve etkili yöntem kullanmanın sadece sosyo-ekonomik ya da demografik faktörlerle

ilişkili olmadığını, aynı zamanda AP mer-kezinden memnuniyet, bilgi artışı, kaliteli hizmet ile de ilgili olduğunu göstermektedir (Inaoka et al. 1999, Rama Rao and Monaham 2003, Sanogo et al. 2003).

Türkiye’de özellikle primer bakım alanlarında kadınların modern kontrasepsiyon yöntemlerin seçimi ve memnuniyet düzeyi hakkında çok az çalışma yapılmıştır. Oysa kadınların AP merkezleri ve AP yöntemleri ile ilgili tercihleri, memnuniyetleri ve memnuniyetsizlikleri saptanırsa, eksik yönler açığa çıkarılabilir. Böylece karşılanmamış AP gereksiniminin karşılanması mümkün olabilir.

Hemşireler AP hizmetlerinde, hizmeti alanlara eğitim ve danışmanlık rollerini iyi kullanarak; bireylerde olumlu davranış değişikliği meydana getirebilir ve AP hizmetlerinden daha fazla kişinin yararlanmasını sağlayabilirler. Sonuçta birey ve toplum sağlığının yükseltilmesinde önemli rol oynayabilirler.

Araştırmanın amacı; Kadınların AP hizmetlerinden memnuniyet durumunu ve AP ile ilgili olarak verilen planlı eğitim ve danışmanlığın AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyine etkisini belirlemektir.

Araştırmanın Hipotezleri

H₀- Planlı eğitim ve danışmanlık AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyini artırmaz.

H₁- Planlı eğitim ve danışmanlık AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyini artırır.

MATERYAL VE METOD

Bu çalışma, AP hizmetleri ile ilgili olarak kadınlara verilen planlı eğitim ve danışmanlığın AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyine etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma iki aşamalı olup birinci aşaması tanımlayıcı, ikinci aşaması ön-test son-test kontrol gruplu yarı deneysel niteliktedir.

Araştırma Ordu İli Ana ve Çocuk Sağlığı Merkezi’nde (AÇSAP) yapıl-

miştir. Araştırmanın birinci aşamasının verileri 1 Nisan-15 Haziran 2004 tarihleri arasında, ikinci aşamasının verileri 1 Temmuz 2004 - 15 Ocak 2005 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmanın evrenini Ordu İli AÇSAP Merkezi'ne hizmet almak için gelen kadınlar oluşturmuştur. Araştırmanın her iki aşamasında da örneklem seçimi rastlantısal örnekleme yöntemiyle yapılmıştır. Birinci aşamadaki örneklem sayısı 356'dır. İkinci aşamada 53 deney, 51 kontrol grubu olmak üzere toplam 104 kadınla çalışılmıştır. Çalışmaya başlamadan önce ilgili kurumlardan yazılı izin alınmıştır. Ayrıca kadınlara gerekli açıklamalar yapılarak istekli olanlar araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmada kadınların yaş, eğitim düzeyi ve çocuk sayısı kontrol değişkenlerini oluşturmuştur. Deney ve kontrol grupları arasında kontrol değişkenleri bakımından fark bulunmamaktadır. Kadınlara verilen AP hizmetlerine özgü eğitim ve danışmanlık araştırmanın bağımsız değişkenini oluştururken, kadınların AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyi araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturmuştur.

Deney grubundaki kadınlara verilen eğitim ve danışmanlık AÇSAP Merkezinde gerçekleştirilmiştir. Eğitimde Sağlık Bakanlığı (2000) tarafından hazırlanan AP yöntemleri filmi CD'si, AP aasetatları ve AP yöntemleri el broşürü kullanılmıştır. Bu eğitim ve danışmanlık ev ziyaretleri ile desteklenmiş olup her bir kadına ayda bir kez olmak üzere toplam 6 ziyaret yapılmıştır. Verilerin toplanmasında, kadınların demografik özelliklerini ve AP ile ilgili temel bilgilerini ölçebilecek nitelikte bir anket formu ve Erci (2002) tarafından geliştirilen Aile Planlaması Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde aritmetik ortalama, standart sapma ve t testi kullanılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Deney grubundaki kadınların

%65'inin çalıştığı, %43.3'ünün eşlerinin ilkökul ve altı eğitim düzeyinde olduğu, kontrol grubundaki kadınların %50'sinin çalıştığı, %41.7'sinin eşlerinin ilkökul ve altı eğitim düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Deney grubundaki kadınların toplam aylık gelir ortalaması 466.32±183.32 YTL, kontrol grubundaki kadınların toplam aylık gelir ortalaması 525.24±234.55 YTL'dir.

