

Kolonoskopi Uygulanan Hastaların Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi

Determination of the Satisfaction Status of Patients Undergoing Colonoscopy

Zeynep KIZILCIK ÖZKAN^{1*}, Seher ÜNVER¹, Sacide YILDIZELİ TOPÇU¹, Ümmü
YILDIZ FINDIK¹, Doğan ALBAYRAK², Şükriye FİDAN³

¹Trakya Üniversitesi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği AD., Edirne, Türkiye

²Trakya Üniversitesi Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi AD., Edirne, Türkiye

³Trakya Üniversitesi Üniversitesi, Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi, Genel Cerrahi AD., Endoskopi Ünitesi,
Edirne, Türkiye

Öz: Bu araştırmanın amacı kolonoskopi uygulanan hastaların işlem sürecinden memnuniyet durumlarını belirlemektir. Tanımlayıcı tipteki araştırma bir üniversitesi hastanesinin (Edirne, Türkiye) kolonoskopi ünitesinde 01 Mart 2019 – 30 Temmuz 2019 tarihleri arasında kolonoskopi uygulanan 129 hastanın katılımıyla gerçekleştirildi. Çalışma öncesinde etik kurul izni ve hastalardan gönüllü olurları alınmıştır. Veri toplamada “Kolonoskopi Memnuniyet Anketi” kullanıldı. Ankette puan aralığı 0-10 idi. Veriler SPSS 22.0 bilgisayar programı ile Ki-Kare ve Spearman korelasyon analizi kullanılarak analiz edildi. Hastaların yaş ortalamalarının 54,5±15,9 yıl, %55,8’inin (n=72) erkek, %61,2’sinin (n=79) ilköğretim mezunu olduğu belirlendi. Hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları 6,7±1,7 olarak bulundu. Cinsiyetin, kolonoskopi yapılma zamanının ve deneyiminin genel memnuniyet puan ortalamalarının etkilediği belirlendi (p<0.05). Çalışmada kolonoskopi uygulanan hastaların süreçten genel olarak memnun oldukları belirlenmiştir. Kolonoskopi uygulanacak hastalarda hasta memnuniyetinin artırılması için hasta bakımında özellikle ilk kez kolonoskopi uygulanacak hastaların süreç hakkında daha özenli bilgilendirilmelerini, hasta bakımında özellikle tolere edilebilirliği daha iyi olan bağırsak hazırlığı uygulamalarının tercih edilmesini ve işlem günü ünite beklemeye sürelerinin kısaltılmasını önermekteyiz.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti, Hasta, Kolonoskopi.

Abstract: The purpose of this study was to determine the satisfaction status of patients undergoing colonoscopy. This descriptive study was conducted between March 1 - July 30, 2019, at the colonoscopy unit of a university hospital (Edirne, Turkey) with 129 patients. Prior to the study, ethical permission and voluntary consent of the patients were obtained. Colonoscopy Satisfaction Questionnaire was used for data collection. Questionnaire was scored between 0-10. Data were analyzed using Chi-square and Spearman correlation analysis with SPSS 22.0 computer program. The mean age of the patients was 54.5 ± 15.9 years, 55.8% (n = 72) were male and 61.2% (n = 79) were graduated from primary school. The mean overall satisfaction score was found to be 6.7 ± 1.7 points. It was determined that gender, time of colonoscopy and experience were affected by the overall satisfaction score averages (p < 0.05). In the study, it was determined that patients who undergoing colonoscopy were generally satisfied with the process. In order to increase satisfaction of patients undergoing colonoscopy, we recommend that patients who undergo colonoscopy for the first time should be informed more carefully about the process, bowel preparation procedures with better tolerability should be preferred among the patient care and waiting times in the unit on the day of the colonoscopy procedure should be shortened.

Keywords: Patient satisfaction, Patient, Colonoscopy.

*Corresponding author : Zeynep KIZILCIK ÖZKAN e-mail : zeynepkizilcik26@hotmail.com

Geliş tarihi / Received : 21.01.2020

Kabul tarihi / Accepted: 19.08.2020

Giriş

Hasta memnuniyeti bireylerin sağlık hizmetleri hakkındaki beklentilerine karşı aldıkları hizmete ilişkin oluşturdukları kişisel değerlendirmeler

olarak tanımlanmaktadır (Apay ve Arslan, 2009; Mohan ve Kumar, 2011). Hasta memnuniyeti, hastayı, sunulan hizmeti, kurumun ve sağlık çalışanlarının hizmet sunumunun kalitesini kapsayan çok yönlü bir kavramdır (Apay ve Arslan,

2009). Hasta memnuniyeti, tedavi ve bakım kalitesinin değerlendirilmesinde, sağlık hizmeti etkinliğinin ve sağlık kuruluşlarının revizyon ihtiyacının belirlenmesinde, tespit edilen sorunlara çözümlerin oluşturulmasında önemli bir belirteç olarak kabul edilmektedir. Hasta memnuniyetinin ölçülmesi, hizmet kalitesinin sürdürülmesi/geliştirilmesi ve memnuniyeti etkileyen faktörlerin belirlenmesi açısından önemlidir (Apay ve Arslan, 2009).

