

CERRAHİ VE DAHİLİ KLİNİKLERİNDE YATAN HASTALARIN HEMŞİRELİK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİ

*THE SATISFACTION OF THE PATIENTS WITH THE NURSING SERVICES IN THE SURGICAL
AND INTERNAL MEDICINE CLINICS*

Yard.Doç.Dr. Yeliz CİĞERCİ*

Doç.Dr. Türkan ÖZBAYIR**

*Afyon Kocatepe Üniversitesi Afyon Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Bölümü

**Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği AD.

Bu çalışma, 3-6 Mayıs 2009 tarihinde Kuşadası'nda düzenlenen 6.Türk Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongresi'nde poster bildirisi olarak sunulmuş ve poster bildirisi üçüncülüğü ödülü almıştır.

ÖZET

Amaç: Çalışma, Cerrahi ve Dahili kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Bu çalışma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi Cerrahi ve Dahili kliniklere ait toplam 10 klinikte, 23 Şubat- 6 Mart 2009 tarihleri arasında yapılmış tanımlayıcı tipte bir çalışmadır. Çalışma örneklemini çalışmaya katılmaya istekli 145 hasta oluşturmuştur. Çalışmanın yapıldığı kurumdan yazılı ve hastalardan sözel izin alınmıştır. Veriler; hastaların tanıtıcı özelliklerini içeren 11 maddelik soru formu ve 27 maddelik "Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği" (HHMÖ) kullanılarak toplanmıştır. Veriler SPSS 18.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Bulgular: Hastaların yaş ortalaması 56.09 ± 18.88 ' dir. Hastaların %55.2' si kadın, %86.2' si evli, %31' i 71 yaş ve üzerinde, %44.8' i ilköğretim mezunu ve %56.6' sı cerrahi kliniklerde yatmaktadır. Hastaların %89' unun sosyal güvencesinin olduğu, %76.6' sının refakatçisinin bulunduğu ve refakatçilerin %58.6' sının ise kadın olduğu saptanmıştır. Hastaların toplam memnuniyet puan ortalaması 117.65 ± 18.02 olarak bulunmuştur. Çalışmada hastaların aldığı en düşük puan 48 iken en yüksek puan 135 olarak saptanmıştır.

Sonuç: Hastaların genel anlamda hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Hemşire, hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetleri.

ABSTRACT

Objective: *This study was conducted the satisfaction of the patients with the nursing services in the surgical and internal medicine clinics.*

Method: *This descriptive study was conducted between 23rd Feb- 6th March 2009 in total of 10 surgical and internal medicine clinics of Afyon Kocatepe University Hospital. The samples of the study were 145 patients who were willing to participate in the study. The written permission from the organization the study was conducted and verbal consent from the patients were obtained. The data was collected by using survey including 10 questions on the socio-demographic characteristics of the patients and "Satisfaction on nursing services received scale" that includes 27 questions. Relevant statistical Analysis was carried out on computers for the data collected.*

Results: *The average age of the patients included in the study was 56.09±18.88. %55.2 of them females, %86.2 of them married, %31 of them 71 years or above, %44.8 of them elementary school graduated and %56.6 of them from the surgical clinics. %89 of them had some sorts of health care benefits, %76.6 of them had companions and %58.6 of the companions were females. The total satisfaction point average of the patients was 117.65±18.02. The minimum total satisfaction point was 48 where the maximum was 135.*

Conclusion: *It was defined from the results of the study that patients are generally satisfied with the nursing services they receive.*