Deney grubundaki kadınların, APHMÖ toplam puan ortalamaları 116.25±18.17'dir. Bu grupta APHMÖ'den alınan en alt değer 69 puan, en üst değer 147 puandır. Kontrol grubundaki kadınların APHMÖ toplam puan ortalamaları ise 124.73±18.73'dür. Kontrol grubunda APHMÖ'den alınan en alt değer 64 puan, en üst değer 147 puandır (Tablo 1).

Kadınların, APHMÖ ve alt ölçeklerinden aldıkları madde puan ortalamaları değerlendirildiğinde; deney grubu en yüksek puanı kalite alt ölçeğinden (3.30), en düşük puanı ise maliyet alt ölçeğinden (2.82) almıştır. Kontrol grubu ise, en yüksek puanı kalite alt ölçeğinden (3.59), en düşük puanı maliyet alt ölçeğinden (2.95) almıştır.

Deney ve kontrol grubundaki kadınların ön-test APHMÖ alt ölçekleri puan ortalamaları karşılaştırıldığında; uygunluk, maliyet, düzenleme, bilgi, yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olarak saptanırken ($P>0.05$), kibarlık ve saygı ($P<0.05$), kalite ($P<0.05$) puan ortalamaları arasında fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu durum, AÇSAP Merkezinde çalışan sağlık personelinin büyük oranda kadın olması nedeniyle empati yaptıkları, buna bağlı olarak kibar ve saygılı oldukları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca ön-test APHMÖ toplam puan ortalamaları karşılaştırıldığında deney ve kontrol grubu arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($P<0.05$) (Tablo 1).

Tablo 1. Deney ve Kontrol Grubundaki Kadınların APHMÖ Ön-Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

APHMÖ Alt Ölçekleri	Deney Grubu (n=60)		Kontrol Grubu (n=60)		Test ve "p" Değeri
	Madde Puan Ortalaması	$\bar{x} \pm SD$	Madde Puan Ortalaması	$\bar{x} \pm SD$	
Uygunluk	3.23	12.95±3.54	3.42	13.71±3.91	t=1.125 df=118 P=.263
Maliyet	2.82	11.31±3.94	2.95	11.83±3.82	t=.728 df=118 P=.468
Düzenleme	3.04	12.16±3.70	3.27	13.10±3.43	t=1.427 df=118 P=.156
Kibarlık ve saygı	3.00	21.01±6.39	3.40	23.85±6.38	t=2.448 df=118 P=.016*
Bilgi	3.18	12.75±3.33	3.42	13.71±3.27	t=1.600 df=118 P=.112
Kalite	3.30	33.03±6.25	3.59	36.05±6.48	t=2.529 df=118 P=.013*
Yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu	3.25	13.01±3.28	3.13	12.55±3.29	t=.777 df=118 P=.439
TOPLAM	3.13	116.25±18.17	3.30	124.73±18.73	t=2.517 df=118 P=.013*

*0.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 2’de gösterilen deney ve kontrol grubundaki kadınların son-test APHMÖ puan ortalamalarının karşılaştırılmıştır. Deney grubundaki kadınların APHMÖ’nin; uygunluk alt ölçeğinden 15.07±3.41, maliyet alt ölçeğinden 15.41±3.93, düzenleme alt ölçeğinden 15.62±3.81, kibarlık ve saygı alt ölçeğinden 27.01±7.14, bilgi alt ölçeğinden 17.54±3.46, kalite alt ölçeğinden 41.62±7.16, yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu alt ölçeğinden 15.88±4.59 puan aldıkları belirlenmiştir. Kadınların APHMÖ toplam puan ortalamaları ise 140.11±24.02’dir. Deney grubunda APHMÖ’den alınan en alt değer 64 puan, en üst değer 175 puandır. Madde puan ortalaması en yüksek bilgi

alt ölçeğinden (4.38), en düşük uygunluk alt ölçeğinden (3.76) alınmıştır.

