

ARAŞTIRMA

BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE YATAN HASTALARIN HEMŞİRELİK BAKIMINDAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ VE İLİŞKİLİ BAZI FAKTÖRLER*

Çiğdem ARSLAN**

Meral KELLEÇİ***

Alınış Tarihi: 18.11.2009

Kabul Tarihi: 01.20.2010

ÖZET

Bu çalışma, hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeyleri ile ilişkili bazı faktörleri belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini 211 hasta oluşturmuştur. Veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu ve Servquel Ölçeği kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde Student t, One-Way Anova, Mann Whitney U ve Kruskall Wallis testleri kullanılmıştır.

Çalışmada, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri düşük olarak bulunmuştur. Hastaların ortalama beklentilerinin en yüksek olduğu hizmet alanları, hastanede hemşirelerin gerektiği zaman acil bir durumda hemen bakım vermesi, hemşirelerin tedavileri doğru uygulaması ve hemşirelerin temiz ve bakımlı olması ile ilgili alanlar olduğu belirlenmiştir. Hastaların en çok önem verdikleri alanlar, hemşirelerin hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yapma yetenekleri ile hemşirelerin bilgi, saygı ve empati kurma özellikleri olarak bulunmuştur. Hastaların ikinci derecede önem verdikleri hizmet alanı ise hemşirelerin bilgisi ve saygısı ile yardımcı olma özellikleridir. En az öneme sahip hizmet alanı ise fiziksel olanaklardır.

Anahtar Kelimeler: Hemşirelik bakımı, hasta memnuniyeti ve servqual ölçeği

ABSTRACT

Satisfaction Levels of Hospitalized Patients in Care of Nursing in a University Hospital and Some Related Factors

This descriptive study was made to determine patients' satisfaction levels of the nursing care they took and the factors that associated. The sample survey was carried out on 211 patients. The Personal Information Form and Servquel Scale were used as data collection tools. Student t, One-Way Anova, Mann Whitney U, and Kruskall Wallis test were used in statistical analysis.

In this study, satisfaction levels of patients about nursing care were found low. In service areas, patients' highest expectations are to give a immediate care when a nurse needed in an emergency situation, a correct treatment of a nurse practice and to be clean and well maintained with the relevant areas. The areas that patients found most important are the services were found to be a nurse and a reliable ability to accurately and nurse with the knowledge, respect and empathy-building features. The areas that patients found secondly important are knowledge degrees of nurses and the respect which nurses show to patients and help features. The service area which has the least importance according to research is physical facilities.

Keywords: , Nursing care, patient satisfaction and servqual scale.

GİRİŞ

Sağlık hizmeti veren organizasyonların ortak paydaları toplumdur. Dolayısıyla topluma verilen hizmetin kalitesinin izlenmesi ve ölçülmesi önemli bir zorunluluktur (Aktan 2007). Hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve ölçümünde hasta memnuniyetinin belirlenmesi önemli bir parametreyi oluşturmaktadır (Schmidt 2003). Hasta memnuniyeti, özellikle son 15 yıldır sağlık kurumunun etkinliğinin en önemli göstergesi olarak ele alınmaktadır (Larrabee et

al. 2004, Özsoy ve ark. 2007). Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) hemşirelik alanında değerlendirilmiş olup son on yıldır özellikle ABD ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü olarak önem kazanmıştır (Merkoris et al. 1999). Uluslararası Sağlık Kurumlarının Akreditasyon Komisyonu (Joint Commission International, JCI) ve Amerikan Hemşireler Birliği'ne

*Bu çalışma uluslar arası katılımlı 12. Ulusal Hemşirelik Kongresinde poster bildiri olarak sunulmuştur.

**Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi İç Hastalıkları Anabilim Dalı, Bolu. (Uzm.Hemş.)

***Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Sivas (Yrd. Doç. Dr.)

e-mail:meralkelleci@gmail.com

(American Nurses Association, ANA) göre, hasta memnuniyeti hasta çıktılarının anahtar göstergesi gibi görünmektedir (Lange 2002).

