

ARAŞTIRMA MAKALESİ/ORIGINAL ARTICLE

Dahili Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımına Yönelik Memnuniyet
Düzeylerinin ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi
Determining the Satisfaction Levels of Patients Hospitalized in Internal Clinics
towards Nursing Care and the Affecting Factors

 Bilgen Özlük¹,  Fatma Ezgi Yorgancılar²

¹ Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Konya, Türkiye

² Uzman Hemşire, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi, Konya, Türkiye

Geliş: 19.04.2022, Kabul: 05.07.2024

Öz

Giriş: Beklenen ve alınan bakım kalitesi arasındaki ilişkiyi ifade eden hasta memnuniyeti hem sağlık hizmetinin kalitesinin hem de bakım kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir ölçüt olarak kabul edilmektedir.

Amaç: Bu çalışma, dahili kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Yöntem: Bu çalışma, Şubat-Mayıs 2020 tarihleri arasında tanımlayıcı tasarımda gerçekleştirilmiştir. Örneklem, bir tıp fakültesi hastanesinin dahili kliniklerinde yatan 130 hastadan oluşmuştur. Veriler Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel analizler, Kruskal Wallis ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Bulgular: Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği'nin toplam puan ortalaması 71.12 ± 20.84 olarak belirlenmiştir. Hastaların %29'u hemşirelik bakımından "tamamen memnun", %9'u ise "hiç memnun değil" olarak saptanmıştır. Hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyi, yaşadığı yer ve odadaki yatak sayısı arasında anlamlı istatistiksel farklılık ($p < .05$) saptanmıştır.

Sonuç: Bu çalışmanın sonucunda, hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeylerinin yüksek/yeterli olduğu bulundu. Hastaların memnuniyet düzeylerinin devamının sağlanması ve daha iyi hale getirilmesi için, hasta odaklı sağlık bakım sistemlerinin düzenlenmesine ve hastaların sağlık hizmeti sunucuları ile ilişkisinin devamlılığını sağlamaya yönelik düzenlemelerin yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bakım, Dahili Klinik, Hasta, Hemşire, Memnuniyet

Sorumlu Yazar: Fatma Ezgi YORGANCILAR, Uzman Hemşire, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi, Konya, Türkiye. **Email:** ezgiyorgancilar@hotmail.com

Nasıl Atıf Yapılmalı: Özlük B, Yorgancılar FE. Dahili Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımına Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. Etkili Hemşirelik Dergisi. 2024;17(3): 431-442.

Journal of Nursing Effect published by Cetus Publishing.



Journal of Nursing Effect 2024 Open Access. This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License

Abstract

Background: Patient satisfaction, which expresses the relationship between the expected and received care quality, is accepted as an important criterion in the evaluation of both the quality of health care and the quality of care.

Objective: This study was carried out to evaluate the satisfaction levels of inpatients' nursing care in internal clinics.

Method: This study was carried out in descriptive design between February and May 2020. The sample consisted of 130 patients hospitalized in the internal clinics of a medical school hospital. Data were collected with the Newcastle Nursing Satisfaction Scale. Descriptive statistical analyses, Kruskal Wallis, and Mann-Whitney U test were used in the analysis of the data.

Results: The total mean score of the Patients' Satisfaction with Nursing Care Scale was determined as 71.12 ± 20.84 . 29% of the patients were found to be "totally satisfied" in terms of nursing, and 9% as "not at all satisfied". There was a statistically significant difference ($p < .05$) between the satisfaction levels of the patients for nursing care and their education level, place of residence, and the number of beds in the room.

Conclusion: As a result of this study, it was found that the satisfaction levels of the patients towards nursing care were high/sufficient. To maintain and improve the satisfaction level of patients, it is recommended that arrangements should be made to organize patient-oriented healthcare systems and to ensure the continuity of the relationship of patients with healthcare providers.

Keywords: Care, Internal Clinic, Patient, Nurse, Satisfaction

GİRİŞ

İnsan hayatını doğrudan etkileyen ve ortaya çıkabilecek olumsuzlukların doğurabileceği büyük ekonomik kayıplar nedeniyle, sağlık kuruluşlarında kaliteli bakımın sağlanması önem taşımaktadır (Kalseth ve Halvorsen, 2020). Hasta memnuniyeti, "hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt" şeklinde açıklanmaktadır ve sağlık bakım hizmetlerinin yapısı, süreci, çıktısı hakkında önemli katkılar sağlamaktadır (Keshtkar, 2024; Türkuğur ve ark., 2016). Beklenen ve alınan bakım kalitesi arasındaki ilişkiyi ifade eden hasta memnuniyeti hem sağlık hizmetinin kalitesinin, hem de bakım kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir ölçüt olarak kabul edilmektedir (Alasad ve ark., 2015; Eyasu

ve ark., 2016; Koirala ve Koirala, 2015; Aldemir ve ark., 2018).

