

Dâhili Kliniklerde Yatarak Tedavi Gören Hastaların Hemşirelerden Beklentilerine Yönelik Kalitatif Bir Çalışma

Rukiye BURUCU* Zehra ALANYALI**

ÖZ

Hastalar, hastanede kaldıkları süreçte bazı beklentiler dile getirmektedir. Beklentilerin farkında olunması hasta ile iletişimi kolaylaştıracaktır. Bu çalışma, hastaların yatış sürecinin farklı dönemlerinde hemşirelerden beklentilerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Veriler, odak grup görüşmesi yöntemi ile toplanmıştır. Örneklem, Anadolu'da bir ilde, Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir hastanede yatarak tedavi gören 10 hastadır. Bu hastaların yazılı onamları alınmıştır. Verilerin toplanmasında; hastaların demografik özelliklerini içeren soru formu ve yapılandırılmış görüşme formu, verilerin analizinde de betimsel ve içerik analizi kullanılmıştır. Hastaların hemşirelerden beklentilerini, hastanede her süreç için farklılıklar (saygılı olsunlar, hemen gelsinler, tedavimi zamanında yapsınlar vs) gösterdiği görülmüştür. Hemşirelerin doğru iletişim tekniklerini kullanmaları, hastaların beklentilerini karşılamaları, ziyaret saatine ve taburculuk eğitimine özen göstermelerinin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, yatan hasta, ihtiyaçlar ve talep

A Qualitative Study On The Expectations of Nurses for Patients Who Are Inpatient Treatment in Internal Clinics

ABSTRACT

Patients express some expectations during the hospital stay. Awareness of expectations will facilitate communication with the patient. This study was conducted to determine the expectations of the patients from the nurses at different stages of the hospitalization process. Data were collected by focus group interview method. The sample included 10 inpatients hospitalized in a hospital affiliated to the Ministry of Health in a province in Anatolia. Written informed consent was obtained from these patients. Data were collected by using a questionnaire containing the demographic characteristics of the patients and structured interview form, and descriptive and content analysis were used in the analysis of the data. It was seen that the patients' expectations from the nurses differed for each process in the hospital (whether they be respectful, they should come immediately, have their treatment timely, etc.). It was concluded that it was important for the nurses to use the correct communication techniques, to meet the expectations of the patients, to pay attention to the visiting hours and discharge training

Keywords: Nurse, inpatient, needs and demand

Not: 17. Ulusal İç Hastalıkları Kongresinde (2015) Poster Bildiri olarak sunulmuştur.

*Dr., İç Hastalıkları Hemşireliği, Hemşirelik ABD, rburucu@hotmail.com. ORCID: 0000-0002-9284-5486

**Hemşire, T.C. Sağlık Bakanlığı Bursa İl Sağlık Müdürlüğü Ali Osman Sönmez Onkoloji Hastanesi, zybucak@hotmail.com. ORCID: 0000-0002-8335-158

GİRİŞ

Hemşirelik, sağlık ekibinin tüm üyeleri, hasta ve hasta yakını ile sürekli etkileşim halinde olan bir meslektir. Rol ve sorumlulukları zaman içinde değişerek artmaktadır. Hasta, tedavi sürecini bazen yatarak, bazen de ayakta tamamlayabilmektedir. Hatta, yatarak tedavi görmesi gerekiyorsa mutlaka hemşirelik bakımı ve takibine ihtiyaç duymaktadır. Hastanın hastanede yattığı süreçte yanında refakatçisinin bulunması ve ziyarete yakınlarının gelmesi de önemlidir (Barış & Karabacak, 2013). Hastanede yatan hasta ve hasta yakınlarının en çok gördüğü meslek grubu doktor ve hemşirelerdir. Bu nedenle bu meslek gruplarıyla olan iletişimleri, onlardan beklentileri kurumdan memnuniyeti de direk olarak etkilemektedir (Cerit, 2016). Hemşirelik bakımı ise memnuniyet ve sağlık bakımında kalitenin en önemli bileşenlerinden birini oluşturmaktadır (Gül & Dinç, 2018; Raffii, Hajineshad, & Haghani, 2009). Günümüzde Sağlık Bakanlığı'nın önemli takip başlıklarından ve kurumun kalite göstergelerinden birini kurumdan memnuniyet oluşturmaktadır. Memnuniyet oranı yüksek olan kurumun parasal girdileri de bundan olumlu etkilenmektedir (SKS, 2017).