Kontrol grubundaki kadınların APHMÖ’nin; uygunluk alt ölçeğinden 15.54±3.39, maliyet alt ölçeğinden 13.47±3.90, düzenleme alt ölçeğinden 14.88±4.30, kibarlık ve saygı alt ölçeğinden 25.96±6.63, bilgi alt ölçeğinden 14.15±4.30, kalite alt ölçeğinden 37.47±7.82, yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu alt ölçeğinden 14.47±3.93 puan aldıkları saptanmıştır. Kadınların toplam APHMÖ toplam puan ortalamaları ise 128.43±25.44’dir. Kontrol grubunda APHMÖ’den alınan en alt değer 72 puan, en üst değer 168 puandır. Madde puan ortalaması en yüksek uygunluk alt ölçeğinden (3.88) ve en düşük maliyet alt ölçeğinden (3.36) alınmıştır.

Tablo 2. Deney ve Kontrol Grubundaki Kadınların APHMÖ Son-Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

APHMÖ Alt Ölçekleri	Deney Grubu (n=53)		Kontrol Grubu (n=51)		Test ve "P" Değeri
	Madde Puan Ortalaması	$\bar{x} \pm SD$	Madde Puan Ortalaması	$\bar{x} \pm SD$	
Uygunluk	3.76	15.07±3.41	3.88	15.54±3.39	t=.709 df=102 P=.480
Maliyet	3.85	15.41±3.93	3.36	13.47±3.90	t=2.527 df=102 P=.013*
Düzenleme	3.90	15.62±3.81	3.72	14.88±4.30	t=.929 df=102 P=.355
Kibarlık ve saygı	3.85	27.01±7.14	3.70	25.96±6.63	t=.782 df=102 P=.436
Bilgi	4.38	17.54±3.46	3.53	14.15±4.30	t=4.434 df=102 P=.000***
Kalite	4.16	41.62±7.16	3.74	37.47±7.82	t=2.825 df=102 P=.006**
Yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu	3.97	15.88±4.59	3.61	14.47±3.93	t=1.685 df=102 P=.095
TOPLAM	3.98	140.11±24.02	3.65	128.43±25.44	t=2.408 df=102 P=.018*

* 0.05 düzeyinde anlamlı

** 0.01 düzeyinde anlamlı

*** 0.001 düzeyinde anlamlı

Deney ve kontrol grubundaki kadınların son-test APHMÖ; uygunluk, düzenleme, kibarlık ve saygı, yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu alt ölçekleri puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunurken ($P>0.05$), maliyet ($P<0.05$), bilgi ($P<0.001$) ve kalite ($P<0.01$) alt ölçekleri puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca deney ve kontrol grubundaki kadınların son-test APHMÖ toplam puan

ortalama değerleri karşılaştırıldığında fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($P<0.05$) (Tablo 2). Planlı eğitim ve danışmanlık alan deney grubundaki kadınlarda, kontrol grubuna göre, APHMÖ puan ortalamalarının yüksek bulunması eğitim ve danışmanlığın AP hizmetlerinden memnuniyet üzerine etkisi olduğunu göstermektedir. Özellikle maliyet, kalite, bilgi alt ölçek puan ortalamalarının anlamlı fark göstermesi, eğitimin bilgi ve kaliteyi etkilediğinin bir göstergesidir.

Tablo 3. Deney Grubundaki Kadınların APHMÖ Ön-Test ve Son-Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

APHMÖ Alt Ölçekleri	Ön-Test (n=60)		Son-Test (n=53)		Test ve "P" Değeri
	Madde Puan Ortalaması	$\bar{x} \pm SD$	Madde Puan Ortalaması	$\bar{x} \pm SD$	
Uygunluk	3.23	12.95±3.54	3.76	15.07±3.41	t=4.180 df=52 P=.000***
Maliyet	2.82	11.31±3.94	3.85	15.41±3.93	t=6.042 df=52 P=.000***
Düzenleme	3.04	12.16±3.70	3.90	15.62±3.81	t=4.865 df=52 P=.000***
Kibarlık ve saygı	3.00	21.01±6.39	3.85	27.01±7.14	t=4.927 df=52 P=.000***
Bilgi	3.18	12.75±3.33	4.38	17.54±3.46	t=8.124 df=52 P=.000***
Kalite	3.30	33.03±6.25	4.16	41.62±7.16	t=6.334 df=52 P=.000***
Yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu	3.25	13.01±3.28	3.97	15.88±4.59	t=4.623 df=52 P=.000***
TOPLAM	3.13	116.25±18.17	3.98	140.11±24.02	t=5.832 df=52 P=.000***