Hasta memnuniyeti sağlık hizmetleri alanında ilk kez hemşirelik ile ilgili 1956 yılında, Abdellah ve Levine tarafından Amerika Birleşik Devletleri'nde araştırılmaya başlanmıştır (Alan, 2018). Son dönemlerde ise, özellikle gelişmiş ülkelerde, sağlık bakım kalitesinin bir göstergesi olarak önemli bir konuma sahiptir (Kalseth ve Halvorsen, 2020). Hasta memnuniyetinin, kalite değerlendirmelerinde olduğu kadar, diğer sağlık bakım sistemlerinin geliştirilmesinde ve yönetiminde de oldukça önemli olduğu belirtilmektedir (Fitzpatrick, 2022). Bu nedenle hemşirelik bakımından memnuniyet bakımın kalitesini değerlendirmede, bireyin kurum seçiminde, tedaviye uyum sürecinde ve sağlık çalışanları ile ilişkisinin devamlılığını sağlamada

önemli bir güç olmaktadır (Alasad ve ark., 2015; Eyasu ve ark., 2016).

Hasta memnuniyeti araştırmalarında amaç, hastaların hizmet kalitesine dair düşüncelerinin öğrenilmesi, onların memnuniyet algısı üzerindeki etmenlerin sıralanması, sağlık kurumunu tercih etme sebepleri, sağlık kurumundan beklentileri, sağlık kurumunda yaşanan olumsuzluklar ve hizmet sürecinin bu beklentiler ile uyumunu sağlayacak şekilde düzenlenmesi olarak sınıflandırılmaktadır (Koirala ve Koirala, 2015). Hemşirelik bakımına yönelik hasta memnuniyetsizliği hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde yaygın bir sorundur (Alhussin ve ark., 2024). Avrupa ve Amerika Birleşik Devletleri'nde binlerce hastayı kapsayan anketler, %11 ile %47 oranları arasında değişen düşük kaliteli bakım hizmetlerini göstermektedir (Usman, ve Wardani 2020). Hastanın sosyo-kültürel durumu, hemşireden almış olduğu destek, sorularına nazik cevap alması, hemşireye ulaşabilirliğin yanı sıra sağlık kurumunun özelliklerinin de hastaların memnuniyetleri ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Liu ve ark., 2020; Aiken ve ark., 2021). Dahili kliniklerde yatan hastaların kronik hastalığa sahip olması ve tetkiklerin diğer kliniklere göre daha fazla olması, bireylerin homeostatik dengesinde değişim, stres ve anksiyete gibi fizyolojik ve psikolojik değişikliklere neden olabilmektedir. Bu durum hastaların hastanede daha uzun kalmasına ve hasta hemşire etkileşim sürecinin artmasına neden olmaktadır (Yanık ve Ateş, 2018). Hemşirenin hasta ve ailesi ile iletişim halinde olması, hastanın gereksinim duyduğunda hemşireye ulaşabilmesi hasta bakım memnuniyetini artırmada önem taşımaktadır. Literatür taraması sonucunda dahili klinikteki yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetinin incelendiği iki çalışmaya rastlanmıştır (Yanık ve Ateş, 2018; Ciğerci ve

Özbayır, 2016). Bu kapsamda çalışmada dahili kliniklerdeki hastaların ileri yaş, kronik ve ek hastalıkların varlığı, buna bağlı olarak yatış süresinin uzun olması ve hemşirelik bakım süreçlerinin tamamlanabilmesi nedeniyle, hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet durumlarını değerlendirmek amaçlanmıştır. Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri nasıldır?

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörler nelerdir?

YÖNTEM

Araştırmanın Tipi

Bu çalışma tanımlayıcı tasarımda gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Yapıldığı Yer

Araştırma Şubat-Mayıs 2020 tarihleri arasında bir tıp fakültesi hastanesinin yetişkin dahili kliniklerinde (dahiliye, intaniye, göğüs hastalıkları, nöroloji, nefroloji, gastroloji, endokrinoloji, kardiyoloji, cildiye, FTR) gerçekleştirilmiştir. Kliniklerin yatak sayıları 24 ile 28 arasında değişmekte ve hastanenin doluluk oranının aylık %98 olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın Evren/Örneklemi

Araştırmanın evrenini, bir tıp fakültesi hastanesinin dahili kliniklerinde yatarak tedavi gören, onam yeterliliği bulunan, bilinci açık, koopere ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalar oluşturdu. Ayrıca memnuniyeti değerlendirebilmeleri için en az iki gün klinikte yatan hastalar araştırmaya dahil edildi. Hassas ve riskli birimler olması nedeniyle onkoloji klinikleri, pediatri klinikleri, yoğun bakım üniteleri ve psikiyatri kliniği araştırmaya dahil edilmedi. Evreni bilinen örneklem yöntemi ile

hasta sayısı belirlendi. Örneklem büyüklüğünü belirlemek için $n=N t_2 \alpha / d^2 (N-1) + t_2 \alpha^2$ formülü kullanıldı ve örneklem 119 kişiden oluştu (Erdoğan ve ark., 2020). Araştırmalarda güven seviyesi ve $\pm\%10$ kabul edilebilir hataya göre önerilen örneklem büyüklüğü 131 olarak belirlendi. Gelişigüzel örnekleme yöntemi ile araştırmaya katılmayı kabul eden 150 hastaya veri toplama aracı dağıtıldı. Toplam 13 hasta kendini iyi hissetmediği ve zamanları olmadığını söyleyerek çalışmaya katılmayı kabul etmedi. Hastaların yedi tanesinin soru formunda aykırı değerler olduğu için araştırmadan çıkarıldı. Bu bağlamda gönüllü olarak araştırmaya katılmayı kabul eden 18 yaş ve üzeri, dahili kliniklerde yatarak tedavi alan 130 hasta araştırma örneklemini oluşturdu. Hastaların veri toplama aracını eksiksiz doldurma oranının $\%87$ olduğu belirlendi. Bu araştırmada, veri toplama süreci bittikten sonra güç analizi yapılmış ve çalışmanın örneklemini oluşturan 130 kişi ile elde edilen güç, 0.99 olarak tespit edildi.