Memnuniyetin önemli başlıklarından birini iletişim oluşturmaktadır. İletişimi doğru kullanmak hem çalışanı hem de hastayı olumlu yönde etkileyecektir. İlgisi, destek ve güven hemşireler için önem arz eder, çünkü hasta ile aradaki bağın güçlenmesiyle iyileşmenin hızlandığı, ek sorunların ortaya çıkması ihtimalinin azaldığı belirtilmektedir (Koç, 2012). Hastanın beklentisine bulduğu karşılık hastanın yanında sağlık çalışanları için önem arz eder. Çünkü beklentilerin farkında olan hemşire daha empatik yaklaşabilecektir (Buxton, 2017). Hastaların beklentilerinin belirlenmesi; hemşirelerin davranışlarında eksik ve hatalarını görmelerini, yanlışlarını düzeltip eksiklerini tamamlamalarını sağlayacaktır. Bu nedenle bu çalışmada; hastaların hastanede buldukları dönemde hastaneye ilk yatış, tüm yattıkları süre, ziyaretçi saati ve taburculuk sırasındaki beklentilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

YÖNTEM

Veriler, bir nitel çalışma yöntemi olan odak grup görüşmesi yolu ile toplanmıştır. Örneklem, Anadolu'da bir ilde, Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir hastanede, iç hastalıkları kliniğinde yatarak tedavi görüp taburcu olan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 10 hastadır. Etik kurul izni alındıktan sonra hastaların yatarak tedavi gördüğü hastane idaresinden de (Sayı: 88553808-773.99) izin alınarak çalışmaya gerçekleştirilmiştir. Bu hastalarla, hastaneden taburcu olmalarından sonraki hafta (11/12.08.2017), poliklinikte uygun olan alanda görüşülmüş, gerekli açıklamalar yapıp yazılı onamları alınmıştır. Raportör ve moderator eşliğinde derinlemesine görüşme yapılmıştır. Görüşmenin, hastalara uygun zaman diliminde olması için iki ayrı günde gerçekleştirilmiştir. Her bir görüşme 90 dk sürmüştür. Hastalar ses ve görüntü kaydı alınmasını kabul etmediği için cevapları kendilerinden, kendi el yazıları ile de yazılı olarak ayrıca istenmiştir. Verilerin toplanmasında hastaların demografik özelliklerini içeren soru formu ve araştırmacılar tarafından geliştirilen yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Kalitatif verilerin analizinde betimsel ve içerik analizi kullanılmış, klasik nitel veri analizi uygulanmıştır. Veriler, araştırmacılar tarafından veri indirgeme yöntemiyle ayrı ayrı değerlendirilmiş daha sonra araştırmacıların sonuçları birleştirilerek son şekli verilmiştir.

BULGULAR VE YORUM

Hastaların yaş ortalaması 58,1 olup, %40'ı kadın %60'ı erkektir. Yatış tanıları %50 diyabetes mellitus (DM), %30 kronik obstrüktif akciğer hastalığı (KOAH) %10 romatoid artrit (RA) ve %10 gastro enterittir. Hastaların tamamı (%100) ilköğretim mezunu, kadınlardan %25'i emekli, diğerleri ev hanımı, erkelerin ise %33,3'ü emekli, diğerleri çalışan durumundadır. Hastaların; %20'si 4., %30'u 3., %50'si 2. kez hastanede yatarak tedavi olma deneyimi yaşamışlardır.

Hastaların ifadeleri

1.Soru: Hastaneye ilk yattığınız gün hemşirelerden beklentileriniz nelerdir?