Key words: *Nurse, Patient satisfaction nursing services.*

GİRİŞ

Teknolojik gelişmelerle paralel olarak, verimlilik ve kalite artışı, insanın kendisini iyi ve güvende hissetmesine katkı sağlar. Dolayısıyla kalite sağlık hizmetlerinde gereksinim duyulan ve aranan önemli bir kavramdır (Geçgil 2008). Sağlık hizmetlerinde karmaşık bir süreç olan kaliteyi değerlendirmede; kullanılan yaklaşımlardan biri hasta memnuniyetidir (Yılmaz 2001, Uzun 2003, Geçgil 2008). Memnuniyet; hastanın aldığı hizmet ile ilişkili olduğu kadar, hizmeti alan bireyin sosyodemografik, fiziksel ve psikolojik durumunu, davranışlarını ve hizmet beklentilerini de içermektedir (Thi ve ark. 2002, Erez ve ark. 2011). Hasta memnuniyeti, alınan hizmet kalitesi hakkında fikir vermenin yanı sıra hasta açısından verilen hizmetin yapı ve sürecinin değerlendirilmesine de yardım eder (Ridge 2001, Yellen 2002). Hastaların daha önce başvurdukları/televizyon gördükleri sağlık kuruluşunu tekrar tercih etmelerinde; kurum çalışanlarının tutum ve davranışlarından kaynaklanan memnuniyet, sağlık kuruluşunun teknik ya da klinik özelliklerine bağlı memnuniyetten daha önemlidir (Özer ve Çakır 2007). Hemşirelerin, sağlık profesyonelleri içinde sayısının çok olması, hastaların gereksinimlerini karşılamak için sürekli yanlarında bulunması, bireylerin sağlığını sürdürme ve rehabilitasyonun hemşirelerin önemli sorumluluklarından olması gibi nedenlere, sağlık hizmetlerinin sunumundaki rolü oldukça önemlidir (Demir ve ark. 2011, Karaca ve Aslan 2014). Hasta memnuniyetinin artırılabilmesi için hemşirelik hizmetlerinin geliştirilmesi, sağlık sektöründe önemli bir konudur (Yılmaz 2001, Demir ve ark. 2011). Hastaların hastanede yattıkları süre boyunca hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri, tüm

hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyebilmektedir (Yılmaz 2001). Bu nedenledir ki, hasta memnuniyetinin temelini büyük ölçüde hasta hemşire birlikteliği oluşturur (Köşgeroğlu ve ark. 2005, Demir ve ark. 2011). Hemşirelerin hastalar/ hasta yakınları ile kurdukları etkili iletişim, hastalar tarafından kolayca ulaşılabilir olma, yeterli ve anlaşılır bilgilendirme ve kurulan karşılıklı güven ilişkisi gibi ölçütler memnuniyetin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır (Geçgil 2008, Ceylan 2014).

Hastanede yatarak tedavi görmekte olan hastalara daha fazla yardım etmek ve hizmet kalitesini yükseltmek için hemşirelik hizmeti ile ilgili memnuniyetin bilinmesi önemlidir (Demir ve ark. 2011). Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin düzenli olarak değerlendirilmesinin; hemşirelik hizmetlerinde hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak, hizmet kalitesini yükseltmede etkili olacağı düşünülmektedir (Demir ve Eşer 2005). Literatürde hasta memnuniyeti ve hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi, sağlık hizmetlerinin kalite göstergesi olması nedeniyle; hemşirelik hizmet kalitesini geliştirmek için hemşirelerin hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri öğrenmelerinin gerekli olduğu belirtilmektedir (Arslan ve Kelleci 2011).

AMAÇ

Bu çalışma Cerrahi ve Dahili kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Tanımlayıcı türde olan çalışma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi Cerrahi (Plastik cerrahi, Genel cerrahi, Ortopedi, Beyin cerrahi, Üroloji, Kadın doğum) ve Dahili (Dahiliye, Fizik Tedavi, Kardiyoloji, Göğüs hastalıkları) kliniklerine ait toplam 10 serviste 23 Şubat- 6 Mart 2009 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmanın yürütülebilmesi için, ilgili kurumdan ve hastalardan gerekli izinler alınmıştır. Bu çalışma; en az 72 saat ya da daha uzun süredir hastanede yatan, 18 yaşın üzerinde, bilinci ve oryantasyonu yerinde olan, herhangi bir psikiyatrik hastalık tanısı olmayan, bilgilendirildikten sonra çalışmaya katılmak için gönüllü olarak onay alınan 145 hasta ile gerçekleştirilmiştir.

Veriler, 11 sorudan oluşan hastaların tanıtıcı özelliklerini değerlendiren tanıtıcı özellikler soru formu ile "Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği" (HHMÖ) kullanılarak toplanmıştır. HHMÖ, Demir ve Eşer (2005) tarafından 34 madde olarak geliştirilmiş, daha sonra Yürümezoğlu (2007) tarafından revize edilerek 27 maddeye indirilmiştir. 27 maddelik ölçeğin madde toplam puan korelasyon değerleri 0.59 ile 0.88 arasında, Cronbach Alpha değeri 0.98 olarak bulunmuştur. Tek faktörden (saf) oluşan ölçek, 5'li likert tipinde olup "hiç memnun değildim: 1", "az memnundum: 2", "kararsızım: 3", "memnundum: 4", "çok memnundum: 5" puan verilerek değerlendirilmektedir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 27 ve en yüksek puan 135'dir.