Veri Toplama Araçları-Geçerlik ve Güvenirlik Bilgileri

Tanımlayıcı Bilgi Formu: Araştırmacıların literatürden faydalanarak hazırladığı formda, dokuz soru yer almaktadır (Alan, 2018; Aldemir ve ark., 2018; Sharew ve ark., 2018; Al-Awamreh ve Suliman, 2019; Thapa ve Joshi, 2019). Bunlar; hastanın yaşı, cinsiyeti, mesleği, medeni durumu, eğitim düzeyi, yaşadığı yer, yatış süresi, odadaki yatak sayısı ve refakatçi durumundan oluşmaktadır.

Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ): Thomas ve ark. (1996) tarafından dahili ve cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarını değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Tek boyut ve 19 maddeden oluşan NHBMÖ, Uzun (2003) tarafından Türkçe'ye

uyarlanmıştır. Ölçek beşli Likert tipinde, “Hiç Memnun Değilim=1 puan, Biraz Memnunum=2 puan, Oldukça Memnunum= 3 puan, Çok Memnunum= 4 puan, Fazlasıyla Memnunum= 5 puan” şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçekten elde edilen en yüksek puan 95 iken en düşük puan 19'dur. Ölçekte kesme noktası bulunmamaktadır. Ölçekten alınan puanın yüksek olması hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyinin yüksek/yeterli olduğunu, puanın düşük olması ise hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyinin düşük/yetersiz olduğunu göstermektedir. Puan yükseldikçe hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri artmaktadır. Ölçeğin uyarlandığı çalışmada Cronbach alfa katsayısı .94 (Uzun, 2003), bu çalışmada ise .94 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması

Veriler, hastaların tedavi aldığı kliniklerde hizmet aldıkları süre içinde ve hastanın kendi odasında araştırmacılar tarafından toplanmıştır. Soru formu hastalar tarafından doldurulduktan sonra bekletilmeyip araştırmacılar tarafından geri alınmıştır. Veriler toplanmaya başlanmadan önce hastalara araştırma hakkında bilgi verilmiş ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalardan sözlü ve yazılı onam alınmıştır. Soru formunun doldurulma süresinin yaklaşık olarak 10-15 dakika olduğu görülmüştür.

Verilerin Değerlendirilmesi

Hastalıkların özellikleri ve NHBMÖ maddelerinin değerlendirilmesinde sayı ve yüzde kullanıldı. Değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu, Kolmogrov Smirnov testi, skewness ve kurtosis değerleri ile belirlendi. NHBMÖ ile hastaların özelliklerinin karşılaştırılmasında ise Mann Whitney U Testi ve Kruskal Wallis Testi kullanıldı. İki'den fazla gruplar arasındaki farkın belirlenmesi için ileri analiz (post-hoc) Tamne's testi kullanıldı.

Araştırmanın Değişkenleri

Bağımlı değişken: Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)'nden alınan toplam puan ve puan ortalaması araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturmaktadır.

Bağımsız değişken: Hastaların tanımlayıcı özellikleri araştırmanın bağımsız değişkenini oluşturmaktadır.

Araştırmanın Etik Yönü

Çalışma için, bir üniversitesinin Etik Kurulu'ndan 16.03.2018 tarih ve 2018/1261 sayılı yazı ile etik kurul izni alınmış olup, Helsinki Bildirgesi ölçütleri göz önünde bulundurulmuştur. Araştırmada kullanılan ölçek için ilgili yazardan e-posta yoluyla izin alınmıştır. Katılımcıların hepsine araştırmanın amacı ve bilgilerin gizliliği hakkında ayrıntılı bilgi verilerek yazılı- sözlü bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

BULGULAR

Çalışmaya katılan hastaların yaş ortalamasının 59.25 ± 17.96 olduğu, %65.4'ünün erkek, %36.2'sinin emekli, %94.6'sının evli ve %53.1'inin ortaöğretim-lise mezunu olduğu belirlenmiştir. Hastaların, %59.2'sinin il merkezinde yaşadığı, %63.8'inin iki kişilik odada kaldığı ve %86.9'unun refakatçisinin bulunduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Hastaların Özellikleri

Özellikler	n	%
Yaş (Ort \pmSS: 59.25 ± 17.96)		
21-49 yaş (Min= 21)	30	23.1
50 ve üzeri yaş (Maks= 105)	100	76.9
Cinsiyet		
Kadın	45	34.6
Erkek	85	65.4
Meslek		
Kamu Personeli	13	10.0
Ev Hanımı	34	26.2
Emekli	47	36.2
Özel Sektör	36	27.7
Medeni Durum		
Bekar	7	5.4
Evli	123	94.6
Eğitim Düzeyi		
İlkokul	37	28.5
Ortaöğretim ve Lise	69	53.1
Üniversite	24	18.5
Yaşadığı Yer		
Köy/Kasaba	16	12.3
İlçe	37	28.5
İl	77	59.2
Odadaki Yatak Sayısı		
1	47	36.2
2	83	63.8
Refakatçi Durumu		
Var	113	86.9
Yok	17	13.1

