

ARAŞTIRMA

CERRAHİ KLİNİKLERİNDE YATAN HASTALARIN ÖĞRENCİ
HEMŞİRELERDEN MEMNUNİYETİ*

Nadiye ÖZER**

Funda ÇETİNKAYA***

Alınış Tarihi:08.04.2009
Kabul Tarihi:02.06.2009

ÖZET

Hastaların öğrenci hemşirelerden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı türde yapılan araştırma, 1-25 Mayıs 2007 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini; araştırmaya katılmayı kabul eden, iletişim kurulabilen, okur yazar olan ve staj programının en az iki haftasında öğrenci hemşireleri uygulama alanında gören, 18 yaş ve üzeri 173 hasta oluşturmuştur. Veriler, Demir ve Eşer tarafından geliştirilen "Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri" ölçeğinden yararlanılarak oluşturulan soru formuyla toplanmış ve yüzdelik dağılım ile değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan hastaların %64.2'si erkek, %41.6'sı ilköğretim mezunudur. Öğrencilerin %41.6'sının kendilerini hastalara tanıttıkları, %48'inin taburculuk eğitimi verdikleri, %51.4'ünün invaziv girişimleri başarı ile uyguladıkları, %59.5'inin herhangi bir uygulama öncesi hastalara açıklamada buldukları, %65.3'ünün uygulama öncesi hastalardan onay aldıkları ve %68.2'sinin yaşamsal bulgu ölçümleri hakkında hastalara bilgi verdikleri hasta ifadelerinden saptanmıştır. Hastaların %88.4'ü öğrenci hemşirelerin her zaman kendilerini dikkatli bir şekilde dinlediğini, %87.9'u mahremiyetlerine saygı gösterdiklerini, %87.3'ü de öğrencilerin kendilerine değer verdiklerini hissettiklerini, belirtmişlerdir. Çalışma sonucunda cerrahi hastalarının öğrenci hemşirelerden memnun oldukları söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Cerrahi hastası, öğrenci hemşire, hasta memnuniyeti

ABSTRACT

Surgical Clinic Patients' Satisfactions with the Student Nurses

The descriptive research was carried out in surgical clinics of a university hospital between 1-25 May, 2007, which was designed to determine the level of patients' satisfaction with the student nurses. The sampling of the research consisted of 173 patients, 18 years of age and above, willing to participate in the research, with communication ability, literate, seeing the apprentice nurses in the practice field at least two weeks during their working hours in the hospitals. The data was gathered by means of the question form, formed with the help of the scale Patient's Satisfaction with The Nursing Services, developed by Demir and Eşer, and evaluated by percentage distribution. 64.2% of the patients in the research are male and 41.6% graduates of primary school. It was concluded from patients' explanations that 41.6 of the apprentice nurses introduced themselves to the patients; 48% gave discharge training to the patients; 51.4% performed invasive procedures with great success; 59.5% informed the patients before any practice; 65.3% received patients' approval before any practice and 68.2% informed the patients about the vital finding measurements. The patients also noted that 88.4% of the nurses listened to them carefully; 87.9% respected their privacy and 87.3% held them in high esteem. It can be concluded from the study that surgical patients were satisfied with the student nurses.

Keywords: Surgical patient, student nurse, patient satisfaction

GİRİŞ

Hastanın tedavisi ve bakımının yapılması sırasında beklentilerinin karşılanması olarak tanımlanan hasta memnuniyeti; sağlık bakım hizmetinin ürünü ve bakım kalitesinin bir

göstergesidir (Türkçüler 2005). Hastaların hastanede yattıkları süre içinde, verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyeti

*Bu çalışma 4-8 Eylül 2007 tarihleri arasında Gaziantep'te gerçekleştirilen uluslararası katkılı Türk Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongresinde poster bildiri olarak sunulmuştur .

**Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği (Yard. Doç.Dr.)

***Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği (Araş.Gör.)

etkileyen en önemli etmendir (Yılmaz 2001). Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmenin yanı sıra hastanın kendi bakımına daha çok katılmasına ve iyileşme sürecine olumlu katkı sağlamasına neden olur (Acaroğlu ve ark. 2007). Hasta, aldığı hizmetten memnun kalırsa daha iyi işbirliği yapar ve önerilere güvenle uyar (Yılmaz 2001). Memnuniyet durumunun belirlenmesi; hemşirelere gerektiğinde hemşirelik hizmetlerini yeniden planlaması, olası hasta yakınmalarını ortadan kaldırması için olanak sağlar.