Tablo 1: “Hastaneye ilk yattığınız gün hemşirelerden beklentileriniz nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar

Hastaların İfadeleri	Katılımcı No (K.No)	Temalar	İfade sayısı
“Hızlı hizmet...” “Güleryüz...” “...ilgi...saygı...”	1	Mesleki pozitif davranış	3
“Bize iyi davranmaları...” “Hastamıza iyi davranmaları...”	2	Mesleki pozitif davranış	2
“Güler yüzle karşılamak... azarlamamak...” “Odamıza girdiğinde günaydın demek...ilgi...”	3	Mesleki pozitif davranış	2
“Güleryüz...” “İşinde başarı...” “İlgili davranış”	4	Mesleki pozitif davranış	3
“Çağırınca acil müdahale...” “Reçete ve doktor tavsiyesini iyi açıklama...”		Mesleki profesyonel davranış	2
“Güzel davranması...”	5	Mesleki pozitif davranış	1
“İlgi ve alaka...”	6	Mesleki pozitif davranış	1
“Güleryüz ve ilgi...”	7	Mesleki pozitif davranış	1
“Hizmet...” “Güler yüzlülük”	8	Mesleki pozitif davranış	2
“İnsan sevgisi”	9	Mesleki pozitif davranış	1
“Bekletilmemek...” “İlgi ve alaka, daima...”	10	Mesleki pozitif davranış	1
“Kan alınmasını ve iğne vurulmasını hemşirelerden rica ediyoruz, hemşirelerin elleri daha hafif...”		Zamanı verimli kullanmak	1
		Mesleki profesyonel davranış	1

2. Soru: Hastanede yattığınız sürece hemşirelerden beklentileriniz nelerdir?

Tablo 2: “Hastaneden yattığınız sürece hemşirelerden beklentileriniz nelerdir” Sorusuna verilen cevaplar

Hastaların İfadeleri	K. No	Temalar	İfade sayısı
“Güleryüz” “ilgi”	1	Mesleki pozitif davranış	2
“İyisi var ama sertleri de var” “Bize iyi davranılmasını istiyorum” “Hemşirenin birisi kalbimizi kırdı”	2	Mesleki pozitif davranış	3
“Kapıyı tıklaması” “Merhaba demesi odaya girdiğinde” “Mahremiyetimize dikkat etmesi”	3	Mesleki pozitif davranış	2
		Mesleki profesyonel davranış	1
“Aile sorunlarını yansıtmaması...” “Karşılıklı saygı” “Tatlı dil” “Saat 24:00’ den sonra daha dikkat” “Servisleri kontrol”	4	Mesleki pozitif davranış	2
		Mesleki profesyonel davranış	3
“Çağırduğım zaman gelmesi”	5	Mesleki profesyonel davranış	1
“Zamanında ilaçlarımı vermesi”	6	Mesleki profesyonel davranış	1
“Ziyaret saatleri kısa olsun”	7	Ziyaret saatlerinde kontrolü sağlasın	1
“Hastalara iyi bakılması” “Serumlar takılıken iyi takip edilmesi”	8	Mesleki profesyonel davranış	2
“Hasta odalarının hasta isteğine göre düzenlenmesi”	9	Mesleki profesyonel davranış	1
“Zaman aşımı olmamalı, ilaçlarda” “Daima bilgilendirme”	10	Mesleki profesyonel davranış	2

3. Soru: Hastanede ziyaret saatlerinde hemşirelerden beklentileriniz nelerdir?

Tablo 3: “Hastanede ziyaret saatlerinde hemşirelerden beklentileriniz nelerdir” Sorusuna verilen cevaplar

Hastaların İfadeleri	K. No	Temalar	İfade sayısı
“Ziyaretçilerime nazik davranılması”	1	Mesleki pozitif davranış	1
“Ziyaret saati bitiminde ikaz etmeli”		Ziyaret saatlerinde kontrolü sağlasın	1
“Ziyaretçilerimize iyi davranmasını istiyorum”	2	Mesleki pozitif davranış	1
“Ziyaretçilerimizin uzun kalmasını istiyoruz”	3	Ziyaret saatlerinde kontrolü sağlasın	1
“Kaba davranış olmasın”	4	Mesleki pozitif davranış	2
“Uyarı, ikaz saygılı olsun”		Ziyaret saatlerinde kontrolü sağlasın	1
“Ziyaretçi gidiş saatinden 5-10 dk önce uyarılsın”		Meslek profesyonel davranış	1
“Hemşireler yemek dağıtımını da yakından takip etsin”			
“Gelen misafirlerimize iyi davranması”	5	Mesleki pozitif davranış	1
“Herhangi bir zaruri ihtiyaç harici müdahale edilmemesi”	6	Mesleki pozitif davranış	1
“Vaktinde gelmesi”	7	Meslek profesyonel davranış	1
“Hasta ziyaretçilerine çok gürültü yaptırmasın”	8	Ziyaret saatlerinde kontrolü sağlasın	3
“Hastanın yanındaki başka hastayı rahatsız ettirmesin”			
“Odaya çok aşırı ziyaretçi aldırmasın”			
“İnsanlara iyi davranmak”	9	Mesleki pozitif davranış	1
“Herhangi bir beklentim yok”	10	Beklentisi yok	1