Veriler SPSS 18.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Hastaların tanıtıcı özellikleri, frekans ve dağılım ile; hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri frekans,

dağılım, aritmetik ortalama ve standart sapma ile değerlendirilmiştir. HHMÖ'nün tanıtıcı özelliklere göre karşılaştırılmasında, verilerin dağılımının değerlendirmesinde normallik testi için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri kullanılmıştır. Testlerin sonucunda HHMÖ'nün tanıtıcı özelliklere göre verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu bilgilerden yararlanarak iki grup için Mann-Whitney Test ve ikiden fazla grup için Kruskal-Wallis Test gibi non-parametrik testlerden yararlanılmıştır.

BULGULAR VE YORUM

Tablo 1. Hastaların Tanıtıcı ve Hastanede Yatış Özelliklerine Göre HHMÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Tanımlayıcı Özellikler	n (%)	HHM X± SS	X ² /Z	P
Cinsiyet Kadın Erkek	80 (55.2) 65 (44.8)	116.40±20.12 119.20±15.05	Z=-0.136	p=0.892
Medeni Durum Evli Bekar	125 (86.2) 20 (13.8)	118.44±17.46 112.75±20.98	Z=-1.040	p=0.298
Yaş 18-40 Yaş 41-55 Yaş 56-70 Yaş 71 Yaş ve Üzeri (X=56.09, SS=18.88)	32 (22.1) 41 (28.3) 27 (18.6) 45 (31.0)	110.09±22.81 120.53±14.58 118.85±15.64 119.63±17.43	X ² =1.704	p=0.636
Eğitim Okur Yazar Olmayan Okur Yazar İlköğretim Lise-Üniversite	41 (28.3) 23 (15.9) 65 (44.8) 16 (11.0)	119.39±17.71 116.60±15.00 119.70±14.50 106.12±30.71	X ² =2.333	p=0.506
Sosyal Güvence Durumu Sosyal Güvencesi Olan Sosyal Güvencesi Olmayan	129 (89.0) 16 (11.0)	117.41±18.07 119.56±18.01	Z=-0.605	p=0.545
Yattığı Klinik Cerrahi Klinikler Dahili Klinikler	82 (56.6) 63 (43.4)	121.45±16.01 112.71±19.37	Z=-3.129	p=0.002*
Daha Önce Hastanede Yatma Durumu Yatan Yatmayan	111 (76.6) 34 (23.4)	117.57±18.44 117.91±16.84	Z=-0.250	p=0.802
Hastanede Yatış Süresi 3-7 Gün 8-14 Gün 15 Gün ve Üzeri (X=11.33 gün, SS=14.82)	88 (60.7) 27 (18.6) 30 (20.7)	116.07±19.62 120.0±15.06 120.16±15.33	X ² =1.168	p=0.558
Refakatçi Bulunma Durumu Refakatçisi Olan Refakatçisi Olmayan	111 (76.6) 34 (23.4)	117.83±18.50 117.05±16.60	Z=-0.783	p=0.434

Refakatçinin Cinsiyeti				
Kadın	85 (58.6)	117.83±18.65	Z=-0.503	p=0.615
Erkek	26 (17.9)	117.84±18.34		
Sağlık Durumunu Algılama				
Çok İyi-Mükemmel	17 (11.7)	128.15±0.37	X ² =8.134	p=0.043*
İyi	66 (45.5)	117.86±19.08		
Fena Değil	46(31.7)	117.04±15.19		
Kötü	16 (11.0)	108.12±21.63		
HHMÖ toplam puan ortalamaları		117.65±18.02	Min.=48	Max.=135