Günümüzde artan kronik hastalık ve kanser oranlarına bağlı olarak tanı ve tedavi amacıyla uygulanan endoskopik prosedürlerin sayısında da artış görülmektedir (Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, 2018; Keskinlik ve ark. 2015). Bunun bir sonucu olarak endoskopi hizmetinin kaliteli sunulması önemli bir gereksinim olarak ortaya çıkmaktadır (Rizk ve ark. 2015). Kolonoskopik işlemlerde işlem öncesinde yetersiz bilgilendirme (Lee ve ark., 2019; Lee ve ark. 2015; Loftus ve ark. 2013) uzun bekleme süresi (Fernandez-Landa ve ark. 2019; Lee ve ark. 2015; Loftus ve ark. 2013), ekip tarafından sergilenen profesyonel olmayan davranışlar (Galvez ve ark. 2017), endoskopi ünitelerindeki fiziksel ve medikal donanım yetersizliği (Loftus ve ark. 2013) gibi faktörlerin hasta memnuniyetini olumsuz etkilediği belirtilmektedir. Öte yandan, işlem öncesi randevu zamanının hatırlatılmasının (Galvez ve ark., 2017), işlemin konforlu bir şekilde gerçekleşmesinin (Fernandez-Landa ve ark. 2019) hasta memnuniyetini arttırdığı belirlenmiştir.

Hasta memnuniyetinin yüksek olması, hastaların kolonoskopi taramalarına tekrar katılımı için teşvik edici bir faktör olarak gösterilmektedir (Loftus ve ark. 2013). Kolonoskopi işlemi yetersiz bağırsak hazırlığı nedeniyle kaliteli görüntünün elde edilemediği, çekuma ulaşamama gibi nedenlerle işlemin tamamlanamadığı, bireyin kolorektal kanser açısından risk faktörü taşıdığı ve kolonoskopik incelemede adenom saptandığı durumlarda tekrar edilmelidir (Lebwohl ve ark., 2010; Krist ve ark., 2007). Bu noktada hastaların tekrar kolonoskopilerine katılımını sağlamak için memnuniyeti sağlamak önem arz etmektedir (Loftus ve ark. 2013). Bununla birlikte kolonoskopi işleminden memnun kalan hastaların

işlemin etkilerinden kurtulmalarının hızlı olduğu (Masaracchia ve ark., 1999) ve sağlık profesyonelleri ile işbirliği içinde olduğu belirtilmektedir (Crow ve ark. 2002). Kolonoskopi işleminin başarılı ve kaliteli yapılabilmesi için kolonoskopi sonrası hastaların memnuniyetinin değerlendirilmesi ve memnuniyeti arttıran ve azaltan faktörlerin belirlenmesi önerilmektedir (Waye ve ark. 2013; Lin ve ark. 2007).

Bu araştırmanın amacı kolonoskopi uygulanan hastaların işlem sürecinden memnuniyet durumlarını belirlemektir.

Gereç ve Yöntem

Tanımlayıcı tipteki araştırma Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi (Edirne, Türkiye) endoskopi ünitesinde 01 Mart 2019 – 30 Temmuz 2019 tarihleri arasında kolonoskopi uygulanan 129 hastanın katılımıyla gerçekleştirildi. Loftus ve ark.'ın 2013 yılında yaptıkları çalışmadaki bulguların dahilinde endoskopi için evde bekleme süresinden memnuniyete ilişkin saptanan mükemmellik oranına (%30) göre, %95 güven düzeyinde, %5 tolerans öngörerek örnekleme alınması gereken en az kişi sayısı 129 kişi olarak hesaplandı.

Örnekleme çeşitli endikasyonlar ile genel cerrahi polikliniği kolonoskopi ünitesine total kolonoskopi işlemi için başvuran hastalardan; araştırmaya katılmaya gönüllü olan, zihinsel engeli olmayan, 18 yaşını dolduran, okur yazar, Türkçe iletişim kurabilen hastalar dahil edildi.