Hastaları memnun edecek hemşirelik hizmetlerinin temeli; dört yıllık hemşirelik eğitimi süresince kuramsal ve uygulamalı eğitimle oluşturulur ve mezuniyet sonrasında hizmet içi eğitimlerle geliştirilir. Hemşirelik eğitim programının temelini oluşturan kuramsal ve uygulamalı eğitimde, öğrenciler kuramsal eğitim süreleri içerisinde kazandıkları hemşirelik bilgisini değişik alanlarda uygulayarak bunu bir davranış biçimi haline getirmek üzere bilinçlenmekte ve hastaya en iyi bakımı nasıl vereceklerini öğrenme çabası içine girmektedirler (Güvenç 1993). Bu çabayla öğrenci hemşireler, eğitimleri süresince uygulama alanlarında hasta memnuniyetine katkı sağladıklarında, hastaların kendi bakımlarına katılmalarına ve iyileşme süreçlerine de olumlu katkı sağlamış olacaktırlar. Bu nedenle hastaların; öğrenci hemşirelerin sunduğu hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durumlarının bilinmesi önemlidir.

Ülkemizde yapılan hasta memnu-niyeti çalışmalarının yalnızca %8.2'si hemşirelik alanında yapılmış (Yürümezoğlu 2007) ancak öğrenci hemşirelerin sunduğu hemşirelik hizmetlerini değerlendirmeye yönelik memnuniyet çalışmalarına rastlanamamıştır. Bununla birlikte; Güvenç (1993) cerrahi hastalarının hemşirelerden ve öğrenci hemşirelerden beklentilerini araştırmış ve araştırma sonucunda, hastaların %97'nin "hemşire ve öğrenci hemşireler hasta bakımını istekli yapmalı ve bunu yapmaktan mutlu olduklarını hastaya hissettirmeli" görüşüne katıldıkları saptanmıştır. Utlu Tan'ın (2006) cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyini incelediği çalışmada, hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi ortalaması 87.77±12.96 olarak bulunmuştur.

Cerrahi kliniklerde uygulamaya çıkan öğrencilerden, hasta ile iyi iletişim kurmada ve

hasta bakımında, tanılama, planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarını kapsayan hemşirelik sürecini esas alarak, hastanın gereksinimlerini saptamada, bu gereksinimler doğrultusunda hastanın beklentilerine yanıt verebilmeleri ve nitelikli bakımı sürdür-medeye yetenekli olmaları beklenmektedir (Güvenç 1993). Bu yönüyle bakıldığında, hastaların öğrenci hemşirelerden memnuniyet durumlarının bilinmesi; uygulamalı hemşirelik öğrenci eğitiminde bakımın değerlendirilmesi, uygulamalı eğitimin geliştirilmesi ve böylece eğitimin niteliğinde ilerleme sağlanması açısından da önemlidir (Karadağ ve Taşçı 2005).

Bu araştırmanın amacı; öğrenci hemşirelerin hastalara sunduğu hemşirelik hizmetini hasta gözüyle değerlendirebilmek için, bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerde yatan hastaların, cerrahi hastalıkları hemşireliği dersi uygulamasına çıkan öğrenci hemşirelerden memnuniyet durumlarını belirlemektir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Tanımlayıcı türde olan araştırma, 1-25 Mayıs 2007 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini belirtilen süre içerisinde kliniğe yatan tüm hastalar, örneklemini; araştırmaya katılmayı kabul eden, iletişim kurulabilen, 18 yaş ve üzeri, okur yazar ve cerrahi hastalıkları hemşireliği staj programının en az iki haftasında öğrenci hemşireleri uygulama alanında gören 173 hasta oluşturmuştur. Veri toplamada, Demir ve Eşer (2005) tarafından geliştirilen "Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri" ölçe-ğinden yararlanılarak oluşturulan soru formu kullanılmıştır. Veriler, araştırmacılar tarafından toplanmıştır. Soru formu hastalara dağıtılmış ve hastalar soru kağıdını doldurduktan sonra kapalı zarf usulüyle hastalardan alınmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdelerle dağılım kullanılmıştır.

Araştırmaya başlamadan önce cerrahi kliniklerden yazılı olarak izinler alınmıştır. Hastalara araştırmanın amacı hakkında sözel olarak bilgi verilmiş eğer istemezlerse araştırmaya katılmayabilecekleri söylenmiştir ve böylece gönüllülük ilkesi etik ilke olarak yerine getirilmiştir. Araştırma kriterlerini sağlayıp, çalışmaya katılmayı kabul etmeyen hasta olmamıştır. Bu çalışmada yer alan grubun bulguları genellenemez.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Hastaların öğrenci hemşirelerden memnun olma durumlarıyla ilgili araştırmalara rastlanmadığı için cerrahi kliniklerde yatan hastaların öğrenci hemşirelerden memnuniyet durumlarını belirleyen bu çalışmada bulgular,

hemşirelik alanında yapılan sınırlı sayı da araştırma ve literatür bilgisi ışığı altında tartışıldı.