*p<0.05, X: ortalama, SS: standart sapma

Tablo 1’de araştırma kapsamına alınan hastaların tanıtıcı ve hastanede yatış özelliklerine göre HHMÖ puan ortalamalarının karşılaştırılması görülmektedir. Çalışmaya katılan hastaların %55.2’si kadın, %86.2’si evli, %31’i 71 yaş ve üzerinde (X=56.09, SS=18.88), %44.8’i ilköğretim mezunu ve %89’u sosyal güvenceye sahiptir. Cerrahi kliniklerde yatan hastaların oranı %56.6’dır. Hastaların %76,6’sının daha önce de hastanede yattığı ve %60.7’ sinin hastanede yatış süresinin 3-7 gün (X=11.3±14.82) olduğu belirlendi. Hastaların %76.6’nın refakatçisi olduğu ve bu refakatçilerin %58.6’sının kadın olduğu saptandı. Çalışmada, hastaların toplam HHMÖ puan ortalaması 117.65±18.02 olarak belirlendi. Hastaların HHMÖ’ den aldıkları en düşük puan 48 iken en yüksek puan 135’tir. Çalışmada HHMÖ puan ortalamaları ile hastaların tanıtıcı ve hastanede yatma durumlarına ilişkin özellikleri karşılaştırıldığında; eğitim durumlarına göre hemşirelik bakımından memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı saptandı (p>0.05). Cerrahi kliniklerde yatan hastaların HHMÖ puan ortalaması (121.45±16.01), dahili kliniklerde yatan hastalardan (112.71±19.37) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulundu (p<0.05). Sağlık algısı “kötü” olan hastaların HHMÖ puan ortalamasının diğer hastalardan anlamlı derecede düşük olduğu belirlendi (p<0.05). Hastaların diğer özellikleri ile HHMÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlılık bulunmadı.

TARTIŞMA

Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda, hastaların HHMÖ’ den 48 ile 135 arasında değişen puanlar aldıkları belirlendi. Hastaların HHMÖ puan ortalaması 117±18.02 olduğu bulundu ve memnuniyet düzeyi yüksek olarak değerlendirildi. Çalışma sonucumuz, hastaların verilen bakımdan iyi düzeyde memnun olduğunun belirtildiği benzer çalışma sonuçları ile uyumludur (Demir ve ark. 1999, Demir ve ark. 2011). Ancak literatürde, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğunun belirtildiği, farklı kliniklerde ve farklı ölçekler kullanılarak yapılan çalışmalarda bulunmaktadır (Uzun 2003, Geçgil ve ark 2008, Tuğut ve Gölbaşı 2013). Bu farklılık, katılımcıların eğitim ya da sosyo-kültürel özelliklerine, araştırmaların yapıldığı hastanelerin ve hizmet kalitesinin farklılığına, farklı kliniklerde yatan ve değişik hastalıklara sahip bireylerin yatış süreçlerinin, gereksinimlerinin ve beklentilerinin farklı olmasına bağlanabilir.

Sağlık hizmetlerinin temel çıktılarından biri olan hasta memnuniyetini; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyal statü, sağlık durumu, tanı, bireyin geçmiş deneyimleri, arkadaşları aracılığı ile edindiği bilgiler, yazılı ve sözlü basın aracılığı ile edindiği beklentiler, hastanın kendi sağlık durumunu algılayışı etkilemektedir (Yılmaz 2001, Kırılmaz 2013, Demir ve ark. 2011, Özer ve Çakır 2007). Literatürde cinsiyetin sağlık hizmetlerinden memnuniyet üzerine etkisi hakkında farklı bilgiler bulunmakla birlikte, kadınların hizmeti değerlendirme konusunda erkek hastalara göre daha eleştirel yaklaşımda buldukları belirtilmektedir (Demir ve ark. 2011, Arslan ve Kelleci 2011). Bu çalışmada her iki cinsiyet arasında memnuniyet durumu incelendiğinde erkekler kadınlara göre daha memnun görünürken istatistiksel olarak gruplar arasındaki farkın anlamlı olmadığı belirlendi. Bu sonuç cinsiyetin memnuniyet düzeyini etkilemediğini saptayan çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir (Demir ve ark. 1999, Uzun 2003, Sünter ve ark. 2006, Demir ve ark. 2011, Şişe 2013).

