



Dahili ve Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakım Algıları

Nursing Care Perceptions of Patients Hospitalized in Internal and Surgical Clinics

Zehra AKIŞIK¹, Selma ATAY²

¹Çanakkale Mehmet Akif Devlet Hastanesi, Çanakkale
• zehraa_17@hotmail.com • ORCID > 0000-0003-0298-7155

²Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Çanakkale
• atayselma@gmail.com • ORCID > : 0000-0002-2068-1099

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Received: 02 Haziran / June 2022

Kabul Tarihi / Accepted: 05 Ekim / October 2022

Yıl / Year: 2022 | **Cilt – Volume:** 7 | **Sayı – Issue:** 3 | **Sayfa / Pages:** 743-756

Atıf/Cite as: Akışık, Z. ve Atay, S. "Dahili ve Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakım Algıları"
Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi 7(3), Aralık 2022: 743-756.

Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Selma ATAY

Yazar Notu / Author Note: "V. Hemşireliği Güçlendirme Sempozyumu' nda (12-13 Mayıs 2022) sözel bildiri olarak sunulmuştur. Yüksek lisans tezinden üretilmiştir."

DAHİLİ VE CERRAHİ KLİNİKLERDE YATAN HASTALARIN HEMŞİRELİK BAKIM ALGILARI

ÖZ:

Amaç: Bu araştırma, Dahili ve Cerrahi kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik bakım algılarını incelemek amacıyla kesitsel olarak yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma Türkiye'nin batısında bir kamu hastanesinde Ekim 2018 – Őubat 2019 tarihleri arasında gerçekteŐtirilmiŐtir. Araştırmanın örneklemini dahili ve cerrahi kliniklerinde yatan 18 yaş üzeri araştırmaya katılmayı kabul eden 351 hasta oluşturmuştur. Veriler hastaların sosyo-demografik özelliklerini içeren hastalara ait tanıtıcı bilgi formu ve Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde bağımsız örnekleme t testi, tek yönlü varyans analizi, Mann-Whitney U testi ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır.

Bulgular: Hastaların, hastanın hemşirelik bakımını algılayışı ölçeğinden aldığı puan ortalaması 64.67 ± 8.68 olarak bulunmuştur. Hastaların verdikleri cevaplara göre Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği madde puan ortalaması en yüksek "Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler", ile "Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim" maddeleri olduğu saptanmıştır. "Hemşireler çoğu Şeyi bana sorarak yaptılar" ve "Hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim Şeyler hakkında bana bilgi verdiler" maddelerinin puan ortalaması en düşük bulunmuştur. Hastaların yaşı ve eğitim durumları ile ölçek puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$).

Sonuç ve Öneriler: Araştırma sonuçlarına göre; hemşirelerin bakım verirken hastaların bakım algılarını etkileyen faktörleri göz önünde bulundurması, hastaların hemşirelik bakımı algısı ve hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin düzenli olarak değerlendirilmesi önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: *Algı; Hasta; Hemşirelik Bakımı; Hemşirelik Bakımı Algısı.*



NURSING CARE PERCEPTIONS OF PATIENTS HOSPITALIZED IN INTERNAL AND SURGICAL CLINICS

ABSTRACT:

Aim: This research was carried out cross-sectionally in order to examine patients' perception of nursing care in Internal and Surgical Clinics.

Method: The research was carried out in a state hospital in western Turkey between October 2018 - February 2019. The sample of the study consisted of 351 patients who agreed to participate in the study over the age of 18 who were hospitalized in other internal and surgical clinics other than emergency, psychiatry, pediatrics and intensive care services. The data were collected the scale of Patient Perception of Hospital Experience with Nursing and by introductory information form prepared in accordance with the literature by the researcher. Sample t test, one way variance analysis, Mann-Whitney U test and Kruskal Wallis tests were used to evaluate the data.

Results: The mean score of patients on Patient Perception of Hospital Experience with Nursing scale was 64.67 ± 8.68 . According to the answers given by the patients, The Patient Perception of Hospital Experience with Nursing scale, substance score average was the highest "Nurses made me comfortable in the hospital" and "I felt I was well cared for thanks to the nurses". "Nurses did most things by asking me" and "Nurses told me about things I didn't know about the hospital" were found to have the lowest substance score average for patients responses. The difference between the age and education status of patients and the average score was found to be statistically significant ($p < 0.05$).

Conclusions and Suggestions: According to the research results; nurses take into account factors affecting patients' perceptions while providing care, regular evaluation of patients' perception of nursing care and their satisfaction in terms of nursing may be recommended.