Hastaların tanıtıcı özellikleri Tablo 1’de görülmektedir. Araştırmaya katılan hastaların %64.2’si (s=111) erkek, %41.6’sının (s=72) ilkökul mezunu olduğu ve %18.5’inin (s=32)

Tablo 1. Hastaların Tanıtıcı Özelliklerinin Yüzdelerle Dağılımı

Tanıtıcı özellikler (s:173)	s	%
Cinsiyet		
Kadın	62	35.8
Erkek	111	64.2
Eğitim Durumu		
Okuryazar	56	32.4
İlkokul	72	41.6
Ortaokul-Lise	45	26
Klinik		
Kadın cerrahi	30	17.3
Erkek Cerrahi	24	13.9
Üroloji	25	14.5
Ortopedi	32	18.5
Kalp Damar Cerrahisi	20	11.6
Beyin cerrahi	22	12.7
Göğüs cerrahi	20	11.6

ortopedi kliniğinde yattığı belirlendi. Tablo 2’de cerrahi kliniklerinde yatan hastaların öğrenci hemşirelerin hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının dağılımı görülmektedir. En yüksek memnuniyet yüzdesinin %88.4 (s=153) ile “öğrenci hemşireler beni dikkatli bir şekilde

dinliyorlardı” ifadesi olduğu ve bu ifadeyi %87.9 (s=152) ile “öğrenci hemşireler gizliliğime saygı gösteriyorlardı” ve %87.3 (s=151) ile “öğrenci hemşireler bana değer veriyorlardı” ifadelerinin izlediği belirlendi.

Tablo.2. Cerrahi Kliniklerinde Yatan Hastaların Öğrenci Hemşirelerden Memnuniyet Durumlarının Dağılımı (s:173)

Memnuniyet İfadesi	Memnuniyet İfadesi Dağılımı					
	Evet		Hayır		Bazen	
	s	%	s	%	s	%
1.Öğrenci Hemşireler beni dikkatli bir şekilde dinliyorlardı	153	88.4	9	5.2	11	6.4
2.Öğrenci hemşireler gizliliğime saygı gösteriyorlardı	152	87.9	11	6.4	10	5.8
3.Öğrenci Hemşireler bana değer veriyorlardı	151	87.3	14	8.1	8	4.6
4.Öğrenci Hemşireler sorularına anlaşılır cevap veriyorlardı	146	84.4	13	7.5	14	8.1
5.Ailem üzüntülü olduğunda öğrenci hemşireler onlara destek oluyorlardı	143	82.7	18	10.4	12	6.9
6.Ağrım olduğunda öğrenci hemşireler ağrımı gidermeye çalışıyorlardı	142	82.1	21	12.1	10	5.8
7.Örenci Hemşireler sıkıntılı olduğumda konuşarak beni rahatlatıyorlardı	140	80.9	21	12.1	12	6.9
8.Öğrenci Hemşireler bakımım için bana yeterli zamanı ayırıyorlardı	135	78.0	21	12.1	17	9.8

9.Acı veren işlemler sırasında (kan alma, serum takma vb.) öğrenci hemşireler bana destek oluyorlardı	134	77.5	18	10.4	21	12.1
10.Öğrenci hemşireler benim iyi olup olmadığımı sık sık kontrol ediyorlardı	129	74.6	23	13.3	21	12.1
11.Öğrenci Hemşireler tedavi ve bakımıyla ilgili ihtiyaçlarımı karşılayabiliyorlardı	126	72.8	21	12.1	26	15
12.Öğrenci Hemşirelerin bana hastalığım hakkında verdikleri bilgi yeterliydi	121	69.9	25	14.5	27	15.6
13.Öğrenci Hemşireler ateş, nabız ve tansiyon ölçüm sonuçları hakkında bana bilgi veriyorlardı	118	68.2	21	12.1	34	19.7
14.Öğrenci Hemşireler bana uygulanacak işlemden önce benden onay alıyorlardı	113	65.3	26	15.0	34	19.7
15.Öğrenci Hemşireler uygulama yapmadan önce bana yeterli açıklamalarda bulunuyorlardı	103	59.5	38	22	32	18.5
16.Öğrenci Hemşireler bana ve aileme evde bakım konusunda yeterli eğitim veriyorlardı	91	52.6	65	37.6	17	9.8
17.Öğrenci hemşireler bana uyguladıkları kan alma, damar yolu açma, iğne yapma gibi girişimleri başarı ile gerçekleştiriyorlardı	89	51.4	20	11.6	64	37
18.Öğrenci Hemşireler kliniğe geldiklerinde kendilerini bana tanıtıyorlardı	72	41.6	77	44.5	24	13.9