Hastaların medeni durumları ile HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında; evli olan hastaların puan ortalamaları diğerlerine göre daha yüksek olmakla birlikte iki grup arasındaki fark anlamlı bulunmadı ($p>0.05$). Bu bulgu daha önce yapılan benzer çalışmaları desteklemektedir (Yurt ve Olgun 2000, Demir ve Eşer 2005, Arslan ve Kelleci 2011, Tuğut ve Gölbaşı 2013).

Yaş ile HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında; istatistiksel olarak anlamlı fark olmasa da 41 yaş ve üzeri hastaların, daha genç yaş grubundaki hastalara göre hemşirelik hizmetlerinden daha çok memnun oldukları saptandı. Bu sonuç yaşlı hastaların verilen hizmete ilişkin beklentilerinin daha az olmasına ya da hizmeti sorgulamamalarına bağlanabilir. Literatürde yaşın hasta memnuniyetini etkilemediğini gösteren çalışmalar (Geçkil ve ark 2008, Arslan ve Kelleci 2011, Tuğut ve Gölbaşı 2013, Şişe 2013) olduğu kadar, etkilediğini gösteren çalışmalar da vardır (Uzun 2003, Sünter ve ark 2006, Demir ve ark. 2011).

Günümüz toplumlarında, eğitim düzeyinin artması ile birlikte, daha bilgili ve verilen hizmeti eleştiren hastalar bulunmaktadır (Yılmaz 2001). Kendileri hakkında daha çok bilgilenen günümüz insanı; sürekli gelişen ve yenilenen teknoloji ile birlikte her alanda hizmetin en iyisini almak (Taşlıyan ve Gök 2012), giderek artan bir şekilde kendi sağlık bakımına katılmak ve karar verme sürecinde kendi durumlarının ne olduğunu öğrenmek, tanılarını anlamak istemektedirler (Yılmaz 2001). Bu konuda yapılan birçok çalışma, eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin azaldığını göstermiştir (Yılmaz 2001, Uzun 2001, Erentekin ve ark 2003, Emhan ve ark. 2010, Kırılmaz 2013). Çalışmalarla paralel olarak çalışmamızda, eğitim durumu yükseldikçe hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin azaldığı ve gruplar arasında anlamlı fark olduğu belirlendi. Ancak literatürde bu iki değişken arasında ilişki olmadığını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Yurt ve Olgun 2000, Arslan ve Kelleci 2011, Demir ve ark. 2011). Bu bulgu, eğitim düzeyi yükseldikçe günümüz teknolojisi ile hastalık ve bakım kavramlarına hakimiyetin artmasına, hemşirelik hizmetlerinden beklentilerin daha yüksek olmasına, hastaların bakımlarında aktif rol üstlenmek ve karar verme sürecinde yer almak istemelerine bağlanabilir.

Uluslararası Çalışma Örgütü' nün 'onurlu bir insan hayatı' için gerekli temel bir hak olarak tarif ettiği sosyal güvenlik kavramı (Canbay ve Demir 2013), herkesin hastalık, analık, işsizlik, yaşlılık ve ölüm gibi insan iradesi dışında meydana gelen risklere karşı güven içerisinde olmasıdır (Ayhan 2012). Hastaların sosyal güvence durumları ile HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında; sosyal güvencesi olmayan hastaların memnuniyet düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte sosyal güvencesi olanlardan daha yüksek olduğu tespit edildi. Bu sonuç, sosyal güvencenin memnuniyeti etkileyen önemli bir faktör olmadığını göstermektedir. Ayrıca sosyal güvencesi olmayan hastaların memnuniyetinin daha yüksek olması, bu hasta grubunun sağlık hizmetlerinden beklentisinin düşük olabileceğini ve düşük beklentinin de alınan hizmetten memnuniyeti artırabileceğini düşündürmektedir. Çalışma sonucumuz, yapılan benzer çalışma sonuçları ile uyumludur (Demir ve Eşer 2005, Uzun 2009, Demir ve ark. 2011).