Hasta memnuniyeti, hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğunu gösteren kalitenin temel bir ölçütüdür (Uzun 2001). Bir başka ifadeyle hasta memnuniyeti, “hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri yararları, hastanın katlanmaktan kurtulduğu güçlükler, hizmetten beklediği performansa, hizmetin sunulduğuna bağlı bir işlemdir” (Tükel ve ark. 2004). Sunulan sağlık hizmetinin sonuçlarını izlemek için kullanılan kalite değerlendirmeleri, maliyet analizleri, tıbbi çıktılar ve hasta memnuniyeti üzerinden yapılabilmektedir (Uzun ve ark. 2006). Hasta memnuniyeti ve hemşirelik bakımından hasta memnuniyet düzeyi, sağlık hizmetlerinin kalite göstergesi kabul edilmekte olduğuna göre (Schmidt 2003); hemşirelik bakım kalitesini geliştirmek için hemşirelerin hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri öğrenmeleri gerekmektedir (Johansson et al. 2002).

Sağlık kurumlarında hasta memnuniyeti bir takım faktörlerden etkilenmektedir. Bu faktörler; hastanın kurumla ilgili algılamaları, hastaların yaşı ile cinsiyeti, kurumdaki tıbbi ve hemşirelik bakım hizmetleri, sağlık personelinin ilgisi, teknolojik altyapı, genel otelcilik hizmetleri, hizmete erişim hızı, yönetim anlayışı, fiyat, kalite vb. olarak sıralanabilir (O’Connell et al. 1999, Şahin ve ark. 2005). Hasta memnuniyeti üzerinde sağlık hizmeti sunan personelin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, ilgi ve anlayış ile profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma şekilleri ve özellikle hasta-hemşire ilişkisi önemli rol oynamaktadır. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki, yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hisseden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma, hem de bu hizmeti veren sağlık ekibine daha çok güven duymaktadır (Aytar ve Yeşildal 2004, Eryılmaz ve ark. 2004).

Ülkemizde hasta memnuniyeti ile ilgili araştırmalar çeşitli sağlık kurumlarında sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi amacıyla giderek artmaktadır (Hastaoğlu 2007). Öncelikle üniversite hastanelerinin ilgilendiği bu kalite geliştirme çalışmaları devlet hastanelerinde de giderek yaygınlaşmaktadır (Özcan ve ark. 2008). Uzun’un (2001) bir üniversite hastanesinde

yatan hastaların hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet düzeylerini incelediği araştırmasında hastaların sosyo-demografik özellikleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Akın ve Erdoğan (2007) hasta memnuniyetini ölçmede kullanılan bir başka ölçek ile yatan hastalar üzerinde yapmış oldukları çalışmada, genel olarak hastaların hemşirelik bakımından memnun olduğu, özellikle bayan ve/veya yaşlı olan hastaların daha memnun oldukları bulunmuştur.

Hasta memnuniyeti ve sağlık durumundaki değişikliklerin ele alındığı bir araştırmada alınan sağlık bakım hizmetlerinin hem yapı hem de süreç itibarıyla hasta memnuniyet düzeyini belirlediği ortaya çıkmıştır (Chan and Chau 2005). Yapılan bir başka araştırmada ise spesifik hemşirelik işlevleri ile ortaya konulan bireyselleşmiş bakımın, hasta memnuniyetini sağlamak gibi olumlu etkiler sağlamakta olduğu saptanmış olup konu ile ilgili çalışmaların önemi vurgulanmıştır (Suhonen et al. 2005).

Bu çalışmada amaç, bir üniversite hastanesinde sürdürülen kalite geliştirme çalışmaları kapsamında yatan hastaların hemşirelik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerini ve ilişkili bazı faktörleri belirleyerek kalite çalışmalarına katkı sağlamaktır. Araştırmanın sonucunda elde edilen bilgilerin hemşirelik hizmetlerinin kalitesini geliştirme ve hizmetleri iyileştirmeye rehberlik edeceği düşünülmektedir.

YÖNTEM

Araştırmanın evreni bir üniversite hastanesinde 15 Ekim 2008 ile 15 Ocak 2009 tarihleri arasında yatan 420 hastadır. Araştırmanın örnekleme ise, en az okur-yazar olan, konuşma ve anlama sorunu olmayan, en az 5 gündür hastanede yatmakta olan (Yurt 1999) ve araştırmaya katılmayı kabul eden 211 hastadan oluşmuştur. Psikiyatri, Çocuk, Çocuk Cerrahisi ve Yoğun Bakım servislerinde yatan hastalar hastalık özellikleri ve yaş grubu açısından farklı özellikler taşımaları nedeniyle araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır.