Kolonoskopi süreci

Endoskopi ünitesinde kolonoskopi işlemleri için randevu verme işlemi mevcut randevu kayıtlarına ve hastaların tercihlerine göre hemşire tarafından yapılmaktadır. Hastaya randevu günü ve saati sözel olarak söylenmekte ve hazırlık sürecini anlatan bilgilendirme formunun üzerine yazılmaktadır.

Bağırsak hazırlığı uygulamaları hakkında bilgilendirme hemşire tarafından sözlü ve yazılı olarak yapılmaktadır. İşlemden üç gün önce hastaların berrak sıvı diyet (su, elma suyu, haşlanmış süzümüş tavuk veya et suyu, tanesiz

komposto) uygulaması istenmektedir. Bağırsak hazırlığında bölünmüş doz rejim uygulanmaktadır. Hastalardan işlemden bir gün önce öğlen ve gece olmak üzere iki adet Sodyum fosfat – oral solüsyon [45 ml] ve gece bir adet sodyum fosfat – rektal solüsyon [133 ml] ve işlem günü sabahı bir adet sodyum fosfat – rektal solüsyon [133 ml] kullanarak bağırsak hazırlığını tamamlaması istenmektedir. İşlemden bir gün önce saat 24:00'dan sonra oral alım durdurması gerektiği söylenmektedir.

Kolonoskopi ekibinde deneyimli tek hekim ve iki sabit hemşire yer almaktadır. Sabah kolonoskopileri sabah 8'den 12'ye kadar ve öğleden sonra kolonoskopileri saat 12'den 17:00'e kadar uygulanmaktadır. Tüm işlemlerde bilinçli sedasyon sağlamak için farklı dozlarda propofol uygulanmaktadır.

Veri toplama

Verilerin toplanmasında konuya ilişkin literatür incelemesi (Fernandez-Landa ve ark., 2019; Brottons ve ark., 2019; Ghouri ve ark., 2017; Eckardt ve ark., 2008; Lin ve ark., 2007) sonrası araştırmacılar tarafından oluşturulan, iki bölüm (kolonoskopi öncesi memnuniyet ve kolonoskopi sonrası memnuniyet) ve on yedi sorudan oluşan "Kolonoskopi Memnuniyet Anketi" kullanıldı. Memnuniyete ilişkin sorulara verilen "Hiç memnun kalmadım" yanıtı "0" puan ve "Çok memnun kaldım" yanıtı "10" puan olarak görsel analog skala ile değerlendirildi.

İşlem öncesinde endoskopi ünitesi bekleme odasında hastalardan anketin ilk bölümünde yer alan bireysel değişkenleri (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kolonoskopi deneyimi, hastanede yatma durumu) ve kolonoskopi öncesi memnuniyet durumlarını (randevu gününe kadar evde beklenen zaman, endoskopi ünitesinin fiziksel donanımı, bağırsak hazırlığında uygulanan diyet, lavman, ağız yoluyla alınan ilaçlar, işlem hakkında yapılan bilgilendirme) sorgulayan soruları cevaplandırması istendi. İşlemden 45-60 dk. sonra hastalardan endoskopi ünitesi ayılma odasında işleme ilişkin değişkenler (kolonoskopi yapılma zamanı, gerektiğinde aynı şartlarda kolonoskopi yaptıрма isteği) ve kolonoskopi sonrası memnuniyet

durumlarını (işlem için beklenen zaman, işlem konforu, işlem sırasında anestezi (narkoz) uygulamasından, endoskopi ekibinin genel yaklaşımı,) sorgulayan anketin ikinci bölümünde yer alan sorulara cevap vermesi istendi.

İstatiksel analiz

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22.0 (Armonk, NY: IBM Corp, ABD) programından yararlanılarak Shapiro Wilk normalite testi, Ki-Kare, Spearman korelasyon analizi kullanıldı. İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Etik yaklaşım

Çalışma öncesinde üniversitenin bilimsel araştırmalar etik kurulundan izin (2018/435 protokol kodlu, 20/16 karar no'lu) alınmıştır. Araştırma öncesinde hastalara çalışma hakkında açıklama yapılarak verdikleri bilgilerin sadece bilimsel amaçlı olarak kullanılacağı bilgisi verildi ve sözlü olarak bilgilendirilmiş gönüllü izinleri alınmıştır.