Çalışmada, cerrahi kliniklerde yatan hastaların HHMÖ puan ortalamaları daha yüksek ve kliniklere göre hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlendi. Çalışma sonucu, dahili kliniklerde yatan hastaların daha çok kronik hastalıklara sahip olmalarına, uzun süre hastanede yatmalarına, cerrahi kliniklerde yatan hastaların ise cerrahi girişimler sonrası tedavilerinin sağlanmasına ve taburculuk sürecinin hızlı olmasına bağlanabilir. Hacıhasanoğlu ve Yıldırım (2011) "Erzincan Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" amacı ile yaptıkları çalışmada, hastaların tedavi gördüğü klinik ile hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir ($p < 0.01$, $p < 0.05$). Kayacık'ın (1998) çalışmasında ise klinikler arasında memnuniyet düzeyi açısından anlamlı bir farklılık bulunmamasına rağmen cerrahi kliniklerin puan ortalaması daha yüksek bulunmuştur.

Çalışmada hastaların hastanede yatış süreleri uzadıkça HHMÖ puanlarının arttığı, ancak farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlendi. Bu çalışma bulgusundan farklı olarak Şişe' nin (2013) yapmış olduğu çalışmada, hastaların yatış süreleri uzadıkça memnuniyetlerinin azaldığı bu farkın anlamlı olduğu ifade edilmiştir. Demir ve ark. (2011) "Bir Eğitim Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi" başlıklı, 165 hasta ile yaptıkları çalışmada hastaların yatış süresi uzadıkça memnuniyetlerinin arttığını fakat hastaların hastanede kaldığı gün sayısına göre memnuniyet puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını belirlemişlerdir. Bu sonuç hastaların hastanede yatış süresinin hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti etkilemediğini göstermektedir. Farklı çalışmalarda farklı sonuçlar bulunması ise çalışmalarda alınan örneklem sayısı farklılıkları ile açıklanabilir.

Bireylere sağlıklı yaşam davranışlarının kazandırılmasını ve sürdürülmesini amaç edinen sağlığın geliştirilmesi süreci sağlık algısı ile ilişkili bir kavramdır. Dünya Sağlık Örgütüne göre, sağlığı koruma ve geliştirme faaliyetlerinde temel insan gücünü hemşireler oluşturmaktadır (Açıksöz ve ark. 2013). Hemşirelik hizmetleri, bireylerin sağlığının sürdürülmesi ve hastalık halinde yeniden kazanılması ve geliştirilmesi için

gerekli olan bilgi, istek ve güce kavuşmasına yönelik etkinlikleri içerir (Taşlıyan ve Gök 2012). Verilen hizmet, seçilen kurum, bireyin sosyodemografik özellikleri kadar sağlık durumunu algısı da hasta memnuniyetini etkileyen bir faktördür. Çalışmada sağlık algısı “mükemmel”, “çok iyi” ve “iyi” olan hastaların HHMÖ puan ortalamasının istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ($p < 0.05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma sonucunda, hastaların genel anlamda hemşirelik hizmetlerinden memnun olduğu, eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyetin azaldığı cerrahi kliniklerde yatan hastaların ve sağlık algısı “mükemmel”, “çok iyi” ve “iyi” olan hastaların HHMÖ puan ortalamalarının yüksek olduğu bulunmuştur. Çalışmanın sonuçlarından yola çıkarak, sağlık kurumlarının hasta memnuniyetinin belirlenmesi için protokoller oluşturması, düzenli aralıklarla değerlendirmesi ve çözüm önerileri üretmesinin gerekli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca hasta memnuniyetini etkileyen konularda, hemşirelerin bilgilendirilmesi, hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması, hemşirelerin çalıştıkları kliniğe özgü bilgi ve becerisini geliştirecek hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi ve hemşirelerin katılımının sağlanması önerilmektedir. Hasta memnuniyetini artırmak için hemşirelerin memnuniyet, motivasyon, iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik çalışmaların yapılması, sonuçların yöneticiler ve hemşireler tarafından incelenmesi ve elde edilecek sonuçlara göre yeni düzenlemelerin yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Açıksöz S, Uzun Ş, Arslan F. Hemşirelik Öğrencilerinin Sağlık Algısı İle Sağlık Geliştirme Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi* 2013; 55: 181-187
- Arslan Ç, Kelleci M. Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyleri ve İlişkili Bazı Faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* 2011; 14(1): 2-8.
- Ayhan A, Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Güvenlik İlkeleri, *Sosyal Güvenlik Dergisi* 2012; 1: 41-55.
- Canbay Y, Demir M. Türkiye’ de Sosyal Güvenlik Açıkları ve Sosyal Güvenlik Ahlakı, Yönetim ve Ekonomi 2013; 20(2):303-315
- Ceylan B. Hemşirelikte Bireyselleştirilmiş Bakım. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi* 2014; 30(3):59-67.
- Demir C, Güçlü A, Teke A. GATA Eğitim Hastanesi Polikliniklerinde Hasta Tatmin Düzeyinin Saptanması. II Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, Haberal Eğitim Vakfı 1999: 3-11
- Demir Y, Arslan GG, Eşer İ, ve ark. Bir Eğitim Hastanesinde Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi* 2011; 19(2): 68-76.
- Demir Y, Eşer İ. Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetlerine İlişkin Bir Ölçek Çalışması. *Hastane Yönetimi Dergisi* 2005; 31-42.