Araştırmanın verileri “Bilgi Formu” ve “Servqual Ölçeği” ile toplanmıştır. Bilgi formu araştırmacılar tarafından literatür taraması sonucu oluşturulmuş olup araştırmaya katılan hastaların yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, mesleği, yaşantısının en fazla bölümünü

geçirdiği yer, sağlık güvencesi, gelir durumu, gelirlerinin giderlerini karşılama durumu, hastalığının tanısı, yatmakta olduğu servis, yatışının kaçınıcı günü olduğu, refakatçisi olup olmadığı, kendi bakımını karşılama durumu, daha önce bir sağlık kurumunda yatıp yapmadığı, yattığı servisten memnuniyet durumu, bu hastaneyi seçme nedeni ile herhangi bir rahatsızlığınızda tekrar bu hastaneyi seçip seçmeyeceği ile ilgili toplam 18 sorudan oluşmaktadır.

Servqual Ölçeği, Ziethaml, Parasuraman ve Berry tarafından 1985’de geliştirilmiştir. Hasta memnuniyet düzeyini belirlemede kullanılan bu ölçek 1994’te Scardina tarafından hemşireliğe uyarlanmıştır. Ülkemizde ise Servqual Ölçeği’nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Yurt (1999) tarafından yapılmış ve güvenilirlik katsayısı $r=0.94$ bulunmuştur. Ölçek beş alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; sunum ve görünüş (fiziksel olanaklar, ekipman, personel, iletişim materyallerinin görünümü), güvenilirlik (hizmeti doğru ve güvenilir şekilde yerine getirme yetisi), isteklilik (yardımcı olma ve hızlı hizmet sağlama istekliliği), güven (bilgi, nezaket ve güven verebilme yetisi) ve empati (bireyselleşmiş dikkatin sağlanması) dir. Elde edilen puanların pozitif olması hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu, “0”

puan, karşılanmış bir beklentiye, negatif puanlar ise, geliştirilmesi gereken alanları işaret etmektedir (Devebakan ve Aksaraylı 2003).

Araştırmanın verileri kurumun Etik Kurul’undan yazılı izin alındıktan sonra, araştırmaya katılmayı kabul eden ve olur-rıza formu alınan hastalarla yüz yüze görüşme yöntemi ile elde edilmiştir.

Araştırmanın verileri SPSS programında değerlendirilmiş olup p değeri 0.05’ten küçük değerler anlamlı olarak kabul edilmiştir. İstatistiksel analizlerde Student t, One-Way Anova, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu araştırmada hastaların Servqual Ölçeği’ne göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Hastaların tanıtıcı özellikleri incelendiğinde; %67.30’unun 41-69 yaş grubunda, %54.98’inin erkek, %54.50’sinin ilköğretim mezunu, çoğunluğunun (%85.31) evli olup %53.08’i orta, %45.50’si ise düşük gelir düzeyindedir. Çoğunluğunun (%73.46) hastanede yatma deneyimi olan hastaların %40.28’i sağlık güvencesi nedeniyle bu kurumu seçmiş olup tamamına yakını (%97.63) tekrar aynı hastaneyi tercih edeceklerini belirtmişlerdir.

Tablo 1. Hastaların Servqual Ölçeği Alt Boyutlarına Verdikleri Ağırlıklı ve Ağırlıksız Puan Ortalamalarının Dağılımı

Alt Boyutlar	Ağırlıklı Puan Ortalamaları X±SD	Ağırlıksız Puan Ortalamaları X±SD
Görünüm	-60.20±108.41	-3.53±5.86
Güvenilirlik	-79.54±156.38	-3.68±7.09
İsteklilik	-65.71±124.29	-3.29±6.06
Güven	-59.15±116.83	-3.03±6.08
Empati	-92.99±154.64	-4.58±7.58