Tablo 2'de Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)'ndeki maddelerin dağılımı yer almaktadır. Hastaların %29'unun hemşirelik bakımından "tamamen memnundum", %31'inin "çok memnundum", %26'sının "memnundum", %5'inin "nadiren memnundum" ve %9'unun ise "hiç memnun değildim" ifadelerinde buldukları belirlenmiştir. Hastaların hemşirelik bakımından "Tamamen Memnun" olduğu en yüksek ölçek maddesinin "Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan" (%42.3), en düşük ölçek maddesinin ise "Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınınızda bulunmasından" (%9.2) olduğu görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. NHBMÖ Maddelerine Göre Memnuniyet Durumları

Ölçeğin Maddelerinin	Hiç Memnun Değildim		Nadiren Memnundum		Memnundum		Çok Memnundum		Tamamen Memnundum	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
1	10	7.7	5	3.8	36	27.7	40	30.8	39	30.0
2	10	7.7	6	4.6	28	21.5	40	30.8	46	35.4
3 ED	12	9.2	2	1.5	37	28.5	40	30.8	39	30.0
4	11	9.0	1	0.2	29	22.3	43	33.1	46	35.4
5	10	7.7	10	7.7	31	23.8	40	30.8	39	30.0
6	11	8.5	0	0	38	29.2	40	30.8	41	31.5
7	10	7.7	0	0	34	26.2	40	30.8	39	30.0
8	10	7.7	8	6.2	33	25.4	40	30.8	39	30.0
9	10	7.7	3	2.3	35	26.9	43	33.1	39	30.0
10	11	8.5	0	0	33	25.4	45	34.6	41	31.5
11	11	9.0	1	0.2	32	24.6	45	34.6	41	31.5
12	11	9.0	4	2.5	28	21.5	40	30.8	47	36.2
13	11	8.5	3	2.3	34	26.2	43	33.1	39	30.0
14	11	9.0	10	7.1	29	22.3	39	30.0	41	31.5
15	7	5.4	16	12.3	33	25.4	38	29.2	36	27.7
16	11	8.5	16	12.3	37	28.5	28	21.5	38	29.2
17	11	8.5	14	10.8	32	24.6	37	28.5	36	27.7
18 EY	11	9.0	4	2.5	23	17.7	37	28.5	55	42.3
19	10	7.7	5	3.8	26	20.0	40	30.8	49	37.7
NHBMÖ Toplam Puan Ortalaması	% 9		%5		%26		%31		%29	

ED: En Düşük EY: En Yüksek

Tablo 3. NHBMÖ ile Hastaların Özelliklerinin Karşılaştırılması

	n	[Q(Q ₁ -Q ₃)]	Test
NHBMÖ Toplam Puan Ortalaması	130	71.12±20.84	
Özellikler			
Yaş			
21-49	30	[68.0(56.0-95.0)]	Z= -.889 p=.374
50 yaş ve üzeri	100	[76.0(57.0-95.0)]	
Cinsiyet			
Kadın	45	[71.0(57.0-85.5)]	Z= -.314 p=.754
Erkek	85	[76.0(57.0-95.0)]	
Meslek			
Kamu Personeli	13	[65.0(41.0-76.0)]	KW= 4.091 p=.252
Ev Hanımı	34	[74.5(57.0-80.7)]	
Emekli	47	[76.0(54.0-95.0)]	
Özel Sektör	36	[73.0(57.0-89.0)]	
Medeni Durum			
Bekar	7	[76.0(57.0-95.0)]	Z= -.557 p=.578
Evli	123	[56.0(56.0-95.0)]	
Eğitim Düzeyi			
İlkokul	37	[76.0(65.5-89.0)]	KW= 13.636 p=.001
Ortaöğretim ve Lise	69	[68.0(57.0-76.0)]	
Üniversite	24	[95.0(61.7-95.0)]	
Yaşadığı Yer			
Köy/Kasaba	16	[75.0(54.0-76.0)]	KW= 10.040 p=.007
İlçe	37	[65.0(46.0-76.0)]	
İl	77	[76.0(57.0-95.0)]	
Yatış Süresi			
2-7 gün (Min: 2)	49	[76.0(57.0-95.0)]	KW= 3.174 p=.205
8-14 gün	43	[71.0(57.0-76.0)]	
15 ve ↑ gün (Maks: 44)	38	[76.0(50.0-95.0)]	
Odadaki Yatak Sayısı			
1	47	[76.0(65.0-95.0)]	Z= -2.537 p=.011
2	83	[74.0(56.0-89.0)]	
Refakatçi Durumu			
Var	113	[76.0(57.0-95.0)]	Z= -.865 p=.387
Yok	17	[57.0(57.0-95.0)]	