İnsanın içinde bulunduğu koşullara ya da duruma göre önemi daha da artan iletişim, özellikle insanın her açıdan başkalarına bağımlı olduğu hastalık dönemlerinde çok daha önemli boyutlar kazanır (Uyer 2000). Hemşirelik insan ilişkileri üzerine temellenmiş bir meslektir ve hemşirelik bakım sürecinin etkinliği hemşirenin diğer bireylerle etkin iletişim kurma yeteneğine bağlıdır (Tutuk ve ark. 2002). Hasta ile iletişimin başlatıldığı basamakta, hastayı içtenlikle ve iyi dinlemek önemlidir (Uyer 2000). Tutuk ve arkadaşlarının (2002) yapmış oldukları bir araştırmada, hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi incelenmiş ve klinikte hasta ve aileleri ile iletişim sorunu yaşama konusunda, klinik deneyimi olmayan birinci sınıf öğrencileri dışındaki öğrencilerin %12.6'sı çok fazla sorun yaşadığını belirtirken, %65.8'i zaman zaman sorun yaşadığını ifade etmiştir. Bizim araştırmamızda hastaların %88.4'ünün (s=153) öğrenci hemşirelerin kendilerini dikkatli bir şekilde dinlediğinden memnun olduğunu ifade etmesi, öğrenci hemşirelerin hastalarla iletişimde fazla sorun yaşamadıklarını düşündürülebilir. Ayrıca öğrencilerin, iyi bir dinleyici olarak hasta ile etkin iletişimi başlatmada önemli rol oynadıkları söylenebilir.

Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyetlerini belirlemek

amacıyla yapılan bir çalışmada (Utlı Tan 2006), hemşirelik bakım parametreleri değerlendirildiğinde en yüksek memnu-niyet ifadesinin (%63 s=122) "hemşirelerin mahremiyetlerine gösterdikleri saygı" ifadesi olduğu saptanmış ve hemşirelik eğitiminde mahremiyet kavramının önemi üzerinde sıkça durulduğu ve bu kavramın öğrencilik yıllarında benimsetilmesinin araştırma sonucuna yansıdığı belirtilmiştir. Kışoğlu ve arkadaşlarının (2001) hastaların bilgilendirilme ve aydınlatılmış onam durumunu değerlendirdikleri çalışmalarında da; hastaların %89.9'u muayene ve tetkikler sırasında mahremiyetlerine saygı gösterildiğini ifade etmiştir. Bizim çalışmamızda da hastaların %87.9'u (s=152) "öğrenci hemşireler gizliliğime saygı gösteriyorlardı" ifadesini en önemli ikinci memnuniyet ifadesi olarak belirtmişlerdir ve bu bulgu, gerek araştırma sonuçlarını gerekse Utlı Tan'ın (2006) araştırması sonucunda yaptığı yorumu desteklemektedir.

Literatürde (Yılmaz 2001), hastaların birey olarak kabul görme ve karar vermeye katılma gibi içsel gereksinimleri karşılandığında memnuniyetlerinin arttığı ifade edilmektedir. Ayrıca hastalarla etkin iletişim kurma ve hastaları yeterince bilgilendirmenin de kendilerini değerli hissetmede rol oynadığı belirtilmektedir. Bizim çalışmamızda hastaların %87.3'ünün (s=151) öğrenci hemşirelerin

kendilerine değer verme durumundan memnuniyet yüzdesinin, öğrenci hemşirelerin kendilerini dikkatli bir şekilde dinlemelerinden memnuniyet yüzdesi ile (%88.4, s=153) paralel olması literatür bulgusunu desteklemektedir.