Bulgular

Hastaların yaş ortalamalarının $54,5 \pm 15,9$ yıl, %55,8'inin ($n=72$) erkek, %61,2'sinin ($n=79$) ilköğretim mezunu olduğu belirlendi. Hastaların %93,8'inin günübirlik hasta olduğu tespit edildi.

Kadınların erkeklere ve kolonoskopi işlemi öğleden önce yapılanların öğleden sonra yapılanlara göre genel memnuniyet puan ortalamalarının daha yüksek oluşu istatistiksel açıdan anlamlı bulundu ($p < 0.05$). Kolonoskopi deneyiminin genel memnuniyet puan ortalamalarını olumlu etkilediği belirlendi ($p < 0.05$). Gerekli olduğu takdirde tekrar kolonoskopi yaptırmayı kabul edeceğini bildiren hastaların memnuniyet puan ortalamalarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlendi ($p < 0.05$). Yaş ile genel memnuniyet puan ortalamaları arasında ilişki saptanmadı ($p > 0.05$), (Tablo 1).

Hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları $6,7 \pm 1,7$ olarak belirlendi. Çalışmada en yüksek puan ortalamasına sahip ilk üç nedenin; endoskopi

ekibinin yaklaşımı, işlemde bilinçli sedasyon uygulanması ve işlem öncesinde bilgilendirilme yapılması olduğu belirlenirken, en düşük puan

ortalamasına sahip ilk üç nedenin; diyet, lavman uygulaması ve işlem günü endoskopi ünitesinde bekleme süresi olarak belirlendi (Tablo 2).

Tablo 1. Hastaların Bireysel ve Kolonoskopiye İlişkin Özellikleri (n=129).

Özellikler		Ort±SS		Toplam puan ortalaması	İstatistiksel değer
Yaş		54.5±15,9			r= 0,51 p=0,567
		n	%		
Cinsiyet	Kadın	57	44,2	7,0±1,7	*X ² =80,725 p=0,000
	Erkek	72	55,8	6,4±1,7	
Eğitim seviyesi	İlköğretim	79	61,2	6,9±1,5	*X ² =71,179 p=0,061
	Lise	26	20,2	6,5±2,4	
Endoskopi deneyimi	Üniversite	24	18,6	6,1±1,2	*X ² =71,179 p=0,000
	Evet	54	41,9	6,9±1,7	
Hastanede yatış durumu	Hayır	75	58,1	6,4±1,7	*X ² =23,275 p=0,839
	Günübirlik hasta	121	93,8	6,7±1,7	
Kolonoskopi yapılma zamanı	Yatan hasta	8	6,2	7,3±2,3	*X ² =57,348 p=0,030
	Sabah	72	55,8	7,2±1,7	
Gerektiğinde aynı şartlarda kolonoskopi yaptırma isteği	Öğleden sonra	57	44,2	6,0±1,4	*X ² =84,536 p=0,000
	Evet	85	65,9	7,3±1,7	
	Hayır	44	34,1	5,6±1,1	

n: Hasta sayısı, SS: Standart sapma, *Ki kare test, r: Spearman korelasyon analizi

Tartışma

Bu araştırmada kolonoskopi uygulanan hastaların kolonoskopi sürecinden memnuniyet durumları literatür doğrultusunda tartışılmıştır.

Kadınların erkeklere memnuniyet puan ortalamalarının daha yüksek oluşu istatistiksel açıdan anlamlı bulundu (p<0.05). Lin ve ark. (2007) ve Ghouri ve ark. (2017) çalışmalarında cinsiyetin memnuniyet düzeylerini etkilemediği belirtilmişken, Fernandez Landa ve ark. (2019) cinsiyetin tek başına genel memnuniyet skorlarını

etkileyen bağımsız bir faktör olmadığını tespit etmişlerdir. Yoon ve ark. (2018) kolonoskopi sürecinden erkeklerin daha memnun kaldığını bildirmişlerdir. Çalışma sonuçları arasındaki farklılıkların kültürel özelliklerden kaynaklandığı düşünülebilir. Elde edilen sonuçlarına bakıldığında cinsiyetin hasta memnuniyeti üzerinde etkisini inceleyen yeni çalışmalara ihtiyaç olduğu söylenebilir.

Tablo 2. Hastaların Memnuniyet Durumu (n=129).