***0.001 düzeyinde anlamlı

Tablo 3'te gösterilen deney grubundaki kadınların ön-test ile son-test APHMÖ puan ortalama değerleri karşılaştırıldığında; uygunluk alt ölçeği (P<0.001), maliyet alt ölçeği (P<0.001), düzenleme alt ölçeği (P<0.001), kibarlık ve saygı alt ölçeği (P<0.001), bilgi alt ölçeği (P<0.001), kalite alt ölçeği (P<0.001) ile yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu alt ölçeği (P<0.001) puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca deney grubundaki kadınların APHMÖ ön-test ve son-test puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (P<0.001). Son testte APHMÖ alt ölçeklerinden alınan madde puan ortalamaları incelendiğinde, sıralamanın bilgi (4.38), kalite (4.16),

yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu (3.97), düzenleme (3.90), maliyet (3.85), kibarlık ve saygı (3.85), uygunluk (3.76) şeklinde olduğu görülmüştür.

Ayrıca deney grubundaki kadınların ön-test ile son-test APHMÖ puan ortalama değerleri karşılaştırıldığında; tüm alt ölçek puan ortalamaları (P<0.001) ve toplam puan ortalamaları karşılaştırıldığında farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur (P<0.001) (Tablo 3). Bu sonuç "**Planlı eğitim ve danışmanlık AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyini artırır**" hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. APHMÖ alt ölçekleri madde puan ortalamalarından en yüksek ortalamanın bilgi alt ölçeğinden (4.38) olması da dikkat çekicidir. Bilgi alt

boyutunun daha fazla oranda yükselmesi, yapılan planlı eğitim ve danışmanlığın etkili olduğunu göstermektedir.

Türkistanlı (1998), AP danışmanlığı programı kapsamında ön-test bilgi puan ortalaması ile son-test bilgi puan ortalaması arasında istatistiksel olarak önemli fark saptamıştır. Weisman ve arkadaşlarının (2002) çalışmasında, kişisel danışmanlık almanın kontraseptif kullanmaya niyet etmeyi, kontraseptif kullanmayı ve memnuniyeti artırdığı belirlenmiştir. Mermer ve arkadaşları (2004) çalışmalarında, yapılan eğitim ile AP yöntemlerine ilişkin bilgi düzeyinde artış sağlandığını ve istatistiksel değerlendirmede eğitim öncesi ve sonrası anlamlı fark olduğunu saptamışlardır. İlgili araştırma sonuçları, bu araştırmanın sonucunu desteklemektedir.

Bu konuda yapılan çalışmalarda (Westaway et al. 1998, Taşpınar ve Demir 1999, Speizer and Bollen 2000, Kışioğlu ve ark. 2002, Tokuç ve ark. 2002, Çeber Türkistanlı ve ark. 2002, Özalp ve ark. 2002, Bayram ve ark. 2002, Baykan ve ark. 2002, Naçar ve ark. 2003) AP hizmetlerinden yararlanmada verilen eğitim ve danışmanlığın kapsamının ve kalitesinin önemli olduğu, memnuniyeti ve gerektiğinde yeniden başvuruyu, etkin yöntem kullanımını ve yöntem kullanımında başarıyı olumlu yönde etkilediği gösterilmiştir.

Bu çalışmada, AÇSAP Merkezi dışından olan bir araştırmacı tarafından yapılmasına rağmen, deney grubunda

APHMÖ tüm alt ölçeklerinde ve toplam puanında ön-test ile son-test arasında anlamlı farklılık oluşturulabildiği, yani AP hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin yükseldiği görülmüştür. Bu yükseliş, AÇSAP Merkezinin çalışma düzeni ve çalışan personelin merkeze gelen kadınlara karşı tutumu üzerine olumlu etkiler sağlanarak ve kadınların da hizmeti talep etmede ve almada daha açık hale gelmelerine yardımcı olunarak gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4'te gösterilen kontrol grubundaki kadınların ön-test ve son-test APHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında; ilgili değerler arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($P>0.05$). Ancak kontrol grubundaki kadınların APHMÖ alt ölçeklerinden; uygunluk alt ölçeği ($P<0.01$), maliyet alt ölçeği ($P<0.01$), düzenleme alt ölçeği ($P<0.001$), kibarlık ve saygı alt ölçeği ($P<0.05$) ile yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu alt ölçeği ($P<0.01$) ön-test ve son-test puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu durum, kadınlarda ön-testte APHMÖ uygulanmasına bağlı olarak, konu hakkında bir uyarı olduğu ve APHMÖ bazı alt boyutlarında memnuniyet düzeyinde artmaya neden olduğu şeklinde yorumlanabilir (Tablo 4). Bilgi alt ölçeği ve kalite alt ölçeği ön-test ve son-test puan ortalamaları arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($P>0.05$).