Çalışmada Tablo 1’de de görüldüğü gibi Servqual Ölçeği’nin beş alt boyutuna göre puan ortalamalarının negatif yönde olduğu dikkati çekmektedir. Bu durum hastaların hemşirelik bakımından memnun olmadıkları ve hemşirelik bakımı ile ilgili gereksinimlerinin yeterince karşılanmadığını göstermektedir. Bu alt boyutlar incelendiğinde, görünüm alt boyutu; fiziksel olanaklar, araç ve gereç, personel ile iletişim materyallerinin durumunu, güvenilirlik alt boyutu; hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde

yerine getirme yetisini, isteklilik alt boyutu; yardımcı olma ve hızlı hizmet sağlama becerisini, güven alt boyutu; bilgi, nezaket ve güven verebilme yetisini ve empati alt boyutu ise hastanın birey olarak değer verildiğini, özenli davranılmasını, özel gereksinimlerinin anlaşılması ve karşılanmasını ifade etmektedir. Hemşirelik hizmetlerinin beş boyutuna verilen ağırlıksız ve ağırlıklı puanlar, her bir hizmet boyutuna göre hizmet kalitesi hakkında bireysel madde skorlarından daha fazla şey

göstermektedir (Devebakan ve Aksaraylı 2003). Hemşirelerin empati kurma özelliği (Ağırlıksız puanı=-4.58 ile Ağırlıklı puanı=-92.99) ve güvenilirlik özelliklerine (Ağırlıksız puanı=-3.68 ile Ağırlıklı puanı=-79.54) daha fazla önem verdiklerinden ağırlıklı olarak bu hizmetlerle ilgili doyumsuzlukları belirgin bir şekilde ortaya çıkmıştır (Tablo 1).

Amerika'da The Johns Hopkins Breast Center'da 1999-2001 yıllarını kapsayan hasta memnuniyeti araştırmalarının sonuçlarına göre, hemşirelerin hastaların gereksinimlerine karşı gösterdikleri davranışlarının memnuniyeti etkileyen en önemli etmen olduğu saptanmıştır (Chae et al. 2001). Hastaoğlu'nun (2007)

çalışmasında beş hizmet boyutunun ağırlıklı ve ağırlıksız puanları incelendiğinde fiziksel olanaklara ve hemşirelerin empati kurma özelliğine daha fazla önem verdikleri görülmüştür. Aksaraylı'nın (2003) çalışmasında hemşirelerin güven sağlama ve empati yeteneklerinin memnuniyette etkin birer belirleyici oldukları saptanmıştır. Yurt'un (1999) ile Uz'un (1995) yaptığı araştırmalarda yine hemşirelerin empati kurma özelliklerine hastaların daha çok önem verdikleri belirtilmiştir. Çalışmamızda bulduğumuz sonuçlar diğer çalışmalar ile paralellik göstermektedir.

Tablo 2. Hastaların Servqual Ölçeği Boyutlarına Verdikleri Öneme Göre Dağılımı

Hizmet Boyutları	Birincil Önemli		İkincil Önemli		En az Önemli	
	n	%	n	%	n	%
Fiziksel olanak	22	11	12	5	140	66
Güvenilir ve doğru hizmet	95	45	50	24	11	5
Yardımcı olma	26	12	54	26	22	11
Bilgi, saygı ve güven verebilme	34	16	70	33	10	5
Empati	34	16	25	12	28	13
Toplam	211	100	211	100	211	100

Hastaların en çok önem verdikleri alanlar sırasıyla hemşirelerin hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yapma yetenekleri(%45) ile hemşirelerin bilgi, saygı ve empati kurma özellikleri (%16) olmuştur. İkinci derecede önem verdikleri hizmet alanı ise hemşirelerin bilgisi ve saygısı (%33) ile yardımcı olma özellikleri (%26)'dir. En az öneme sahip hizmet alanı ise fiziksel olanaklar (%66) olarak bulunmuştur. Hasta memnuniyetini etkileyen birçok değişken olmakla birlikte bunlar hastaya,

hizmet verenlere ve kuruma ilişkin özellikler olarak sınıflandırılabilir. Johansson ve ark.'nın (2002) yapmış olduğu çalışmada hasta memnuniyetini etkileyen sekiz alandan dördünün hemşirelerle ilgili olduğu saptanmıştır. Saptadığımız bu sonuç da bu bilgiler ile paralellik göstermektedir. Hastaoğlu'nun (2007) ve Yurt'un (1999) yaptıkları çalışmalarda da bizim sonuçlarımıza paralel sonuçlar elde edilmiş olup bu sonuçlar bizim çalışma sonuçlarımız ile benzerlik göstermektedir.