*p<.05, Q₁= 25. Yüzdelerik, Q₂=50. Yüzdelerik, Q₃=75. Yüzdelerik

Hastaların NHBMÖ toplamından aldıkları ortalama puan 71.12±20.84 olarak saptanmıştır. NHBMÖ ölçeği toplam puan ortalaması ile hastaların özellikleri karşılaştırıldığında; üniversite mezunu hastaların ortaöğretim ve lise mezunu hastalara (KW=13.636) göre; ilde yaşayan hastaların ilçede yaşayan hastalara (KW= 10.040) göre ve tek kişilik odada kalan hastaların iki kişilik odada kalan hastalara (Z=-2.537, p<.05) göre memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı istatistiksel farklılık (p<.05) tespit edilmiştir. Hastaların NHBMÖ ölçeği toplam puan ortalaması ile yaş, cinsiyet, meslek, medeni durum, hastanede yatış süresi ve refakatçi durumu arasında anlamlı istatistiksel farklılık olmadığı (p>.05) saptanmıştır (Tablo 3).

TARTIŞMA

Bu çalışmanın sonucunda hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyinin yüksek/yeterli olduğu belirlenmiştir. Türkiye’de yapılan çalışmalarla (Arslan ve Gürsoy, 2021; Özşaker ve ark., 2021; Gürkan ve ark., 2020; Ülgen ve ark., 2018; Yanık ve Ateş, 2018) benzerlik göstermektedir. Avrupa ülkelerinde bildirilen yüksek memnuniyetin (Desborough ve ark., 2016; Al-Awamreh ve Suliman, 2019) aksine, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde düşük ile yüksek arasında değişen sonuçların bildirilmesi (Demir ve ark., 2011; Cerit, 2016; Çankaya, 2016; Aldemir ve ark., 2018); örneklem büyüğündeki farklılıklar, metodolojik çeşitlilik, akreditasyon durumu, kurumun bakım standardı gibi etmenlere dayandırılabilir. Çalışmanın yürütüldüğü hastane, Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartları’nı esas alarak; hasta, hasta yakınları ve çalışan memnuniyeti odaklı, çevreye ve topluma duyarlı, kalite sistem şartlarına ve yasal şartlara uygun hizmet veren, bölgede sağlık sektörünün önde gelen bir hastanesidir. Bu nedenle, standart bir araç kullanarak

memnuniyet düzeyi ve memnuniyeti etkileyen faktörler açısından ülkeler arası ve kültürler arası karşılaştırmalar adına kanıt sağlamak için ülkeye özgü verilere hala ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu çalışmada, hastaların üçte birinin hemşirelik bakımından “tamamen memnun” olduğu bulunmuştur. Bu sonuç, Geçkil ve ark. (2008)’nin yaptığı çalışmada saptanan memnuniyet düzeyinden daha yüksek bulunmuştur. “Nadiren memnun” (%5) olanlar ve “hiç memnun değil” (%9) ifadesinde bulunan hastalar bir araya getirildiğinde, hastaların %14’ünün, yani yaklaşık olarak her altı hastadan birinin hemşirelik bakımından memnun olmadığı görülmektedir. Hemşirelik hizmetlerinin etkinliği ve kalitesi açısından memnuniyetsizlik kaynaklarının incelenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin en yüksek olduğu madde “Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan” maddesidir. Yüksek memnuniyet belirtilen madde, aynı ölçekle değerlendirilen başka çalışmaların bulgularıyla benzerlik göstermektedir (Morton ve ark., 2014; Alasad ve ark., 2015; Tan ve Lang, 2015; Cerit, 2016; Akgöz ve ark., 2017; Bender, 2017; Awamreh ve Suliman, 2019; Köseoğlu ve Züleyha 2020; Arslan ve Gürsoy, 2021; Alhussin ve ark., 2024). Hastanede geçirilen süreç hastanın bireysel kontrolün azalması ve mahremiyetin korunamaması korkusunun yaşandığı bir dönem olmaktadır. Bu süreçte hasta güvenebileceği onun yerine özen gösterecek, kendini emanet edebileceği birine gereksinim duyabilmektedir.

Çalışmada hemşirelik bakımından memnuniyetin en düşük olduğu ifadenin “Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınınızda bulunmasından” olduğu görülmüştür. Bu bulgunun, çalışmanın kamu kuruluşunda yapılması nedeniyle, hemşiresayısının yetersizliği

ve iş yükünün fazlalığından kaynaklanabileceği düşünülebilir. Bu bulgu, hasta ve yakınları ile hemşireler arasında memnuniyet verici iletişim kurulamadığını düşündürmektedir ki, çalışma bulgularımızda en az memnuniyet alanlarından ikinci sırada, “Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden” ve “Hemşirelerin durumunuz ve tedaviniz ile ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden” sonucu saptanmıştır. Bu sonuç, farklı ülkelerde ve Türkiye’de yapılan önceki çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir (Arslan ve Gürsoy, 2021; Aldemir ve ark., 2018; Sharew ve ark., 2018). Bu sonuca dayanarak, hemşirelerin hastaları, sosyal, fiziksel, psikolojik ve ailesel anlamda bir bütün olarak istenen düzeyde değerlendiremediği düşünülebilir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri; yaş, cinsiyet, meslek, medeni durum özellikleri ile anlamlı bir farklılık göstermemekte olup; Merkouris ve ark. (2013)’nin çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Çalışmamıza katılan hastaların büyük çoğunluğunun 50 yaş üstü olması nedeniyle, sağlık kuruluşlarına başvuru deneyimlerinin fazla ve beklentilerinin daha ulaşılabilir olmasından kaynaklı memnuniyetlerinin yüksek olduğu düşünülebilir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyleri karşılaştırıldığında; üniversite mezunu hastaların ortaöğretim- lise mezunu hastalara göre anlamlı olarak daha memnun oldukları saptanmıştır. Bu sonuç, başka çalışma bulgularıyla paralellik göstermektedir (Mosadeghrad, 2014; Sharew ve ark., 2018). Çalışma sonucumuzun aksine bazı çalışmalarda, hastaların eğitim düzeyi yükseldikçe bakımdan beklentilerinin arttığı ve memnuniyetlerinin azaldığı vurgulanmaktadır (Dzomeku ve ark., 2013). Bu durumun hastaların eğitim seviyesinin yükselmesiyle, mesleklerin iş tanımları hakkında