- Emhan A, Bez Y, Dölek Ö. Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi* 2010; 37:241-7.
- Erentekin D, Arpağ N, Alyılmaz H. Hastaların Eğitim Düzeylerinin Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri Ve Hemşire Devir Hızının Hemşire/Hasta Memnuniyetleri Üzerindeki Etkileri. 2. Uluslar Arası, 9. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı 2003; 78.
- Erez R, Özyurt Ö, Kayabaşı A. Yatan Hasta Memnuniyetini Belirleyen Faktörlerin Multivariate Yaklaşımla Değerlendirilmesi. III. Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı 2011; 172-180.
- Geçkil E, Dündar Ö, Şahin T. Adıyaman İl Merkezindeki Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi* 2008; 41-51.
- Hacıhasanoğlu R, Yıldırım A. Erzincan Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. *Türkiye Klinikleri J Nurs* 2011;3(2):55-62.
- Karaca A, Arslan HA. Hemşirelik Hizmetlerinde Hasta Güvenliği Kültürünün Değerlendirilmesine Yönelik Bir Çalışma. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi* 2014; 1(1): 9-18.
- Kayacık ÖŞ. Hastanede Yatan Yetişkin Hastaların Hemşirelik Bakımına İlişkin Memnun Olma Durumlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 1998.
- Kırılmaz H. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sağlık Hizmetlerinde Performans Yönetimi Çerçevesinde İncelenmesi: Poliklinik Hastaları Üzerine Bir Alan Araştırması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2013; 4(1):11-21.
- Köşgeroğlu N, Acat BM, Karatepe Ö. Kemoterapi Hastalarında Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2005; 6:75-83.
- Özer A, Çakır E. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi* 2007; 5(3): 140-3.
- Ridge RA. *The Relationship Patient Satisfaction With Nursing Care And Nursing Staffing*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Virginia, USA, 2001.
- Sünter TA, Canbaz S, Tuncel EK, ve ark. Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Hastane Yönetimi* 2006;10(2): 46-50.
- Şişe Ş. Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. *Kocatepe Tıp Dergisi* 2013; 14: 69-75.
- Taşlıyan M, Gök S. Kamu Ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. *KSÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2012; 2(3): 25-49.
- Thi PLN, Briançon S, Empereur F, et al. Factors Determining Inpatient Satisfaction With Care. *Social Science and Medicine* 2002; 54(4): 493-504.
- Tuğut N, Gölbaşı Z. Bir Üniversite Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Bazı Faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi* 2013;10 (2): 38-44.
- Uzun G. Mastektomi Ameliyatı Olan Hastalarda Postoperatif Dönemde Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyeti Ve Bireyin Sosyodemografik Özellikleri İle İlişkisinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Programı, 2009.

- Uzun Ö. Hemşirelik Bakım Kalitesi İle İlgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenirliğinin Saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi* 2003;54(2):16-24.
- Uzun Ö. Patient Satisfaction With Nursing Care At A University Hospital In Turkey. *Journal of Nursing Care Quality* 2001;16 (1): 24-33.
- Yellen E, Gail CD, Richard R. The Measurement Of Patient Satisfaction. *Journal Nursing Care Quality* 2002; 16(4): 23-9.
- Yılmaz M. Sağlık Bakım Kalitesinin Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001; 5(2): 69-74.
- Yurt S, Olgun N. Bir Devlet Hastanesindeki Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Aldıkları Doyumun Belirlenmesi. *I. Uluslar Arası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı* 2000; 531-535.
- Yürümezoğlu HA. Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetinden Memnuniyeti. *Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2007.*