4.Soru: Hastaneden taburculuk sırasında hemşirelerden beklentileriniz nelerdir?

Tablo 4: “Hastaneden taburculuk sırasında hemşirelerden beklentileriniz nelerdir” Sorusuna verilen cevaplar

Hastaların İfadeleri	K.No	Temalar	İfade sayısı
“Hızlı işlem”	1	Zamanı verimli kullanmak	1
“Yattığım sürece alınan tahlillerimin verilmesi”		Mesleki profesyonel davranış	1
“Taburcu olurken de iyilerse biz ... teşekkür etmesini de biliriz”	2	Mesleki pozitif davranış	1
“Bir akrabayı uğurlar gibi uğurlanmak istiyorum”	3	Mesleki pozitif davranış	1
“...varsa evraklar iade edilsin”	4	Mesleki profesyonel davranış	1
“Hastalığımı, tedavimi anlatsın”	5	Mesleki profesyonel davranış	1
“İşlemlerin en kısa zamanda yapılması”	6	Zamanı verimli kullanmak	1
“İlaçları kullanım zamanı, kontrol zamanını anlatsın”	7	Mesleki profesyonel davranış	1
“..iyi şekilde...sevgi ve saygıyla göndermek”	8	Mesleki pozitif davranış	1
“Güler yüz, iyi temenniler”	9	Mesleki pozitif davranış	1
“Doktor diliyle değil anlaşılır dille gerekenleri hemşireden dinlemek isterim”	0	Mesleki profesyonel davranış	1

Cevaplara veri indirilmesi uygulandığında beklentilerin dört ana başlıkta toplandığı tespit edilmiştir. Bunlar: mesleki iletişim, mesleki profesyonel davranış, zamanın verimli kullanılması ve ziyaretçi

saatinin kontrolünün sağlanması alt başlıklardır. Hemşirelerden en çok beklenti 31 ifade ile (%50) mesleki iletişim beklentisidir. İkinci sırada 21 ifade ile (%33,8) ile mesleki profesyonel davranış beklentisi yer almaktadır. Ziyaretçi saatinin hemşireler tarafından kontrol edilmesi beklentisi olan %11,29 (7 ifade) ve zamanın verimli kullanılması gerektiğini belirten %4,8 (2) ifadelerdir (Tablo 1).

Hastaların en çok beklentisinin olduğu dönem: 21 beklenti ile 1. gün olduğu görülmüştür. Tüm yatış süresi boyunca 16, ziyaretçi saatine yönelik 14, taburculuk sırasına ait ise 11 beklenti sunulmaktadır. İlk yatışın yapıldığı gün hastalar en çok kendilerine mesleki iletişim sergilenmesini (17 ifade), tüm yattıkları süre boyunca mesleki profesyonel davranış sunulmasını (11 ifade), ziyaret saatinde ziyaretçi kontrolünün hemşirelerce sağlanmasını (6), taburculuk sırasında mesleki profesyonel davranış beklentileri olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 5).