Hemşireliğin değişen, gelişen çağdaş hemşirelik rolleri arasında eğitici rolü de vardır. Hemşire hastaya ve hasta ailesine sağlık, tedavi ve yaşam biçimi-mindeki değişimler hakkında bilgi sağlar (Akça Ay 2007). Bu çalışmada hastaların %69.9'u (s=121) Öğrenci hemşirelerin kendilerine hastalıkları hakkında verdikleri bilgiyi yeterli bulma konusunda memnuniyet ifade etmiştir. Bu bulgunun yüzdelik dağılımı on sekiz memnuniyet ifadesi içersinde on ikinci sırada yer almaktadır. Bizim çalışmamız-da araştırma kapsamına alınan öğrenciler ikinci sınıf öğrencileridir. Hemşirelik eğitiminin kuramsal ve uygulamalı boyutunda, öğrenci hemşirelere, hemşirenin eğitici, bilgilendirici rolü sürekli vurgulanmaktadır. Teorik-pratik yönden ve mesleki beceriler bakımından ilerlemenin bir süreç gerektirdiği düşünülürse, hastaların bilgilendirilme boyutunda ifade ettikleri memnuniyetin (%69.9) yeterli olduğu söylenebilir. Kişioğlu ve arkadaşlarının çalışmalarında da (2001); hastaların %62.9'u hemşirenin tedavi dışında bilgi ve bakım vermek için de odalarına uğradığını belirtmiştir. Utlu Tan'ın (2006) araştırma sonucunda en düşük memnuniyet ifadesinin "bilgi verme" ifadesi olduğu belirlenmiş ve bilgi vermenin hemşirenin sorumluluğunda olmasına karşın hemşire hekim yetki sınırlarının çakışması nedeniyle hemşirelerin bilgi vermektan çekinmiş olabilecekleri yorumu getirilmiştir (Utlu Tan 2006). Bizim çalışma bulgumuzda memnuniyet yüzdesinin, Kişioğlu ve arkadaşları (2001) ile Utlu Tan'ın (2006) çalışma bulgularından yüksek çıkması uygulama alanlarında hasta eğitimini önemseyen ve öğrenci hemşirelere rol modeli olmaya çalışan öğretim elemanlarını, öğrenci hemşirelerin rol modeli almasından kaynaklanmış olabilir. Cimete'nin (1998) öğrenci-öğretim elemanı etkileşimine yönelik yaptığı bir çalışmada, öğrencilerin %28'i kliniklerde hocalarının öğrencilerden ve hemşirelerden daha fazla hasta bakımı verdiklerini onları bu şekilde görmeyen kendilerini motive ettiğini belirtmiştir.

Öğrenci hemşirelere eğitimleri sırasında, ağrı, ağrının mekanizması, ağrı kontrolü ile ilgili bilgiler verilmektedir ve öğrenci hemşirelerin

edindiği bu bilgiyi uygulama alanlarında kullanması beklenmektedir. Hastalar ağrı konusunda kendilerinin dinlendiklerini ve ağrı şikayetlerinin ciddiye alındığını bilmek isterler (Özbak 2004). Ağrıyı tamamen gidermek, kontrol altına almak mümkün olmayabilir. Önemli olan ağrıyı hastanın kendisini rahat hissettiği sınırdan azaltmaktır. Hemşireliğin felsefesi hastayı koruma, savunma ve rahatlığa ulaşmasını sağlamaktır. Hemşire ağrı kontrolünde vazgeçilmez bir role sahiptir, ağrı kontrolünde hemşireyi diğer ekip üyelerinden ayıran ve önemli yapan hemşirenin hastayla uzun süre birlikte olmasıdır (Çöçelli ve ark. 2008). Bu çalışmada; hastaların %82.1'nin (s=142), ağrıları olduğunda öğrenci hemşirelerin ağrıları gidermeye çalışma ve %77.5'nin (s=134) kan alma, serum takma gibi acı veren işlemler sırasında öğrenci hemşirelerin kendilerine destek olma durumlarından memnuniyet ifade etmeleri, öğrenci hemşirelerin teorik alanda öğrendiklerini uygulamaya yansıtmak için çabaladıklarının göstergesi olabilir.

Hastaların hastalıklarıyla, uygulanan girişimler ve tedavilerle ilgili bilgi almaları ve bu konulardaki sorularına yanıt aramaları en doğal haklarıdır (Kişioğlu ve ark. 2001). Bizim çalışmamızda hastaların %65.3'ü (s=113), öğrencilerin kendilerine uygulanacak işlemlerden önce kendilerinden onay alma ve %59.5'i (s=103) uygulama yapmadan önce yeterli açıklamada bulunma konusunda memnuniyet ifade etmişlerdir. Öğrenci hemşireler uygulama alanlarında özellikle invaziv girişim gerektiren uygulamalarda bağımsız değil çoğunlukla klinik hemşirelerinin ve/veya öğretim elemanlarının gözetiminde hareket etmektedirler. Hastalara uygulanan işlemler öncesinde gerekli açıklamaları klinik hemşiresi ya da öğretim elemanı yapmış ve bu nedenle öğrenci hemşire açıklama yapma konusunda sessiz kalmış olabilir. Ayrıca klinik hemşireleri, yaşamsal bulguları değerlendirme ve ilaç uygulamaları gibi günlük rutin işlemleri hastalara her gün bir kaç kez uyguladıkları için uygulama öncesi her defasında hastadan onay almayı ve hastaya açıklama yapmayı önemsemeyebilirler. Öğrenci hemşireler de klinik hemşireleriyle sürekli etkileşim halinde bulduklarından hemşirelerin bu davranışını benimsedikleri buna bağlı olarak; hastaların onaylarının alınması ve açıklama yapılması konularında memnuniyet yüzdesinin düştüğü

söylenebilir. Kişioğlu ve arkadaşlarının çalışmasında (2001) hastaların %75'ine yapılacak işlemler, %41.7'sine ne kadar süre yatabileceği, %70'ine verilen ilaçlar ve yan etkileri konusunda hiçbir açıklama yapılmadığı belirlenmiştir. Yürümezoğlu'nun çalışmasında da (2007) hastaların en memnuniyetsiz oldukları alanın bilgilendirme alanı olduğu saptanmıştır. Bizim bulgumuz sözü edilen araştırma bulgularıyla da benzerlik göstermektedir.