Tablo 4. Kontrol Grubundaki Kadınların APHMÖ Ön-Test ve Son-Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

APHMÖ Alt Ölçekleri	Ön-Test (n=60)		Son-Test (n=51)		Test ve "P" Değeri
	Madde Puan Ortalaması	$\bar{X} \pm SD$	Madde Puan Ortalaması	$\bar{X} \pm SD$	
Uygunluk	3.42	13.71±3.91	3.88	15.54±3.39	t=3.051 df=50 P=.004**
Maliyet	2.95	11.83±3.82	3.36	13.47±3.90	t=3.045 df=50 P=.004**
Düzenleme	3.27	13.10±3.43	3.72	14.88±4.30	t=3.904 df=50 P=.000***
Kibarlık ve saygı	3.40	23.85±6.38	3.70	25.96±6.63	t=2.550 df=50 P=.014*
Bilgi	3.42	13.71±3.27	3.53	14.15±4.30	t=1.207 df=50 P=.233
Kalite	3.59	36.05±6.48	3.74	37.47±7.82	t=1.526 df=50 P=.133
Yöntemin rahatlığı ve koruyuculuğu	3.13	12.55±3.29	3.61	14.47±3.93	t=3.336 df=50 P=.002**
TOPLAM	3.30	124.73±18.73	3.65	128.43±25.44	t=1.463 df=50 P=.150

* 0.05 düzeyinde anlamlı

**0.01 düzeyinde anlamlı

***0.001 düzeyinde anlamlı

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ön-test APHMÖ toplam puan ortalamasının deney grubundaki kadınlarda 116.25±18.17, kontrol grubundaki kadınlarda ise 124.73±18.73 olduğu, son-test APHMÖ toplam puan ortalamasının ise deney grubundaki kadınlarda 140.11±24.02, kontrol grubundaki kadınlarda ise 128.43±25.44 olduğu belirlenmiştir.

Deney grubundaki kadınların ön-test ve son-test APHMÖ puan ortalama değerleri karşılaştırıldığında, farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu (P<0.001), kontrol grubundaki kadınların ön-test ile son-test APHMÖ puan ortalama değerleri karşılaştırıldığında ise farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu saptanmıştır (P>0.05).

Bulunan sonuçlar doğrultusunda öneriler;

- Planlı eğitim ve danışmanlık ile AP hizmetlerinden memnuniyetin artırıldığı gösterilmekle beraber AP hizmetlerinden daha fazla memnuniyet için tüm hizmet aşamalarında kaliteli hizmetin verilmesi,

- Beklenti ve memnuniyet arasında bir ilişki olduğundan AP hizmeti alan kişilerin beklentilerinin araştırılması ve bu sonuçlar doğrultusunda beklentilerin karşılanması için düzenlemelerin yapılması,

- Kalite ve memnuniyet arasında da bir ilişki olduğu için; sağlık kuruluşlarında AP hizmetlerinin bireye odaklı, düşük maliyette, sürekli eğitim ve danışmanlık verilerek, kişiler arası iletişime duyarlı, nezaket ve mahremiyete özen gösteren, temiz, konforlu ve aralıksız olarak sunulması ve sürekli kalitenin artırılmasına çalışılması önerilebilir.

KAYNAKLAR

Akgün S (2002). Hasta memnuniyeti değişimleri. Modern Hastane Yönetimi Dergisi 2002; 6 (3):12-18.

Akın A, Bayar N (1998). Güvenli annelik. Sağlık ve Toplum Dergisi 3(4):37, Ankara.

Bayram F, Ogur P, Cevrioğlu AS ve ark. (2002). Aile planlaması merkezine başvuran kadınların rahim içi araç hakkındaki bilgi seviyelerinin değerlendirilmesi, Kocatepe Tıp Dergisi 3 (8):143-149.