Tablo 5: İndirgenmiş verilerin dağılımı

Temalar	Beklenti zamanı	Beklenti sayısı	Toplam beklenti sayısı
Mesleki iletişim	1.gün	17	31
	Tüm yatış boyunca	4	
	Ziyaretçi saatinde	6	
	Taburculukta	4	
Mesleki profesyonel davranış	1.gün	3	21
	Tüm yatış boyunca	11	
	Ziyaretçi saatinde	2	
	Taburculukta	5	
Ziyaret saatlerinde kontrolün sağlanması	1.gün	*	7
	Tüm yatış boyunca	1	
	Ziyaretçi saatinde	6	
	Taburculukta		
Zamanın verimli kullanılması	1.gün	1	3
	Tüm yatış boyunca	*	
	Ziyaretçi saatinde	*	
	Taburculukta	2	
		TOPLAM	62

* Cevapta yer almamaktadır.

TARTIŞMA

Genel olarak bakıldığında hemşirelerden en çok beklentinin pozitif davranış sergilemek, iletişimi doğru kullanmak ve empatik yaklaşmak olduğu görülmektedir (Mayumi, Tusijimoto, & Inoue, 2017). Aslında yapılan bir çalışma hemşirelerin iletişim becerilerini %83,5 oranında (Karadağ, O., Cankul, & Abuhanoğlu, 2015), bir diğeri ise %72,5 oranında kullandığını göstermektedir (Rabiasz, Makowicz, & Makowicz, 2018). Yani hemşireler aslında iletişimi iyi kullanmaktadır (Karadağ et al., 2015; Rabiasz et al., 2018). Buna rağmen hastaların tamamının beklentisinin hemşirelerle yeterli iletişimi sağlamak olduğu da başka bir çalışmada vurgulanmaktadır (Yılmaz Şahin, Dal, & Vural, 2014). İletişimin yeterliliğini sağlamak için; Hastalara ne istediğini sormak (Örn: odanın kapısını açık mı bırakayım), ona ismiyle hitap etmek, hastanın ziyaretçisi, refakatçisi ile de tanışmak, hastanın yanına bir işlem için gidildiğinde onunla başka bir konuda (örneğin bir resim) da konuşmak, hasta ile ilgili olayları, onunla konuşulanları unutmamak önerilen başlıklardandır. Bunların sağlanması için hastanın merkeze alındığı bir modelin tercih edilmesi önerilmektedir. Bunun sağlanması için hasta beklentilerinin değerlendirilmesi önemlidir (Mastors, 2018). Beklentilerin belirlenmesi ve karşılanması için de iletişimin kullanılmasının önemi kaçınılmazdır. Bu çalışmalar, çalışmadan elde edilen ve “*Mesleki iletişim*” başlığı altında toplanmış olan; “*Güler yüzlü davranmalarını isterim...*”, “*Bize ilgili davranışınlar.....*”, “*Saygılı davranışınlar...*”, “*Çağırınca bekletmesinler*”, “*Reçete ve doktor tavsiyesini iyi açıklasınlar, onlar iyi açıklıyor...*” şeklindeki ifadeyi 31 ifadeyi karşılamaktadır. Bu beklentilerin de çoğu hastaneye yatıştaki ilk gün başladığı ve tüm yatış sürecinde devam ettiği belirtilmiştir. Bu durumda; hastalarla hastaneye ilk yatış anından itibaren mesleki olarak iletişim tekniklerinin doğru kullanılmasının gerekli olduğu söylenebilir.