Memnuniyet durumu	Ort±SS
Kolonoskopi ekibi	8,5±1,7
Sedasyon	7,8±1,9
İşlem öncesi bilgilendirme	7,6±2,6
İşlem konforu	7,3±1,9
Ünitenin fiziksel donanımı	6,9±2,8
Randevu için evde bekleme süresi	6,4±2,6
Oral laksatif	5,8±3,2
Lavman	5,5±3,2
İşlem günü endoskopi ünitesinde bekleme süresi	5,5±3,2
Diyet	5,4±2,9
Genel memnuniyet	6,7±1,7

n: Hasta sayısı, SS: Standart sapma

Çalışmada kolonoskopi deneyiminin genel memnuniyet puan ortalamalarını olumlu etkilediği belirlenirken, literatürde (Mullitinovic ve ark., 2012; Koç ve ark., 2011) hastanede yatma deneyimi olan hastaların hastanede yatış öyküsü olmayan hastalara göre memnuniyet puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Hasta memnuniyeti geçmiş deneyimler ve geleceğe yönelik beklentilerden etkilenecek şekilde şekillendiği için (Vural ve ark., 2015), deneyimli hastaların tüm süreci önceden yaşayarak öğrenme avantajı memnuniyet puan ortalamalarına olumlu yansırken, ilk kez kolonoskopi uygulanacak olan hastaların süreç hakkında beklentileri ve belirsizliklerin memnuniyet puan ortalamalarına olumsuz yansıdığı görülmektedir. Çalışmada kolonoskopi işlemi öğleden önce yapılanların öğleden sonra yapılanlara göre genel memnuniyet puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenirken, Chan ve Goh (2012) çalışmalarında hastaların yaklaşık üçte birinin kolonoskopi işlemi günü uzun bekleme süresinden memnun kalmadığı belirlenmiştir. Literatürde öğleden sonra yapılan kolonoskopilerin sabah kolonoskopilerinden daha yüksek başarısızlık oranlarına sahip olduğu ve çift doz laksatif gereksiniminin olabildiği bildirilmektedir (Teng ve ark. 2016; Sanaka ve ark., 2006). Bir diğer çalışmada var olan endoskopisini iptal edip randevusunun sabah olmasını isteyen hastaların olduğu bildirilmiştir (Castro ve ark., 2019). Hastaların bağırsak hazırlığı süreci

nedeniyle bazı fiziksel problemler (halsizlik, baş dönmesi vb.) yaşayabildikleri (Özkan ve Fındık, 2018) göz önünde bulundurulursa işleme öğleden önce alınmaları memnuniyet puan ortalamalarının yüksek olmasını açıklayabilir.

Çalışmada hastaların %65,9'unun tekrar kolonoskopi yaptırmaya karşı istekli olduğu belirlenirken, literatürde hastaların %56-98,2'sinin tekrar kolonoskopi yaptırmaya karşı istekli olduğu belirlenmiştir (Loftus ve ark., 2013; Takhashi ve ark., 2005). Eckardt ve ark. (2008) bu oranı %92, Lee ve ark. (2015) %60,1 ve Lee ve ark. (2004) %78,4 olarak belirlemiştir. Memnuniyet puan ortalaması yüksek olan hastaların tekrar kolonoskopi yaptırma isteklerinin anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenirken, Loftus ve ark. (2013) yüksek memnuniyet puan ortalamalarının tekrar kolonoskopi yaptırma istekliliğine olumlu yansıdığını bildirmiştir. Pohl (2017) hasta memnuniyetinin işlemi tekrar yaptırma isteğini etkileyen bir faktör olduğunu belirtmektedir. Süreçten memnun kalan hastaların aynı hizmetten tekrar yararlanma istekliliklerinin de olumlu etkilendiği görülmektedir.

Hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları 6,7±1,7 olarak belirlenirken, Lee ve ark. (2004) çalışmalarında bu çalışmadakine benzer şekilde puan ortalamasının 10 puan üzerinden 7,2±2,6 ve Hatoum ve ark. (2016) çalışmalarında hastaların genel memnuniyet puan ortalamasının 100 puan üzerinden 96,2±74,5 olduğu bildirilmiştir. Brotons ve ark. (2019) çalışmalarında hastaların % 79,5'inin genel olarak süreçten "memnun" olduğu, Wen ve ark. (2017) çalışmalarında hastaların %94,1'inin kolonoskopi deneyiminden memnun kaldığı belirlenmiştir. Loftus ve ark. (2013) hastaların %86'sının işlemden çok memnun veya memnun kaldığını belirtmişlerdir. Çalışma sonuçları hastaların genel olarak kolonoskopi sürecinden memnun kaldıklarını ortaya koymaktadır.