Keywords: *Patient; Perception; Nursing Care; Nursing Care Perception.*



GİRİŞ

Bakım insanın varoluşundan itibaren ihtiyaç duyduğu temel bir kavramdır (Kol ve ark., 2017). Türk Dil Kurumu'nun (TDK) tanımına göre bakım; bakma işi, bir şeyin iyi durumda kalması için gösterilen özen, harcanan emek, birinin beslenme, giyim gibi gereksinimlerini üstlenme ve sağlama işidir (TDK 2020). Hemşirelik bakımı, hemşirenin hemşireliğe özgün en temel rolüdür ve hemşirelikte değişmeyen tek şey bakım verme hizmetidir (Dinç, 2010). Hastanın iyileşme sürecine büyük katkıda bulunan sağlık hizmetlerinden biri hemşirelik bakımındır. Hemşirelik bakımı; teorik bilgiye, sistematik bilimsel yöntemlere, hemşire ve hasta arasındaki dinamik ilişkiye ve günlük yaşamın evrensel ve bireysel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik etkileşim ve katılımlara bağlıdır (Midilli ve ark., 2017).

Hemşirelik Bakımı: Hemşirenin, fiziksel, psikolojik ve sosyal yönde olan ya da olası sağlık problemlerine sahip bireyin bakım gereksinimlerini belirlemeye, karar vermeye, uygulamaya, değerlendirmeye ve bireyin kendi gereksinimlerini karşılayabilir seviyeye getirmeye yönelik kurduğu yardım edici, savunucu bir ilişki türü, etik ve yasal bir sorumluluğudur (Baykara 2014).

Hastanelerde hemşirelik bakımı ve bu bakımdan hastaların memnuniyetinin belirlenmesi sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü hemşirelik hizmetleri yedi gün 24 saat verilmektedir (Laschinger ve ark., 2005; Tang ve ark., 2013). Hasta memnuniyeti verilen bakımın hastaların beklentileri doğrultusunda algılanma düzeyi ile belirlenir (Ervin, 2006; Sayed ve ark., 2013). Hastaların aldıkları hizmetlere ilişkin algıları, verilen hizmet/hizmetler ve hizmet üretim süreci ile ilgili görüş veya değerlendirmeleri esas alınarak ölçülür (Sayed ve ark., 2013). Algılama faktörü, hastanın bireysel özelliklerine ve kurumdan ya da hizmetten beklentilerine göre değişir (Samina, 2010). Literatürde kaliteli ve etkin bakımın hastanede yatış süresini ve maliyetleri azalttığı, iş gücü kaybını engellendiği, komplikasyonları azalttığı ve sonuçta da hasta memnuniyetini arttırdığı belirtilmektedir (Kurşun, 2010; Erenoğlu ve ark., 2019; Zarzycka ve ark., 2019). Hastaların hemşirelik bakımını algılamalarının periyodik olarak değerlendirilmesi bakımın nitelikli bir biçimde ve doğru şekilde yapılandırılmasına katkıda bulunacaktır.

AMAÇ

Bu araştırmanın amacı, Dahili ve Cerrahi kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik bakım algılarını incelemektir.

Araştırma soruları:

1. Dahiliye ve cerrahi kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik bakımını algılayışları puan ortalamaları nedir?
2. Dahiliye ve cerrahi kliniklerinde yatan hastaların sosyo-demografik özelliklerine göre hemşirelik bakımını algılayışları puan ortalamaları nasıldır?

YÖNTEM

Araştırmanın Şekli

Araştırma, dahili ve cerrahi birimlerde tedavi gören hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını belirlemek amacı ile kesitsel olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Türkiye'nin batısında bir Kamu Hastanesinde, geçtiğimiz son altı ayda (Ocak-Haziran 2018 tarihleri arasında) dahili ve cerrahi kliniklerde tedavi gören 18 yaş üzeri 10662 hasta oluşturmuştur.

Araştırmanın örnekleme dâhil edilecek hasta sayısı (n), hastaların hemşirelik bakım memnuniyet oranı %50 kabul edilerek, % 95 güç düzeyi, 0,09 etki büyüklüğü, 0,05 alpha değerine göre evren büyüklüğü bilinen formüle göre ulaşılması gereken hasta sayısı 264 olarak bulunmuştur (Dancey ve ark., 2012). Araştırmanın yürütüldüğü tarihlerde ulaşılan 351 birey örnekleme dahil edilmiştir.

Araştırmaya dahil edilme kriterleri; dahili ve cerrahi birimlerde tedavi görüyor olmak, bilinci açık ve iletişim kurulabilen, 18 yaş ve üzeri olmak.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak Demografik Özellikler Soru Formu ve Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği kullanılmıştır.