Tablo 3. Hastaların Bazı Özelliklere Göre Servqual Ölçeği Puan Ortalamaları

	Görünüm X ± SD	Güvenilirlik X ± SD	İsteklilik X ± SD	Güven X ± SD	Empati X ± SD
Yaş					
15-24 (n=38)	-2.12±3.18	-3.88±6.22	-4.00±5.68	0.50±6.30	-8.12±5.74
25-40 (n=40)	-3.40±5.06	-2.83±6.06	-3.00±5.73	-2.00±5.77	-4.23±8.01
41-54 (n=58)	-3.35±6.75	-3.47±7.81	-3.18±6.62	-2.98±6.14	-3.91±7.21
55-69 (n=44)	-4.23±6.31	-4.61±7.84	-3.78±6.50	-3.85±6.73	-5.36±8.41
70≥ (n=31)	-2.42±3.73	-2.23±4.07	-2.23±3.99	-1.90±4.12	-2.87±5.32
Test/p	F:0.716 p:0.582	F:0.815 p:0.517	F:0.425 p:0.790	F:1.517 p:0.199	F:1.182 p:0.320
Cinsiyet					
Kadın (n=95)	-3.08±5.11	-3.25±6.46	-3.00±5.82	-2.33±5.56	-4.00±7.36
Erkek (n=116)	-4.09±6.64	-4.21±8.80	-3.65±6.36	-3.62 ± 6.73	-5.24 ± 7.85
Test/p	t:4.366 p:0.223	t:1.164 p:0.338	t:0.307 p:0.442	t:2.819 p:0.136	t:0.173 p:0.241
Medeni Durum					
Evli (n=180)	-3.73±5.95	-3.90±7.37	-3.51±6.23	-3.38±6.23	-4.79±7.80
Bekar (n=31)	-2.39±5.27	-2.42±5.11	-2.03±4.87	-0.16±4.74	-3.19 ± 6.15
Test/p	t:0.168 p:0.205	t:0.622 p:0.172	t:0.758 p:0.142	t:2.908 p:0.002	t:0.591 p:0.206
Yaşanılan Yer					
Köy (n=79)	-3.97±6.46	-4.76±8.26	-4.15±6.92	-3.77±6.77	-5.46±8.78
İlçe (n=39)	-2.46±5.21	-2.21±5.94	-2.21±4.80	-1.51±4.35	-2.59±5.95
İl (n=84)	-3.65±5.67	-3.38±6.39	-3.02±5.73	-2.88±6.12	-4.63±7.06
Büyükşehir (n=9)	-3.22±4.94	-3.44±6.52	-3.00±5.87	-1.67±6.72	-4.56±6.98
Test/p	F:0.601 p:0.615	F:1.227 p:0.301	F:1.008 p:0.390	F:1.322 p:0.268	F:1.248 p:0.293

Araştırmada yaş grupları ile hasta memnuniyeti puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür ($p>0.05$). Daha önce yapılan araştırmalarda yaş ile memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlılık açısından farklı sonuçlar görülmüştür. Aksaraylı'nın (2003) çalışmasında yaşlı hastaların genç hastalara göre daha fazla memnun oldukları belirtilmiştir. Johansson ve ark.'nın yaptıkları araştırmada da yaşlı hastaların daha memnun oldukları bulunmuştur. Bu çalışmanın sonuçları bizim çalışmamız ile paralellik göstermemektedir. Hastaoğlu'nun (2007), Yurt'un (1999), Uz'un (1995) ve Lange'nin (2002) yaptığı çalışmalarda yaş ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuçlar ise bizim çalışmamız ile paralellik göstermektedir.

Her iki cinsiyet arasında memnuniyet durumu incelendiğinde kadınlar erkeklere göre daha memnun görünürken istatistiksel olarak

gruplar arasındaki farkın anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p<0.05$). Hastaoğlu'nun (2007), Yurt'un (1999) ve Johansson ve arkadaşlarının (2002) yapmış oldukları çalışmalarda ise erkeklerin kadınlara göre daha memnun oldukları belirlenmiştir. Bu sonuçlar, çalışmamızdaki sonuçlarla ters düşmektedir. Uz'un (1997) yaptığı araştırmada ise diğer araştırmaların sonuçlarından farklı olarak kadınların daha memnun oldukları bulunmuştur. Bu sonuç ise bizim çalışmamız ile paralellik göstermektedir. Lange'nin (2002) yapmış olduğu araştırmada ise her iki cinsiyet ile memnuniyet düzeyleri arasında bir bağlantı kurulamamıştır. Görüldüğü gibi mevcut araştırmalar cinsiyete göre memnuniyet konusunda farklı sonuçlar bulunmaktadır. Bunun nedeni araştırmanın yapıldığı hasta grubunun kültürel özellikleri olabilir.