Bununla birlikte, çalışmada en yüksek puan ortalamasına sahip ilk üç memnuniyet nedeninin endoskopi ekibinin yaklaşımı, işlemde bilinçli sedasyon uygulanması ve işlem hakkında bilgilendirilme yapılması olduğu belirlenirken, Brotons ve ark. (2019) çalışmalarında, hastaların

endoskopi personelinden, endoskopi hekiminden ve işlem hakkında bilgilendirilmekten dolayı memnun oldukları bildirilmiştir. Sanders ve ark. (2018), Bistriz ve ark. (2018) endoskopist hekimin hasta memnuniyetinde en önemli faktör olduğunu belirlemişlerdir. Brotons ve ark. (2019) çalışmalarında hastaların endoskopi ekibinin profesyonel davranışlarından ve hoş yaklaşımlarından memnun kaldıklarını belirlemişlerdir. Çalışmaya katılan hastaların işlem sırasında uygulanan sedasyondan yüksek derecede memnun kaldıkları belirlenmiştir. Aljebreen ve ark. (2014) çalışmalarında sedasyon uygulanan hastaların genel memnuniyet puan ortalamaları sedasyon uygulanmayan hastalara göre anlamlı düzeyde yüksek belirlenmiştir. Yanık ve ark. (2007) üst gastrointestinal sistem endoskopisi uygulanan hastalarda sedasyon uygulanmayan gruptaki hastaların %86,4'ünün işlemden memnun kalmadıklarını belirlemişlerdir. Çalışma bulgularına benzer şekilde Lee ve ark. (2019) işlem hakkında bilgilendirme yapılmasından hastaların memnun olduğunu belirlemişlerdir. Brotons ve ark. (2019) işlem öncesi bilgilendirmesinden hastaların yüksek düzeyde memnun kaldığını bildirmişlerdir. Bistriz ve ark. (2018) çalışmalarında hekim/hemşire tarafından bilgilendirilmeden memnuniyet oranı %99,0-99,5 olarak belirlenmiştir. Çalışma sonuçları endoskopi ekibinin, sedasyon uygulamanın ve işlem hakkında bilgilendirmenin genel memnuniyet puan ortalamaları üzerinde etkin bir payı olduğunu göstermektedir.

Çalışmada en düşük puan ortalamasına sahip ilk üç nedenin; diyet, lavman uygulaması ve işlem günü endoskopi ünitesinde bekleme süresi olduğu belirlendi. Bağırsak hazırlığı prosedürünün hastalar tarafından sürecin en kötü ve istenmeyen kısmı olarak kabul edilmesi (2013) çalışmada diyet ve lavmandan memnuniyetin en düşük puan ortalamasına sahip olmasının nedenini açıklayabilir. Fernandez-Landa ve ark. (2019) hasta memnuniyetinin işlem öncesi bekleme süresi kısa olan (otuz günden az), hastalarda daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Eckardt ve ark. (2008) işlem günü endoskopi ünitesinde bekleme süresi ile memnuniyet arasında negatif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre hasta memnuniyetini bağırsak hazırlığı uygulamaları ve

uzun bekleme süresinin olumsuz etkilediği görülmektedir.

Sonuç

Çalışma bulguları kolonoskopi hastalarının süreçten genel olarak memnun olduklarını ortaya koymaktadır. Kolonoskopi uygulanacak hastalarda hasta memnuniyetinin artırılması için hasta bakımında özellikle ilk kez kolonoskopi uygulanacak hastaların süreç hakkında daha özenli bilgilendirilmelerini, hasta bakımında özellikle tolere edilebilirliği daha iyi olan bağırsak hazırlığı uygulamalarının tercih edilmesini ve işlem günü ünite beklem sürelerinin kısaltılmasını önermekteyiz.

Teşekkür

Çalışmaya katılan tüm hastalara teşekkür ederiz.

Kaynaklar

Aljebreen, A., Almadi, M., Leung, F., 2014. Sedated vs unsedated colonoscopy: a prospective study. World of Journal Gastroenterology 20(17): 5113-5118. doi:10.3748/wjg.v20.i17.5113

Apay, S., Arslan, S., 2009. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. TAF Preventive Medical Bulletin 8(3): 239-44.

Bistriz, L., Ennis-Davis, R., Mulgrove, A., Greenway, M., Veldhuyzen van Zanten, S., 2018. Patient satisfaction with endoscopy units: the Edmonton experience. Canadian Journal of Gastroenterology and Hepatology 1(1): 99-100. doi: 10.1093 / jcg / gwy008.059

Brotons, A., Guilabert, M., Lacueva, F., Mira, J., Lumbreras, B., Pico, M., et al. 2019. The colonoscopy satisfaction and safety questionnaire (CSSQP) for colorectal cancer screening: a development and validation study. International Journal of Environmental Research and Public Health 16(392): 1-15. doi:10.3390/ijerph16030392.