Baykan Z, Özkan S, Maral I (2002). Ankara İl Merkezindeki 5 Ana-Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezi'ne başvuran 15 yaş ve üzeri kadınların aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarının saptanması, 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Diyarbakır, (Çevrimiçi) <http://www.dicle.edu.tr/~halks/m12.htm>, 20.09.2004.

Çeber Türkistanlı E, Mermer G, Yıldız F (2002). EVKA 4 Sağlık Ocağı bölgesinde 15-49 yaş arası evli kadınların aile planlaması yöntemlerini kullanma durumları. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Diyarbakır, (Çevrimiçi)<http://www.dicle.edu.tr/~halks/m4.htm>, 20.09.2004.

Erci B (2002). Turkish women's satisfaction with family planning services. The European Journal of Contraception & Reproductive Health Care 7(4): 227-33.

Inaoka E, Wakai S, Nakamura Y et al. (1999). Correlates of visit regularity among family planning clients in urban Yemen. Advances in contraception 15 (4): 257-74.

Kişioğlu NA, Öztürk M, Uskun E ve ark. (2002). Isparta ili Yağcı Ana Çocuk Sağlığı Aile Planlaması Merkezi'nin aile planlaması polikliniğine 2000 yılında başvuran hastaların değerlendirilmesi. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Diyarbakır, (Çevrimiçi) <http://www.dicle.edu.tr/~halks/m10.htm>, 20.09.2004.

Mermer Süleymanoğlu G, Çeber Türkistanlı E, Sarper B ve ark. (2002). 15-49 yaş evli kadınlara verilen aile planlaması eğitiminin etkinliğinin belirlenmesi. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Diyarbakır, (Çevrimiçi)<http://www.dicle.edu.tr/~halks/m5.htm>, 20.09.2004.

Naçar M, Öztürk A, Öztürk Y (2003). Doğum sonrası dönemde verilen aile planlaması eğitimini yöntem kullanmaya etkisi. Erciyes Tıp Dergisi 25 (3):122-130.

Özalp SS, Yalçın ÖT, Hassa H ve ark. (2002). Tüp ligasyon olgularının değerlendirilmesi. Türkiye Klinikleri Jinekoloji-Obstetrik Dergisi 12 (3): 262-264.

Özvarış ŞB (1994). Doğurganlığın düzenlenmesi. Sağlık ve Toplum Dergisi 3(4): 45-48.

Rama Rao S, Monaham R (2003). The quality of family planning programs: concept, measurements, interventions and effects. Psychological Studies in Population/family Planning. 34 (4):227-248.

Sağlık Bakanlığı (2000). Ulusal Aile Planlaması Hizmet Rehberi: Kontraseptif Yöntemler. Cilt 2, Ankara, 311-601.

Sanogo D, Rama Rao S, Jones H et al. (2003). Improving quality of care and use of contraceptives in Senegal. African Journal of Reproductive Health 7 (2):57-73.

Speizer IS, Bollen KA (2000). How well do Perceptions of family planning service quality correspond to objective measures ? Evidence from Tanzania. Studies Family Planning 31 (2): 163-177.

Taşpınar A, Demir Ü (1999). 15-49 yaş evli kadınları gebelik ve aile planlamasına ilişkin geleneksel uygulamaların incelenmesi. Hemşirelik Forumu Dergisi 2 (3): 123-131.

Tokuç B, Eskiocak M, Ekuklu G ve ark. (2002). Edirne il merkezinde 15-49 yaş evli kadınların aile planlaması yöntemleri konusundaki bilgi düzeyleri ve yöntem kullanım oranları. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Diyarbakır, (Çevrimiçi) <http://www.dicle.edu.tr/~halks/m7.htm>, 20.09.2004.

Türkistanlı E (1998). Aile planlaması konusunda kaçırılmış fırsatların yakalanmasında hemşirenin danışmanlık rolü. Hemşirelik-Ebelik Eğitim ve Uygulamalarında Kalite Sempozyumu Kitabı, Kayseri, 1998:345-355.

Weisman CS, Maccannon DS, Henderson JT et al. (2002). Contraceptive counseling managed care: Preventing unintended pregnancy adults. Womens Health Issues 12 (2):79-95.

Westaway MS, Viljoen E, Chabalala HP (1998). Satisfaction with family planning services: Interpersonal and organisational dimensions. Curationis 21(4):3-7.

WHO (1994). Contraceptive method mix guidelines for policy and service delivery. Geneva, 82-83.