Bu çalışmada en düşük memnuniyet yüzdesinin %41.6 (s=72) ile "Öğrenci hemşireler kliniğe geldiklerinde kendilerini bana tanıtıyorlardı" ifadesi olduğu ve bu ifadeyi %51.4 (s=89) ile "Öğrenci hemşireler bana uyguladıkları kan alma, damar yolu açma, iğne yapma gibi girişimleri başarı ile gerçekleştiriyorlardı" ve %52.6 (s=91) ile öğrenci hemşireler bana ve aileme evde bakım konusunda yeterli eğitim veriyorlardı ifadesinin izlediği saptandı. Kişioğlu ve arkadaşlarının çalışmalarında da (2001); araştırma grubunun %38.9'u bakım veren hemşirenin hastaya kendisini tanıttığını ifade etmiştir. Alcan'ın (1996) Bayındır Tıp Merkezi'nde hemşirelik hizmetlerinden hasta memnuniyetini değerlendirdiği çalışmada da kendini hastaya tanıtmaya ile ilgili memnuniyet oranı %40 bulunmuştur. Coşkun ve Akbayrak'ın (2001), hastaların kliniklere kabul ve taburcu-luklarında hemşirelik yaklaşımlarını inceledikleri çalışmada da, hastaların %37.5'i kliniğe geldiklerinde ilk olarak görüştükları sağlık çalışanının kendilerini tanıttıklarını ifade etmiştir. Hemşirelere yönelik yapılan çalışma bulgularını destekleyen bizim araştırma bulgumuz, teorik ve uygulama alanında hastanın kliniğe kabul veya klinikte ilk karşılaşma anında "Hastaya kendini tanıtmaya" konusunun üzerinde daha fazla durulması gerektiğini düşündürmüştür. Hatta uygulama alanlarında öğretim elemanları da bu konuda öğrenci hemşirelere yeterince rol model olamamış olabilir.

Klinik öğretim, hemşirelik eğitiminin bütüncü ve en önemli parçalarından birisidir. Klinik deneyim öğrencilerin bilgilerini gerçek ortamda kullanmasını, psikomotor becerilerinin gelişmesini sağlar. Bununla birlikte, klinik uygulamaların öğrenciler için stres oluşturmaması, kısa süreli olması, beceri odaklı olması, klinik ortamın öğrenme hedefini karşılamaması, rol modeli görmekteki sorunlar ve iş merkezli çalışmalar nedeniyle tam olarak istendik şekilde

uygulanmadığını göstermektedir (Tosun ve ark. 2008). Ecevit Alpar ve arkadaşlarının (2008), hemşire öğrencilerin kendilerine uygulama yapmalarına ilişkin hasta görüşlerini inceledikleri çalışmada, hastaların invaziv girişimlerden noninvaziv girişimlerin daha fazla öğrenciler tarafından yapılmasını tercih ettikleri belirlenmiştir. Güvenç ve Kanan'ın (1993) çalışma sonucunda da hastalar kendileri için yaşamsal önem taşıyan invaziv işlemlerde deneyimli ve becerili hemşirelerin kendilerine uygulama yapmalarını istediklerini ifade etmişlerdir. Bizim çalışmamızda hastaların, öğrenci hemşirelerin invaziv uygulamalarından memnuniyet durumlarının düşük saptanması literatür bilgisiyle uyumludur. Kalite bilgi kadar beceri ve deneyimden de etkilenir (Karadağ ve Uçan 2006). Deneyimle süreç içerisinde becerinin geliştiği düşünülürse, ikinci sınıf öğrencilerinin bu süreci yarılamadığından yola çıkarak, hastaların girişimsel işlemlerde öğrenci hemşirelerden memnuniyet durumlarının düşük olması beklenen sonuçtur.