daha fazla bilgi sahibi olmaları ve beklentilerinin artmasından, beklentileri gerçekleşmediğinde de memnuniyetlerinin azalmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayaad ve ark. (2019)'un çalışmasında, hastaların eğitim düzeylerinin, hastalığın doğası ve tedavi seçenekleri konusunda hasta farkındalığını artırmadaki rolü ile hastaların hak ve sorumluluklarını bilmeleri nedeniyle hemşirelik bakım algısı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Kamra ve ark. (2015)'nin çalışmalarında ise, eğitim düzeyi düşük olan hastaların, eğitim düzeyi yüksek olanlara göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Bu sonucu, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların, bakım kalitesi ve standardı konusunda daha büyük beklentilerinin olabileceği şeklinde değerlendirmişlerdir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ile yaşadıkları yer özelliği karşılaştırıldığında, ilde yaşayan hastaların, ilçede yaşayan hastalara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durumun, ülkemizde il merkezi dışındaki yerleşim yerlerinde, tam teşekküllü, yatarak tedavi veren sağlık kurumlarının kısıtlı olması dolayısıyla, hemşirelik bakımının kapsamlı olarak sunulamamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Literatürde, sosyo-demografik özelliklerin hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirtilmiştir (Geçkil ve ark., 2008; Ogbolu ve ark., 2016).

Hastane özelliklerine göre hastaların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, hastaların yatış süresi ve refakatçi durumu özellikleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken, tek kişilik odada kalan hastaların iki kişilik odada kalan hastalara göre hemşirelik bakımından

memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, hastaların mahremiyet ve konfor ihtiyaçlarının karşılanması sonucunda memnuniyet düzeylerinin de artırdığı şeklinde düşünülmüştür. Ayrıca, Senarath ve ark., (2013), Woldeyohanes ve ark., (2015), Al-Awamreh ve Suliman (2019)'ın en yüksek hasta memnuniyeti yordayıcısının hasta odaları, hijyeni ve temizliği olduğunu bildiren çalışmalarıyla uyumludur. Bu durum, hastane içinde konfor, temizlik ve uygun tesisler sunarak hasta memnuniyetinin artırılabilirliğini düşündürmektedir.

Kısıtlılıklar

Bu çalışmanın sonuçları hastaların kendi öz değerlendirmesini yansıtmaktadır. Ayrıca, araştırmanın sadece bir tıp fakültesi hastanesinin dahili kliniklerinde yatarak tedavi gören hastalar ile yürütülmesi ve tüm hastalara genellenebilir olmaması, bu çalışmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

SONUÇLARIN UYGULAMADA KULLANIMI

Sonuç olarak, hastaların hemşirelik bakımından yüksek/yeterli düzeyde memnun oldukları bulgusu, yüksek hemşirelik bakım kalitesine kanıt oluşturmaktadır. Memnuniyetin en düşük olduğu “Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınızdaki bulunmasından” ölçek maddesi tespit edilmiştir. Çalışmanın yürütüldüğü hastane, hasta odaklı ve yeterli hemşire sayısına sahip hastane olması nedeniyle, bu bulgunun iletişimden kaynaklandığı düşünülmektedir. Araştırma sonuçları doğrultusunda, hastaların memnuniyet düzeyinin sürdürülebilir olmasını sağlamak için, memnuniyetin düşük olduğu ifadeler ve konular üzerindeki etkili faktörlerin araştırılması ve hastaların hemşireler ile iletişimin devamlılığını sağlamaya yönelik düzenlemelerin yapılması önerilebilir. Çalışmanın yürütüldüğü hastanenin bir tıp fakültesi hastanesi olması nedeniyle, hastalar hemşire stajyerlerle de

etkileşim halindedir. Bireylerin ve toplumun sağlığının geliştirilmesi konusunda büyük rolü olan hemşirelik öğrencilerinin de hasta memnuniyeti düzeyinin yüksek olması önemlidir. Ayrıca, hemşirelerin iletişim alanında gelişmelerini artırmak için eğitim programlarının düzenlenmesi gerekmektedir. Hastaların sağlık sistemine ilişkin düşünce ve deneyimlerini öğrenmek için nitel araştırmaların yapılması önerilmektedir.