Hemşirelerde mesleki yetkinlikler üç ana başlıkta toplanabilir. Bunlar: mesleki, klinik ve uzman yetkinliklerdir. Mesleki yetkinlik; genel hemşirelik ile ilgili bilgi ve becerileri (Örn: enjeksiyon yapmak), klinik yetkinlik; çalıştığı alan özgü bilgi ve becerileri (Örn: monitör takibi), uzman klinik yetkinlik ise özellikle bir alana özgü özel olan ve yetkinlik isteyen becerileri (Örn: Periton diyalizi uygulayabilmek) içerir (Karahan & Kav, 2018). Hastaların beklentilerine bakıldığında hemşirelerden mesleki yetkinlik beklendiklerinin çok olduğu görülmektedir (Von Essen & Sjöden, 2003). Yapılan bir çalışmada hastaların hemşirelerden en büyük beklentisi, ihtiyacı olduğunda kendisine hemşirelerin yardım etmesidir (%95). Bunun yanında hemşirelerden; hemşirelik bakımı (%87) ve hemşirelik uygulamaları (%79,5)'ni yapmaları beklenmektedir. Hastaların tamamına göre; hastaların hastanede yatarak tedavi olmalarının asıl sebebi hemşirelik bakımı almaları olarak belirtilmektedir (Rabiasz et al., 2018). Başka bir çalışmaya göre ise hemşirelerden; tedavilerini düzenli uygulamalarını (%100), taburculuk eğitimini kendilerinin vermelerini (%97) beklediğini dile getirmektedir (Yılmaz Şahin et al., 2014). Hasta ve hasta yakınları; hemşirelerden; empatik yaklaşım, anlama, dinleme, bireysel tedavi ve güvenilir beceriler beklemektedir (Mayumi et al., 2017). Diğer bir çalışmaya göre; hastalar güvenmek, ilgi, bilgi, karşıdaki tarafından anlaşılabilirlik istemektedir (Zengin, 2017). Hemşirelik bakımının yeterliliğinin değerlendirildiği bir çalışmada hastalar; bakımın yeterliliğini %54,8 olarak puanlamıştır. Aynı ayrı bakıldığında ise; hastaların beklentilerinin; eğitim ihtiyacının karşılanması %14,3, ilaçları ve hastalığı ile ilgili sorularına cevap verilmesi %23,1, ihtiyaçlarını konuşmak %31,4, acil ihtiyaçlarını karşılamak %18,2, sakince konuşmak ve hastayı dinlemek %11,4, saygılı ve kibar olmak %15,1 oranında olduğu görülmektedir (Girmay et al., 2018). Ayrıca hastalar, hemşirelere ihtiyaç duyduğunda ulaşabilmeyi beklemekte; yani hemşirenin ulaşılabilir olmasını istemektedir (Zamanzadeh, Azimzadeh, Rahmani, & Valizadeh, 2010). Bu durum çalışmadaki: "*Mesleki profesyonel davranış*" başlığı altında toplanmış olan; "*Hastalara iyi bakılması*", "*Serumlar takılıyken iyi takip etsinler..*", "*Zaman aşımı olmamalı, ilaçlarda...*", "*Daima bilgilendirme yapsınlar*", "*Doktor diliyle değil anlaşılır dille gerekenleri hemşireden dinlemek isterim...*", "*İlaçların kullanım zamanı, kontrol zamanını anlatsın*", "*çağırdığımda hemen gelsinler*", "*Hastalığımı, tedavimi anlatsın...*" gibi başlıklarla uyumludur. Bu da "*mesleki profesyonel davranışlar*" başlığında belirtilmiş olan 21 beklentiye ifade etmektedir. Hemşirelerin mesleki yetkinliklerini artırmaları, özen göstermeleri ve kendilerini bu konuda geliştirmelerinin önemli olduğu belirtilebilir.

Hasta refakatçilerinin hemşirelerden en çok (%92,5) istedikleri şeyin "hastasının bakımına dahil olmak" olduğu (Barış & Karabacak, 2013), başka bir yerde de hasta yakınlarının hemşirelere isteklerini dile getirmek istedikleri ancak rahatlıkla dile getirmekte endişe yaşadıkları belirtilmektedir. Öyle ki, hemşirenin hastasına bütüncül bakabilmesi için ziyaretçi ve refakatçileri göz ardı etmemesi çok önemlidir (Koyuncu, Eti Aslan, Yava, Çınar, & Olgun, 2016). Başka bir çalışmada da refakatçinin sık sık değişmesinin hemşire için işini zorlaştıran bir etken olduğu belirtilmektedir (Mastors, 2018). Hemşirenin refakatçi ve ziyaretçi ile pozitif iletişim kurması hem hastayı, hasta yakınını, hem de hemşireyi rahatlatabilecektir. Öyle ki, hasta yakınları hastası hakkında öğrenmek istedikleri konularda sorularını hemşireye daha rahat sorabildiklerini (%93,2) (Barış & Karabacak, 2013) ve hemşirelerin iletişimde kendilerine daha çok güven verdiğini (%98) de belirtmektedir (Yılmaz Şahin et al., 2014). Bu durum "Ziyaret saatlerinde kontrolün sağlanması başlığı altında toplanmış olan; "*Hasta ziyaretçilerine çok gürültü yaptırmamasın...*", "*Hastanın yanındaki başka hastayı rahatsız ettirmesin...*", "*Odaya çok aşırı ziyaretçi aldırmasın...*", "*Ziyaretçilerime nazik davranılması...*", "*Ziyaret saati bitiminde ikaz etmeli...*" şeklindeki 7 ifade ile uyumludur. Ziyaretçilerinin kontrolünün sağlanması, onlarla iletişim halinde olmak, kliniğin ziyaretçi akışının sağlanmasının hemşirelerin dikkat etmesi gereken önemli bir sorumluluk olduğu belirtilebilir.