Hastanın hastaneye yatması ile başlayan taburculuk süreci hastanın tedavi gördükten sonra hastaneden ayrılması ile sona erer. Hastalar evde kendi bakım ihtiyaçlarını karşılayabilecek bilgi ve becerilere sahip olarak taburcu olmalıdır. Taburculuk sırasında hasta ve ailesinin eğitiminden sağlık ekibinin bütün üyeleri sorumlu olmakla birlikte taburculuk planlaması hemşirenin sorumluluğundadır. Bu konu ile ilgili mevcut durumun saptanması konunun tekrar ele alınarak aksaklıkların giderilmesine, hasta bakımına olumlu yönde katkıda bulunabilir ve hemşirelerin bu konuda daha etkin çalışmalarını sağlayabilir (Coşkun ve Akbayrak 2001). Bu çalışmada hastaların en az memnuniyet belirttikleri konulardan biri de öğrenci hemşirelerin hastalara ve yakınlarına evde bakım konusunda yeterince eğitim verme konusuydu. Bizim çalışmamızda veriler hastaların taburcu olmasını beklemeden cerrahi hastalıkları hemşi-reliği staj programının en az iki haftasında öğrenci hemşireleri uygulama alanında gören hastalardan toplanmıştır. Taburculuk eğitimi hastanın hastaneye yatmasıyla başlasa da, öğrenci hemşireler evde bakıma yönelik eğitimin öncelikli değil, hastaların taburcu olmalarına yakın verilmesi gerektiğini düşünmüş olabilirler. Bu durumda hastaların memnuniyet düzeylerinin düşük saptanması beklenen bir sonuçtur.

Yürümezoğlu'nun çalışmasında (2007) hastaların en az memnun oldukları üç madde arasında hemşirelerin evde bakımla ilgili bilgi vermeleri yer almıştır. Alcan'ın çalışmasında (1996) hastaların %39'unun evde bakım konusunda bilgi aldıkları, Çoşkun ve Akbayrak'ın çalışmasında (2001) hastaların taburcu olurken %18'ine hemşire tarafından bilgi verildiği, Aksakal ve Bilgili'nin çalışmasında da (2008) hastaların eğitim almak istedikleri konuların başında taburculuk eğitiminin geldiği saptanmıştır.

Sağlık bakım sisteminde, hemşirenin sorumlulukları sürekli olarak artmakta ve değişmektedir. Hemşire sorumluluklarını, kişisel felsefesini hemşirelik felsefesine uyarlayarak, mesleki eğitimle edindiği bilimsel bilgileri, becerileri, etik kuralları, insan sevgisini ve insan haklarına inancını ortaya koyarak yerine getirir (Aştı ve Acaroğlu 2000). Öğrencilik yıllarında yaşam felsefesiyle bütünleşerek mesleki sorumluluk anlayışı oluşturan ve bu anlayışı sürekli geliştiren hemşirelerin hastalara sunduğu bakım da hasta memnuniyetini olumlu yönde etkileyecektir.

SONUÇLAR

Memnuniyet çalışmalarında, hemşirenin nezaketi, teknik becerisi, iletişim becerisi, ulaşılabilirliği, bakımın sürekliliği, bilgilendirme ve eğitim yer almaktadır (Yürümezoğlu 2007). Hasta bakımında önemli yeri olduğunu düşündüğümüz öğrenci hemşirelerden, hastaların memnuniyet durumunu incelediğimiz bu çalışma sonucunda; hastayı dinleme, gizliliğine saygı gösterme, hastaya değer verme, hastayı rahatlatma gibi nezaketi ve iletişim becerisini içeren alanlarda hastaların öğrenci hemşirelerden %88.4-%80.9 arasında değişen bir oranda

memnun oldukları saptanmıştır. Öte yandan, tedavi ve bakımla ilgili ihtiyaçları karşılama, hastalık hakkında yeterli bilgi verme, yapılan işlemlerden önce onay alma, açıklama yapma gibi bakım, bilgi-lendirme ve eğitimi içeren alanlarda %72.8-%59.5 arasında değişen bir oranda hasta memnuniyeti belirlenmiştir. Hastaların en az memnuniyet ifade ettikleri konular ise %52.6-%41.6 arasında değişen oranla evde bakım konusunda eğitim, teknik beceri gerektiren uygulamalar ve kendilerini hastalara tanıtmaya gibi beceri, eğitim ve iletişimi içeren alanlardı.

Bu sonuçlar doğrultusunda; öğrenci hemşirelerin özellikle enjeksiyon yapma, kan alma, damar yolu açma gibi teknik becerilerinin geliştirilmesi üzerinde daha çok durulması, hasta eğitimi konusu gerek teorik alanda anlatılırken gerekse uygulama alanında gösterilirken evde bakıma yönelik eğitim alanının daha çok vurgulanması, iletişimi başlatmak için ilk adım olan "karşısındaki kendini tanıtmaya" adımını öğrenci hemşirelerde rutin uygulama haline dönüştürebilmek için öğretim elemanlarının öğrencilere rol modeli olmasının sağlanması ve öğrencilerin bu konudaki gelişmelerinin gözlenmesi, gizlilik etik ilkesine gösterilen özenin, hastaya uygulanan girişim ne olursa olsun bilgilendirme ve hastanın onayını alma ilkelerine de gösterilmesinin sağlanması önerilebilir.