Hastaların medeni durumları ile memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise

görünüm, güvenilirlik, isteklilik ve empati alanlarında bekarların evlilere göre daha memnun oldukları görülürken gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p>0.05$). Ölçeğin güven alt boyutunda ise bekarların evlilere göre daha memnun oldukları ve gruplar arasındaki farkın da istatistiksel olarak anlamlı olduğu dikkati çekmektedir ($p<0.05$). Bu durumun nedeni bekar hastaların beklentilerinin daha düşük olması olabilir.

Eğitim düzeyi ile memnuniyet düzeyi açısından ise gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Literatüre bakıldığında, memnuniyet ile eğitim düzeyi arasında ilişki olup olmadığına dair tutarlı olmayan sonuçlar bulunmaktadır. Johansson ve ark.'nın (2002) yapmış oldukları çalışmaya göre eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyi düşüş göstermiştir. Uz'un (1995) çalışmasında eğitim düzeyi yüksek

hastaların daha az memnun oldukları belirlenmiştir. Hastaoğlu'nun (2007) ve Yurt'un (1999) yapmış oldukları çalışmalarda, eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilemediği görülmüştür. Lange'nin (2002) yaptığı çalışmada da bizim çalışmamız ile aynı sonuç bulunmuştur. Çalışmamızda sonucun böyle çıkmasının nedeni araştırmaya katılan bireylerin sadece %9'unun ($n=18$) üniversite mezunu olması ve diğer grup yüzdelerinin birbirine yakın değerlerde olması olabilir.

Hastaların yaşadığı yere göre memnuniyet durumları incelendiğinde, kırsal kesimde yaşayan insanlarla büyükşehirde yaşayanlar arasında doyum ile ilgili bir fark saptanmamıştır ($p>0.05$). Hastaoğlu'nun (2007) ile Yurt'un (1999) çalışmalarında da kırsal kesimde yaşayan insanlarla büyükşehirde yaşayanlar arasında memnuniyet açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu çalışmaların sonuçları bizim çalışmamız ile paralellik göstermektedir.

Tablo 4. Hastaların Yattıkları Servis, Yatış Deneyimi ve Tekrar Aynı Hastaneyi Seçme Konusundaki Düşüncelerine Göre Servqual Ölçeği Puan Ortalamaları

	Görünüm X ± SD	Güvenilirlik X ± SD	İsteklilik X ± SD	Güven X ± SD	Empati X ± SD
Yattığı Servis					
Dahili Servisler (n=107)	-3.37±5.57	-4.42±7.55	-2.84±6.06	-2.53±6.48	-3.32±6.54
Cerrahi Servisler (n=104)	-5.18±8.38	-3.82±8.78	-3.82±7.24	-3.06±6.97	-5.71±9.20
Test/p	F:3.305 p:0.446	F:0.422 p:0.827	F:0.819 p:0.661	F:0.295 p:0.814	F:2.157 p:0.372
Yatış Deneyimi					
Evet (n=155)	-3.92±6.45	-4.27±7.88	-3.85±6.66	-3.57±6.66	-5.25±8.15
Hayır (n=96)	-2.53±3.67	-2.09±3.88	-1.80±3.67	-1.09±3.90	-2.69±5.43
Test/t	t:5.026 p:0.054	t:8.440 p:0.009	t:9.025 p:0.006	t:9.749 p:0.001	t:6.531 p:0.010
Tekrar Aynı Hastaneyi Seçme Konusundaki Düşünce					
Evet (n=206)	-3.40±5.77	-3.61±7.12	-3.21±6.05	-2.84±6.15	-4.47±7.58
Hayır (n=5)	-9.00±7.78	-6.80±5.81	-6.60±6.80	-5.80±5.31	-8.20±7.98
Test/p	t:0.401 p:0.183	t:0.986 p:0.289	t:0.683 p:0.330	t:0.897 p:0.283	t:0.841 p:0.357