Bilgilendirme

Araştırmanın planlama aşamasında araştırmada kullanılması düşünülen ölçeği geliştiren ve uyarlayan araştırmacıdan e-posta yoluyla izin, araştırmaya başlanmadan önce bir Üniversitesinin Etik Kurulu'ndan 2018/1261 karar sayılı etik kurul izni, araştırmanın yapıldığı hastanenin başhekimliğinden çalışma izni alındı. Katılımcıların hepsine araştırmanın amacı ve bilgilerin gizliliği hakkında ayrıntılı bilgi verildi ve yazılı- sözlü bilgilendirilmiş onamları alındı. Araştırma ile ilgili herhangi bir proje ya da fon desteği alınmamıştır. Yazarlar arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır. Yazarların katkı oranı; Fikir/kavram BÖ, FEY; tasarım BÖ, FEY; denetleme/danışmanlık BÖ, FEY; veri toplama ve işleme BÖ, FEY; analiz ve yorum BÖ, FEY; kaynak taraması BÖ, FEY; makale yazımı BÖ, FEY; eleştirel düşünme ve değerlendirme BÖ, FEY.

KAYNAKLAR

Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2021). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ open*, 8(1), e019189.

Akgöz, N., Aslan, A., & Özyürek, P. (2017). Nöroşirürji hastalarının hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet ve beklenti düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 9(9), 73-92.

Alan, H. (2018). Bir Üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 15(2), 81-87. <https://doi.org/10.5222/HEAD.2018.081>

Alasad, J., Tabar, N.A., & AbuRuz, M.E. (2015). Patient satisfaction with nursing care: measuring outcomes in an international setting. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 45(11), 563-568. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000264>

Al-Awamreh, K., & Suliman, M. (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*, 47, 46-51. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>

Aldemir, K., Gürkan, A., Yılmaz, F. T., & Karabey, G. (2018). Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin incelenmesi. *Journal of Health and Nursing Management*, 5(3), 155-163. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2018.155>

Alhashem, A., Alquraini, H., & Chowdhury, R. I. (2011). Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait. *International journal of health care quality assurance*, 24(3), 249-262. <https://doi.org/10.1108/09526861111116688>

Alhussin, E. M., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., & Alhawsawy, D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 100690. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690>

Anastasios, M., Angeliki, A., Evdokia, A., Maria, H., Michalis, R., & Evridiki, P. (2013). Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: a descriptive study. *Health science journal*, 7(1), 28-40. E-ISSN:1791-809x

Arslan, S., & Gürsoy, A. (2021). Hastaların hemşirelik bakım memnuniyetleri: cerrahi hastaları örneği. *Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi*, 4(1), 21-28. <https://doi.org/10.38108/ouhcd.836914>

Ayaad, O., Alloubani, A., Al-rafaay, M., Arideh, A., Abualeish, M., & Akhu-Zaheya, L. (2019). Impact of structured nurse leader rounds on satisfaction

- with nursing care among patients with cancer. *Journal of Nursing Scholarship*, 51(5), 526-536. <https://doi.org/10.1111/jnu.12503>
- Bender M. (2017). Clinical nurse leader–integrated care delivery. *Journal of Nursing Care Quality*, 32(3), 189–195. <https://doi:10.1097/NCQ.0000000000000247>
- Cerit, B. (2016). Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi. *Journal of Hacettepe University Faculty of Nursing*, 3(1), 27-36. ISSN:1308-5328
- Çiğerci, Y., Özbayır, T. (2016). Cerrahi ve dahili kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 32(2), 25-34.
- Çankaya, M. (2016). Hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması: Ankara'daki birkamuveözel hastane üzerinde uygulama. *International Journal of Academic Values Studies*, (5), 16-22. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/288204>
- Desborough, J., Bagheri, N., Banfield, M., Mills, J., Phillips, C., & Korda, R. (2016). The impact of general practice nursing care on patient satisfaction and enablement in Australia: a mixed methods study. *International journal of nursing studies*, 64, 108-119. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.10.004>
- Dzomeku, V. M., Ba-Etilayoo, A., Perekuu, T., & Mantey, R. E. (2013). In patient satisfaction with nursing care: a case study at kwame nkrumah university of science and technology hospital. *International Journal of Research in Medical and Health Sciences*, 2(1), 19-24. <http://www.ijsk.org/ijrmhs.html>
- Erdoğan, S., Nahcivan, N., & Esin, M. N. (Eds.). (2020). *Hemşirelikte araştırma: süreç, uygulama ve kritik*. Nobel Tıp Kitabevi.
- Eyasu, K. H., Adane, A. A., Amdie, F. Z., Getahun, T. B., & Biwota, M. A. (2016). Adult Patients' Satisfaction with inpatient nursing care and associated factors in an Ethiopian Referral Hospital, Northeast, Ethiopia. *Advances in Nursing*. <http://dx.doi.org/10.1155/2016/6308617>
- Fitzpatrick, R. (2022). Satisfaction with health care. In *The experience of illness*, 154-176.
- Geçkil, E. (2008). Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 15(2), 41-51. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/88555>
- Gürkan, A., Aydın Y.D., Aldemir, K. (2020). Cerrahi hastaların hemşirelik bakım kalitesi algıları ve bakımdan memnuniyetleri. *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*, 12(3). <http://doi:10.5336/nurses.2020-74985>
- Han, C.H., Connolly, P.M., & Canham, D. (2003). Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care at a teaching hospital of southern Taiwan. *Journal of nursing care quality*, 18(2), 143-150. <http://doi:10.1097/00001786-200304000-00008>
- İçyeroğlu, G., & Memnuniyet, K. (2011). Düzeylerinin Belirlenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 6(17), 67-81.
- Kalseth, J., & Halvorsen, T. (2020). Health and care service utilisation and cost over the life-span: a descriptive analysis of population data. *BMC health services research*, 20, 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05295-2>
- Kamra, V., Singh, H., & Kumar De, K. (2016). Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(9-10), 1013-1027. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1057488>
- Keshtkar, L., Madigan, C. D., Ward, A., Ahmed, S., Tanna, V., Rahman, I., & Howick, J. (2024). The Effect of Practitioner Empathy on Patient Satisfaction: A Systematic Review of Randomized Trials. *Annals of Internal Medicine*, 177(2), 196-209.
- Khorshid, L., Demir, Y., Arslan, G.G., İsmet, E., & Khorsid, L. (2011). Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 19(2), 68-76. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/95064>
- Koirala, M., & Koirala, M. L. (2015). Contributing factors for perceived satisfaction with nursing care among inpatients in general wards. *Journal of Lumbini Medical College*, 3(2), 34-37. <https://doi.org/10.22502/>