Ayrıca öğrenci hemşirelerin hastalara daha kaliteli bakım sunabilmeleri için bakımı planlamaya katkı sağlamak amacıyla farklı gruplarda daha büyük örneklemlerle hasta memnuniyeti çalışmalarının yapılması ve sonuçlarının öğrencilere duyurulması önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Acaroğlu R, Şendir M, Kaya H ve ark.** (2007) Bireyselleştirilmiş hemşirelik bakımının hasta memnuniyeti ve sağlığa ilişkin yaşam kalitesine etkisi. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 15(59): 61-67.
- Akça Ay F** (2007). Mesleki temel kavramlar. Editör: Fatma Akçay Ay, Temel Hemşirelik Kavramlar, İlkeler, Uygulamalar.1 Baskı, İstanbul Medikal Yayıncılık, İstanbul.
- Aksakal T, Bilgili N** (2008). Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi;

jinekoloji servisi örneği. Erciyes Tıp Dergisi 30(4): 242-249.

Alcan Z (1996). Bayındır Tıp Merkezi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü hasta memnuniyet anket sonuçları. http://www.sabem.saglik.gov.tr/kaynaklar/-931_14hasta_memnuniyeti.pdf, 133-138 erişim tarihi: 5 Nisan 2009.

Aştı T, Acaroğlu R (2000). Hemşirelikte sık karşılaşılan hatalı uygulamalar. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 4 (2): 22-27.

Cimete G (1998). Öğrenci-öğretim elemanı etkileşimine yönelik kalitatif bir çalışma. Cumhuriyet

Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2 (1): 9-19.

Coşkun H, Akbayrak N (2001). Hastaların kliniklere kabul ve taburculuklarında hemşirelik yaklaşımlarının belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 5 (2):63-68.

Çöçelli P, Bacaksız B.D, Ovayolu N (2008). Ağrı tedavisinde hemşirenin rolü. Gaziantep Tıp Dergisi 14: 53-58.

Demir Y, Eşer İ (2005). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin bir ölçek çalışması. Hastane Yönetimi Dergisi Ocak-Şubat-Mart:31-42.

Ecevit Alpar Ş, Karabacak Ü, Gülseven B ve ark. (2008). Hemşire öğrencilerin kendilerine uygulama yapmalarına ilişkin hastaların görüşleri. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 11(1): 25-32.

Güvenç M (1993). Cerrahi hastaların hemşirelerden ve öğrenci hemşirelerden beklentileri. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Güvenç M, Kanan N (1993). Cerrahi hastaların hemşirelerden ve öğrenci hemşirelerden beklentileri. Hemşirelik Bülteni 7 (30): 83-96.

Karadağ G, Uçan Ö (2006). Hemşirelik eğitimi ve kalite. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 1(3): 42-51.

Karadağ S, Taşçı S (2005). Kayseri devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin verdiği hemşirelik bakımı ve bakımı etkileyen faktörler. Sağlık Bilimleri Dergisi 14 (ek sayı: Hemşirelik özel sayısı): 13-21.

Kişioğlu AN, Tüfekçi F, Uskun E ve ark. (2001). Bir devlet hastanesinde yatan hastaların bilgilendirilme ve aydınlatılmış onam durumunun

değerlendirilmesi. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği 9: 98-101

Özbak H (2004). Öğrenci hemşirelerin ağrı kontrolünde kullanılan farmakolojik olmayan bazı yöntemlere ilişkin bilgileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ankara.

Tosun N, Oflaz F, Akyüz A ve ark. (2008). Hemşirelik Yüksekokulu öğrencilerinin intörn eğitim programından beklentileri ile program sonunda kazanım ve önerilerinin değerlendirilmesi. Gülhane Tıp Dergisi 50: 164-171.

Tutuk A, Al D, Doğan S (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 6 (2): 36-41.

Türkçüler İ (2005). Acil serviste hasta memnuniyeti: Literatürün gözden geçirilmesi ve klinik pratikteki yansımaları. Türkiye Acil Tıp Dergisi 5(1): 52-54.

Utlu Tan N (2006). Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, İstanbul.

Uyer G (2000). Hemşire-hasta iletişimi ve iletişimin hasta yönünden önemi. Türkiye Klinik Tıp Etiği 8: 90-94.

Yılmaz M (2001). Sağlık bakım kalitesinin ölçütü:Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 5 (2): 69-74.

Yürümezoğlu Arslan H (2007). Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.