Hastaların yattıkları servislere göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0.05$). Bununla birlikte ölçeğin alt boyutları incelendiğinde ise

güvenilirlik hariç olmak üzere diğer tüm boyutlarda dahili servislere yatan hastaların daha memnun oldukları görülmektedir ($p>0.05$). Bu sonuç, ise dahili servislere yatan hastaların kronik hastalıklara sahip olmaları nedeniyle

hastaneye ve sağlık personeline hem fiziksel hem de psikolojik olarak bağlı olmak durumunda kaldıklarından kaynaklanıyor olabilir. Literatür incelendiğinde, hastaların yattıkları servislere göre hemşirelik bakımını algılama ve memnuniyet düzeyleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır (Çoban 2006).

Hastaların daha önce herhangi bir hastanede yatış deneyimlerinin olup olmamasına göre memnuniyetleri incelendiğinde daha önce hastane deneyimi olan hastaların memnuniyet düzeylerinin hastane deneyimi olmayanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki bu fark görünüm alt boyutu dışında istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Hasta memnuniyetinin sağlanmasında hasta beklentilerinin karşılanması çok hassas bir belirleyicidir. Hastanın tedavi ve bakım süreci sonucuna yönelik beklentileri, geçmişteki deneyimlerine dayanarak ya da tedavi ve bakımla ilgili olan veya olmayan kaynaklardan alınan bilgiler ışığında değişip gelişir (Staniszewska and Ahmed 1999). Buna paralel olarak bizim çalışmamızda da daha önce hastane deneyimi geçirmiş olan hastaların ilk kez bu deneyimi yaşayanlara göre beklentilerinin artmasına bağlı olarak memnuniyet düzeyleri daha düşük olarak saptanmış olabilir.

Hastaların aynı hastaneyi tekrar seçip-seçmeme durumlarına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Hasta olmak ve hastaneye yatmak bireyin yaşamını çeşitli yönlerden etkileyen bir dönemdir. Hastalıklar ve yaşadıkları fiziksel sıkıntılara ek olarak, bireylerin psikolojik ve sosyoekonomik sorunlarının da ortaya çıkması ile yaşamlarındaki dengelerin bozulması uyum sorunlarını beraberinde getirmektedir. Bu

nedenle hastayı eşsiz olarak görmek, en iyi tedaviyi doğru olarak yapmak, onu bir obje olarak görmenin yerine; onu birey olarak görmek, onunla birlikte olmak, onun yaşadığı dünyayı ve görüş açısını kavramak gerekmektedir (Erbil 2009).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda hastaların hemşirelik bakımından memnun olmadıkları belirlendi. Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir durumları, en uzun süre yaşanan yer, hastanede kalış süreleri, hastaneyi seçme nedenleri açısından hastaların memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı. Hastaların en çok önem verdikleri alanlar, hemşirelerin hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yapma yetenekleri, hemşirelerin bilgi, saygı ve empati kurma özellikleri olarak bulundu. İkinci derecede hastaların önem verdikleri hizmet alanı ise hemşirelerin bilgisi ve saygısı ile yardımcı olma özellikleri olarak saptandı. En az öneme sahip hizmet alanı ise fiziksel olanaklar olarak bulundu.

Çalışmanın sonucunda, hemşirelerin hastaların en önem verdikleri alanlarla ilgili bilgilendirilmesi ve hizmet içi eğitimlerde bu konulara da yer verilmesi, hizmet içi eğitim programlarında özellikle hemşirelerin iletişim yeteneklerinin geliştirilmesi ile ilgili programların düzenlenmesi, hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi, hasta memnuniyetini artırmak için hemşirelerin memnuniyet, motivasyon, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik araştırmaların yapılması, sonuçların yönetici ve hemşireler tarafından incelenmesi ve elde edilecek sonuçlara göre düzenlemelerin yapılması önerilir.

KAYNAKLAR

- Akın S, Erdoğan S (2007). The Turkish version of the newcastle satisfaction with nursing care used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing* 16:646-653.
- Aksaraylı M, Deveci N (2003). Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 1:40-42.
- Aktan C (2007). Geleceğe Uzanmanın Yolu Stratejik Yönetim. www.canaktan.org.tr, Erişim Tarihi: 18.09.08.