jlmc.v3i2.69

Köseoğlu, Ş., Züleyha, S. (2020). Genel cerrahi servisinde yatan hastaların batın ameliyatı sonrası hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 24(2), 121-133. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1124425>

Liu, S., Zhang, M., Gao, B., & Jiang, G. (2020). Physician voice characteristics and patient satisfaction in online health consultation. *Information & Management*, 57(5), 103233.

Morton, J. C., Brekhus, J., Reynolds, M., & Dykes, A.K. (2014). Improving the patient experience through nurse leader rounds. *Patient Experience Journal*, 1(2), 53-61. <https://pxjournal.org/journal/vol1/iss2/10>

Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International journal of health policy and management*, 3(2), 77. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>.

Ogbolu, Y., Scrandis, D.A., Fitzpatrick, G., & Newhouse, R. (2016). Leading organizational cultural competency: Nurse leader rounds and care for diverse patients. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 46(12), 627-629. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000417>.

Özşaker, E., Sevilmiş, H., Özcan, Y., & Samast, M. (2021). Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılayışı ve memnuniyet düzeyleri. *Journal of Contemporary Medicine*, 11(1), 110-117. <https://doi.org/10.16899/jcm.711131>

Quintana, J.M., Gonzlez, N., Bilbao, A., Aizpuru, F., Escobar, A., Esteban, C., San-Sebastian, J.A., De-La-Sierra, E., Thompson, A. (2006). Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *Bio Med Central Health Services Research*, 6(1),1-9. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-6-102>

Senarath, U., Gunawardena, N. S., Sebastiampillai, B., Senanayake, A., Lekamge, S., Seneviratna, A., & Wijeratne, D. (2013). Patient satisfaction with nursing care and related hospital services at the National Hospital of Sri Lanka. *Leadership in Health Services*, 26(1), 63-77. <https://doi.org/10.1108/17511871311291732>

Sharew, N. T., Bizuneh, H. T., Assefa, H. K., & Habtewold,

T. D. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 8(5). <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-021107>

Tan, M., & Lang, D. (2015). Effectiveness of nurse leader rounding and post-discharge telephone calls in patient satisfaction: a systematic review. *JBI Evidence Synthesis*, 13(7), 154-176. <https://doi.org/10.11124/01938924-201513070-00015>.

Thapa, S., & Joshi, A. (2019). Patients' satisfaction with quality nursing care at teaching hospital, Chitwan. *Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*, 8(3), 71-75. <https://doi.org/10.1136/qshc.5.2.67>

Türkuğur, Ü., Alıcı, B., Uzuntarla, Y., & Güleç, M. (2016). Yatan hasta memnuniyetinin incelenmesi: Bir eğitim hastanesi örneği. *Gülhane Tıp Dergisi*, 58(2), 170-173.

Usman, S., Wardani, E. (2020). An evaluation of patient satisfaction with nursing care: A qualitative study in an Indonesian hospital. *Ethiopian journal of health sciences*, 30(6). <https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i6.20>

Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*, 54(2), 16-24. <https://doi.org/10.5455>

Ülgen, T., Zeybekçi, S., & Uğur, Ö. (2018). Bir üniversite hastanesi onkoloji kliniğinde yatan hastaların hemşire memnuniyeti ve etkileyen değişkenlerin incelenmesi. *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*, 10(1). <https://doi.org/10.5336>

Woldeyohanes, T.R., Woldehaimanot, T.E., Kerie, M. W., Mengistie, M.A., & Yesuf, E.A. (2015). Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. *BMC research notes*, 8, 1-8. DOI: 10.1186/s13104-015-1179-8

Yanık, S., Ateş, S. (2018). Dahili birimlerde yatan hastaların hemşirelik bakımı memnuniyet düzeylerinin ve ilişkili faktörlerin belirlenmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 14, 24-43. <https://doi.org/10.17371/UHD.2018.3.7>