Hastanede hemşirelerin zamanı etkin kullanımı ile ilgili yapılan bir çalışmada; zaman kullanımını en çok etkileyen başlığın (%29,0) hasta yakınları ile iletişim olduğu açıklanmıştır (Eroğlu & Özgür, 2016). Hemşireler hastalarla direk iletişim halindedir ve hastaların olumlu ve olumsuz fikir sahibi olmalarında büyük etkiye sahiptir. Bu da hastaların memnuniyetini ve sağlık kurumunun tercih edilmesini etkileyen önemli bir başlıktır (Kumah, 2017; Rojan, 2018). Bu çalışmalar, çalışmadaki hasta görüşlerinden; "*Hızlı işlem*", "*Kaba davranış olmasın*", "*Bekletilmemek...*", "*Hızlı hizmet...*", "*Ziyaretçimize nazik davranışınlar...*" ifadeleri ile uyumludur. Burada söz konusu olan gruplanmış ifadelerdeki "*Zamanın verimli kullanılması*" ve "*Mesleki iletişim*" başlıklarında yer alan ifadelerle uyumludur. İletişim sadece hastalar için değil hemşireler için de kaliteli bakımın verilmesinde etkin olan önemli bir unsurdur (Khaki, Esmailpourzanjani, & Mashouf, 2018). Bu durumda; hasta ve hasta yakınlarıyla iletişimde doğru iletişim tekniklerinin kullanılması, hastaların bekletilmeden işlemlerinin gerçekleştirilmesinin hasta ve hasta yakınları adına önemli bir başlık olduğu, bunun da bakım kalitesini etkileyeceği söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastaların hemşirelerden; doğru iletişim tekniklerini kullanmaları, hastaların beklentilerini karşılamaları, ziyaret saatine özen göstermeleri ve ziyaret saatinin kontrolünü sağlamaları, taburculuk eğitiminin hemşireler tarafından verilmesini ve hemşirelerden mesleki profesyonel davranış sergilemelerinin beklendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu ifadeler doğrultusunda:

- Hemşirelerin bakım verdiği hastaların beklentilerini dikkate alması
- Özellikle iletişim tekniklerini doğru kullanması
- Taburculuk eğitiminin hemşirelerce sahiplenilmesi ve doğru uygulanması
- Ziyaretçi saatinde hastayı ailesi ve çevresiyle birlikte ele almalarının önemli olduğu, hastanın klinikte rahat etmesi için de bu kontrolü sağlamlarının gerektiği
- Mesleki profesyonel davranışların eksiksiz uygulanmasının önemli olduğu ifade edilebilir.
- Hasta, hasta yakını, hemşirelerin, diğer sağlık çalışanlarının da işleyişle ilgili beklentileri ve çözüm önerilerinin sorgulandığı araştırmaların yapılması
- Hemşirelik öğrencilerinde de bu konuda farkındalığın artırılması ve eğitimlerinde bu başlıklara yer verilmesi önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Barış, N., & Karabacak, Ü. (2013). Yatarak Tedavi Gören Hastaların Yakınlarının Hemşirenin Rolünü Algılamaları. *MÜSBED*, 3(3), 131-137. doi:10.5455/musbed.20130830095218
- Buxton, D. (2017). Why Are Patients Difficult for Staff? *JOURNAL OF PALLIATIVE MEDICINE*, 20(20), 1170-1171.
- Cerit, B. (2016). Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 27-36.
- Eroğlu, S., & Özgür, G. (2016). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Servis ve Yoğun Bakım Hemşirelerinde Zaman Yönetimi. *Gümüşhane University Journal of Health Sciences*, 5(1), 12-22.
- Girmay, A., Marye, T., Haftu, M., G/her, D., Brhanu, T., & Gerense, H. (2018). Patients Expectation Strongly Associated with Patients Perception to Nursing Care: Hospital Based Cross Sectional Study. *BMC Research Notes*, 11(310), 2-6. doi:10.1186/s13104-018-3447-x
- Gül, Ş., & Dinç, L. (2018). Hastaların ve Hemşirelerin Hemşirelik Bakımına Yönelik Algılarının İncelenmesi. *HUHEMFAD-JOHUFON*, 5(3), 192-208.
- Karadağ, M., O., I., Cankul, İ., & Abuhanoğlu, H. (2015). Hekim Ve Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. *17*, 1, 160-179.
- Karahan, A., & Kav, S. (2018). Professional Competency in Nursing. *HUHEMFAD-JOHUFON*, 5(2), 160-168. doi:(Original Work Published in Turkish)
- Khaki, S., Esmailpourzanjani, S., & Mashouf, S. (2018). Nursing Cares Quality In Nurses. *sjnmp*, 3(4), 1-14.
- Koç, N. (2012). Empatinin Tıbbi Uygulama Hataları (Malpraktis) Üzerindeki Rolü Ve Önemi. *Devlet Denetim Elemanları Derneği Denetim*, 25(119), 58-67.
- Koyuncu, A., Eti Aslan, F., Yava, A., Çınar, D., & Olgun, N. (2016). Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım Ünitesinde Tedavi Gören Terminal Dönemdeki Hastaların Yakınlarının Hasta Ziyaretinden Beklentileri. *24*, 1, 68-75. doi:10.5606/tgkdc.dergisi.2016.12154
- Kumah, E. (2017). Patient Experience and Satisfaction With A Healthcare System, Connecting The Dots. *International Journal of Healthcare Management*, 1-7. doi:10.1080/20479700.2017.1353776
- Mastors, P. (2018). What Do Patients Want, Need and Have the Right to Expect? *NURSING ADMINISTRATION QUARTERLY*, 42(3), 192-198. doi:10.1097/NAQ.0000000000000297
- Mayumi, U., Tusijimoto, T., & Inoue, T. (2017). Perceptions Of Nurses In Japan Toward Their Patients' Expectations of Care: A Qualitative Study. *International Journal of Nursing Sciences*, 4, 58-62.
- Rabiasz, R., Makowicz, D., & Makowicz, N. (2018). Expectations of Patients to Nursing Staff During The Hospitalization. *Pielęgniarstwo XXI wieku*, 17(3), 38-45. doi:10.2478/pielxxi-2018-0027
- Raffii, F., Hajineshad, M. O., & Haghani, M. O. (2009). Nurse Caring in Iran and its Relationship with Patient Satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(2), 75-84.
- Rojan, G. (2018). Pazarlama Faaliyetlerinin Sağlık Sektörüne Uygulanması: Bir Literatür İncelemesi. *Bulletin of Economic Theory and Analysis*, 3(4), 217-235.

- SKS. (2017). Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı
URL:<https://kalite.saglik.gov.tr/TR,52461/guncel-standartlar-excel-versiyon.html>. Erişim tarihi:
12.08.2019.
- Von Essen, L., & Sjöden, P. (2003). The Importance of Nurse Caring Behaviors as Perceived by Swedish Hospital Patients and Nursing Staff. *International Journal of Nursing Studies*, 40, 487-497.
- Yılmaz Şahin, Ş., Dal, Ü., & Vural, G. (2014). Yanıklı Hastaların Hemşirelerden Beklentileri. *TAF Prev Med Bull*, 13(1), 37-46. doi:10.5455/pmb1-1356695370
- Zamanzadeh, V., Azimzadeh, R., Rahmani, A., & Valizadeh, L. (2010). Oncology Patients' and Professional Nurses' Perceptions of Important Nurse Caring Behaviours. *BMC Nursing*, 9(10), 1-9.
- Zengin, M. (2017). Hastalar Ne İster? *Turkish Bioethics Association*, 4(2), 100-103.