- Aytar G, Yeşildal N (2004). Yatan Hasta Memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi* 3:10-14.
- Chae YM, Lee JH, Ho SH, Kim HJ, Jun KH, Won JU (2001). Patient Satisfaction with Telemedicine in Home Health Services for The Elderly. *International Journal of Medical Informatics* 61(2):167-173.
- Chan JNH, Chau J (2005). Patient Satisfaction with Triage Nursing Care in Hong Kong. *Journal of Advanced Nursing* 50(5):498-507.
- Çoban İG (2006). Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirlik

Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Devebakan N, Aksaraylı M (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 5(1): 38-54.

Erbil N (2009). Hasta Hakları Kullanma Tutumu Ölçeğinin Geliştirilmesi. Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi 6(1): 825-838.

Eryılmaz İ, Pehlivan N, Önder A ve ark (2004). Doç. Dr. Mustafa Kalemlı Tavşanlı Devlet Hastanesinde (MKTDH) Hasta Memnuniyeti Araştırmaları ve Kalite Çemberleri Çalışmasına Bir Örnek: Diyaliz Ünitesinin İyileştirilerek Hasta Memnuniyetinin Arttırılması. http://www.tavsanlimkdh.gov.tr/tdh/kb_bildiri.jsp, Erişim Tarihi: 18.09.08.

Hastaoğlu S (2007). Dahili Bilimler Bölümünde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Doyum ve Memnuniyeti. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Johansson P, Oleni M, Fridlund B (2002). Patient Satisfaction of Nursing Care in the Context of Health Care: A Literature Study. Scand Journal of Caring Sciences 16: 337-344.

Lange JW (2002). Testing Equivalence of Spanish and English Versions: The LaMonica-Oberst (Revised) Patient Satisfaction With Nursing Care Scale. Research in Nursing and Health 25: 438-451.

Larrabee JH, Ostrow CL, Withrow M.L ve ark. (2004). Predictors of Patient Satisfaction with Inpatient Hospital Nursing Care. Research in Nursing and Health 27:254-268.

Merkouris A, Ifantopoulos B, Lanora V ve ark. (1999). Patient Satisfaction: A Key Concept for Evaluation and Improving Nursing Services. Journal of Nursing Management 7(1): 19-28.

O'Connell B, Young J, Twigg D (1999). Patient Satisfaction with Nursing Care: A Measurement Conundrum. International Journal of Nursing Practice 5: 72-77.

Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ (2008). Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 35(2): 96-101.

Özsoy SA, Özgür G, Durmaz Akyol A (2007). Patient Expectation and Satisfaction with Nursing Care in Turkey: A Literature Review. International Nursing Review 54: 249-255.

Schmidt LA (2003). Patients' Perceptions of Nursing Care in the Hospital Setting. Journal of Advanced Nursing 44(4): 393-399.

Staniszewska S, Ahmed L (1999). The Concepts of Expectation and Satisfaction: Do They Capture The Way Patients Evaluate Their Care?, Journal of Advanced Nursing 29(2): 364-370.

Suhonen R, Valimaki M, Leino-Kulpı H (2005). Individualized Care, Quality of Life and Satisfaction with Nursing Care. Journal of Advanced Nursing 50(3):283-292.

Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S ve ark. (2005). Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde Yatan Hasta Yakınlarının Memnuniyetinin Araştırılması. Genel Tıp Dergisi 15(4): 137-142.

Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR ve ark. (2004). Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 57(4): 05-214.

Uz MH (1995). Temel Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Sürekli İyileştirme Tecrübeleri, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Yeri. Haberal Eğitim Vakfı Yayınları, Ankara.

Uzun E, Güney M, Oral B ve ark. (2006). Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi: Verilen Hizmetlerle İlgili Hasta Memnuniyeti ve Etki Eden Faktörler, <http://www.journalagent.com/z4/vi.asp?pdır=tjod&plng=tur&un=TJOD-49358&look4>, Erişim Tarihi: 18.09.08.

Uzun Ö (2001). Patient Satisfaction with Nursing Care at a University Hospital in Turkey. Journal of Nursing Care Quality 16(1): 24-33.

Yurt AS (1999). Hemşirelik Hizmetlerinin Hasta Doyumu Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.