Castro, F.J., Al-Khairi, B., Singh, H., Mohameden, M., Tandon, K., Lopez, R. 2019. Randomized controlled trial: split-dose and same-day large volume bowel preparation for afternoon colonoscopy have similar quality of preparation. Journal of Clinical Gastroenterology (baskıda) doi: 10.1097 / MCG.0000000000001213

Chan, W.K., Go, K.L., 2012. Evaluation of patient satisfaction of an outpatient colonoscopy service in an Asian Tertiary Care Hospital. Gastroenterology

Research Practice 561893; 1-6.
doi:10.1155/2012/561893

Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., et al., 2002. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment* 6(32): 11-20.

Eckardt, A., Swales, C., Bhattacharya, K., Wassef, W., Phelan, N., Zubair, S., et al. 2008. Open access colonoscopy in the training setting: which factors affect patient satisfaction and pain?. *Endoscopy* 40(2): 98-105. doi: 10.1055/s-2007-995469.

Fernandez-Landa, M., Aginagalde, A., Arana-Arri, E., Bujanda, L., Idigoras, I., Bilbao, I., et al. 2019. Quality indicators and patient satisfaction in colonoscopy. *Gastroenterology Hepatology* 42(2): 73-81.

Galvez, M., Zarate, A., Espino, H., Tijera, F., Awad, R., Camacho, S., 2017. A short telephone-call reminder improves bowel preparation, quality indicators and patient satisfaction with first colonoscopy. *Endoscopy International Open*. 05(12): E1172-e1178 doi: 10.1055 / s-0043-117954

Ghouri, A., Aslam, S., Memon, S., Ghani, M.H., Ahmad, S., Memon, A., 2017. Evaluation of patient satisfaction of endoscopic procedure at Liaquat University Hospital. *Isra Medical Journal* 9(2): 96-100.

Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü Kanser Daire Başkanlığı, 2018. Yeni dünya kanser istatistikleri. <http://kanser.gov.tr/index.php/daire-faaliyetleri/kanser-istatistikleri/860-yeni-d%C3%BCnya-kanser-istatistikleri-vay%C4%B1nland%C4%B1>(Erişim: 24.04.2018)

Hatoum, H., Lin, S., Joseph, R., Dahdal, D., 2016. Validation of a patient satisfaction scale in patients undergoing bowel preparation prior to colonoscopy. *Patient* 9(27):27-34. doi: 10.1007/s40271-015-0154-8

Keskinkılıç, B., Gültekin, M., Karaca, A.S., Öztürk, C., Boztaş, G., Karaca, M.Z., editörler.2015. Türkiye kanser kontrol programı 2013-2018. T.C. Sağlık Bakanlığı Yayını, Ankara.

Koç, Z., Sağlam, Z., Şenol, M., 2011. Patient satisfaction with the nursing care in hospital. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences* 31(3): 629-640. doi:10.5336/medsci.2009-16413

Krist, A., Jones, R., Woolf, S., Woessner, S., Merenstein, D., Kerns, W., et al. 2007. Timing of repeat colonoscopy disparity between guidelines and endoscopists' recommendation. *American Journal Preventive Medicine* 33(6):471-478. doi:10.1016/j.amepre.2007.07.039

Lebwohl, B., Wang, T., Neugut, A., 2010. Socioeconomic and other predictors of colonoscopy preparation quality. *Digestive Diseases and Sciences* 55: 2014–2020. doi: 10.1007/s10620-009-1079-7

Lee, E., Shafer, L.A., Walker, J., Waldman, C., Michaud, V., Yang, C., et al., 2019. Information experiences, needs, and preferences of colonoscopy patients. *Medicine* 98:20(e15738): 1-9. doi: 10.1097 / MD.00000000000015738

Lee, Y.J., Kim, S.E., Park, K.S., Chon, K.B., Jang, B.K., Chung, W.J., et al., 2015. Education for ward nurses influences the quality of inpatient's bowel preparation for colonoscopy. *Medicine* 94(34):e1423: 1-9. doi: 10.1097/MD.0000000000001423

Lee, D.W., Chan, A.C., Wong, S.K., Li, A.C., Sze, T.S., Chung, S.C., 2004. The safety, feasibility, and acceptability of patient-controlled sedation for colonoscopy: prospective study. *Hong Kong Medical Journal* 10(2): 84-8.

Lin, O., Schembre, D., Ayub, K., Gluck, M., McCormick, S., Patterson, D., et al. 2007. Patient satisfaction scores for endoscopic procedures: impact of a survey-collection method. *Gastrointestinal Endoscopy* 65: 775-781. doi:10.1016/j.gie.2006.11.032

Loftus, R., Nugent, Z., Graff, L.A., Schumacher, F., Bernstein, C.N., Singh, H., 2013. Patient satisfaction with the endoscopy experience and willingness to return in a central Canadian health region. *Canadian Journal of Gastroenterology and Hepatology* 27(5): 259-266.

Masaracchia, C., D'Addio, L., Federici, A., 1999. Written information: evaluation of an informative leaflet for patients undergoing colonoscopy. *Assistenza Infermieristica e Ricerca* 18(3): 140-146.

Milutinovic, D., Simin, D., Brkic, N., Brkic, S., 2012. The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 26; 598–606. doi: 10.1111/j.1471-6712.2012.00969.x

Mohan, R., Kumar, K., 2011. A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services. *International Journal of Business, Economics and Management Works* 1(3): 15-25.

Newcomb, P., Wilson, M., Baine, R., McCarthy, T., Penny, N., Nixon, C., et al. 2017. Influences on patient satisfaction among patients who use emergency departments frequently for pain-related complaints. *Journal of Emergency Nursing* 43(6): 553-559. doi: 10.1016/j.jen.2017.03.022

Özkan, Z.K., Fındık, U.Y., 2018. Kolonoskopi yapılan hastalarda eğitim kitapçığının etkinliğinin

değerlendirilmesi. Doktora tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.

Pohl, H., 2017. Evaluating quality in endoscopy. *Endoscopy* 49(6):581-587. doi: 10.1055/s-0043-104380

Rizk, M.K., Sawhney, M.S., Cohen, J., Pike, I., Adler, D., Dominitz, J., et al. 2015. Quality indicators common to all GI endoscopic procedures. *Gastrointestinal Endoscopy* 81(1): 3-16. doi: 10.1016/j.gie.2014.07.055

Sanaka, M.R., Shah, N., Mullen, K.D., Ferguson, D.R., Thomas, C., McCullough, A.J., 2006. Afternoon colonoscopies have higher failure rates than morning colonoscopies. *American Journal of Gastroenterology* 101(12): 2726-2730. 10.1111 / j.1572-0241.2006.00887.x

Sanders, D., Bykov, D., Gentile, L., Telford, J.J., 2018. Shapley value analysis of factors affecting willingness to return to colon cancer screening. *Journal of the Canadian Association of Gastroenterology* 1(2): 372. doi: 10.1093/jcag/gwy009.258

Takahashi, Y., Tanaka, H., Kinjo, M., Sakumoto, K., 2005. Sedation-free colonoscopy. *Diseases of the Colon & Rectum* 48(4): 855-859.

Teng, T.Y., Khor, S.N., Kailasam, M., Cheah, W.K., Lau, C.C.L., 2016. Morning colonoscopies are

associated with improved adenoma detection rates. *Surgical Endoscopy* 30(5): 1796-1803. doi: 10.1007/s00464-015-4448-7

Vural, F., Aydın, A., Fil, Ş., Torun, S., Vural, B., 2015. Bir devlet hastanesinde yatan hastalarda memnuniyete etki eden iki önemli faktör: iletişim ve hasta güvenlik kültürü Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 4(3): 335-346.

Waye, J.D., Aisenberg, J., Rubin, P.H., editors. 2013. Practical colonoscopy. John Wiley & Son's. London.

Wen, C., Jao, S., Hsiao, C., 2017. A modified bowel preparation regimen for colonoscopy providing the patients' satisfaction and convenience. *Medical Science Monitor* 23: 3123-3129 doi: 10.12659/MSM.905431.

Yanık, M., Erdenen, F., Müderrisoğlu, C., Bektaş, H., Sander, E., Dik, İ., 2007. Üst gastrointestinal sistem endoskopisi ve premedikasyonun oksijen saturasyonu ile klinik parametrelere etkisi. *İstanbul Tıp Dergisi*. 3: 1-7.

Yoon, J., Cha, J.M., Kwak, M.S., JEon, J.W., Shin, H.P., et al. 2018. Gastrointestinal endoscopy satisfaction questionnaire is a valid tool to measure patient satisfaction in Asian country. *Medicine* 97(29): 1-6.