Demografik Özellikler Soru Formu

Demografik özellikler soru formu araştırmacılar tarafından literatür incelenerek oluşturulmuştur (Geçgil ve ark., 2008; Arslan ve ark., 2012; Şişe, 2013; Aydın, 2014; Kol ve ark., 2017; Öztürk ve ark., 2020). Formda hastaların; yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, mesleği, yaşadığı yer, gelir durumu, sağlık güvencesi gibi demografik özellikleri ile tedavi gördüğü klinik, tıbbi tanısı, hastanede

yatış süresi, daha önce hastanede yatma durumu, bakım aldığı oda tipi, kronik hastalık durumu, refakatçi bulundurma durumu, algıladıkları hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini içeren 17 sorudan oluşmaktadır

Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği

Hastanın hemşirelik bakımını algılayışı ölçeği (HHBAÖ) 2001 yılında Dozier ve arkadaşları tarafından hastaların hemşirelik bakımını algılayışları ve bakımdan memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir (Dozier ve ark., 2001). Likert tipi ölçekte hemşirelik bakımının kalitesi ile ilgili 15 ifade yer almaktadır. Katılımcılardan ölçeği oluşturan 15 ifadeye katılıyorum=5, biraz katılıyorum=4, kararsızım=3, katılmıyorum=2, kesinlikle katılmıyorum=1 seçeneklerinden birisini seçerek işaretlemesi istenmektedir. Her madde için verilen puan esas alınmaktadır. Böylelikle ölçekten en az 15 en fazla 75 puan alınabilmektedir. Ölçekten elde edilen toplam puandaki yükselme hastanın hemşirelik bakımından memnun olduğunu göstermektedir (Çoban, 2006). Orijinal ölçeğin Cronbach α güvenilirlik katsayısı 0,94 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Çoban tarafından 2006 yılında yapılmıştır. Türkçe formunun Cronbach alfa 0,92 olarak bulunmuştur (Çoban, 2006). Bu çalışmada ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,94 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması

Veriler, araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme tekniği ile toplanmıştır. Hastalara “Tanıtıcı Bilgi Formu” ve “HHBAÖ” birlikte verilerek ölçekte bulunan maddelerin karşısında bulunan ifadelerden en uygun bulduklarını işaretlemeleri, ölçek ve formu eksiksiz doldurmaları istenmiştir. Hastaların veri toplama formlarını yanıtlama süreleri yaklaşık 15-20 dakika sürmüştür. Okuma yazma bilmeyen ve formları kendi dolduramayan hastalara sorular araştırmacı tarafından okunmuş ve hastalardan gelen cevaplar doğrultusunda veri toplama araçları doldurulmuştur.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmanın sonunda elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 20.0 istatistik programı kullanılmıştır. Araştırmaya alınan hastaların sosyo-demografik özellikleri ve sağlık öykülerine yönelik özellikler frekans ve yüzde analizi aracılığıyla yorumlanmıştır. Katılımcıların HHBAÖ’ne verdikleri cevapların puan ortalamalarının demografik özelliklerine göre karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi, Mann-Whitney U testi ve Kruskal Wallis testleri uygulanmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmaya başlamadan ilgili Üniversitenin Klinik Araştırmalar etik kurulundan ve çalışmanın yapılacağı hastanenin İl Sağlık Müdürlüğü'nden yazılı izin alınmıştır (2018-17). Çalışmaya katılan hastalara araştırmaya katılımın gönüllülük ilkesine dayandığı, araştırmanın amacı ve sonuçlarının ne için kullanılacağı açıklanmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden hastalar araştırma kapsamına alınmıştır.

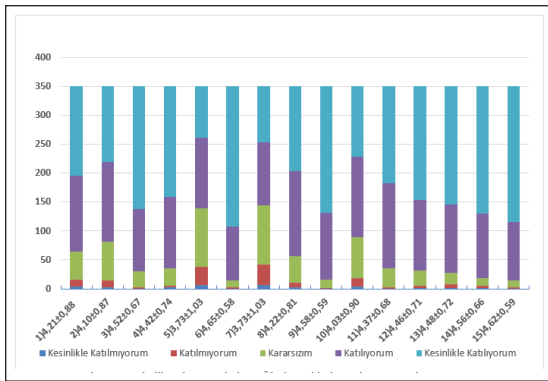
BULGULAR

Hastaların %50.1'inin kadın ve %65.5'inin 60 yaş üstünde olduğu, %70.4'ünün evli ve %66.7'sinin ilköğretim mezunu olduğu bulunmuştur. Hastaların %94.9'u sağlık güvencesi olduğunu belirtmiştir. Hastaların %53.3'ünün cerrahi birimde, %49'u bu kliniklerde 4-7 gün arasında tedavi gördüğünü bildirmektedir. Ayrıca hastaların %55.6'sı kronik hastalığı olduğunu belirtmiştir. Hastaların %71.2'si daha önce hastaneye yatarak tedavi gördüğünü, %70.4'ü ise önceki yatışlarından memnun olduklarını ifade etmiştir. Hastaların %94'ünün yanında refakatçi bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1. Hastaların HHBAÖ Toplam Puan Ortalaması

	Soru Sayısı	Min-Max	Ort±SS	Cronbach's Alpha
HHBAÖ	15	28.00-75.00	64.67±8.68	0.94

Hastaların hemşirelik bakımını algılayışı ölçeği puan ortalamasının dağılımı Tablo 1'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde ölçekten alınan puanlar 28.00 ile 75.00 arasında değişmekte olup, ölçek puan ortalaması 64.67±8.68 olarak bulunmuştur.



Grafik 1. Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçek Maddesi Puanlarının Dağılımı

Ölçek Maddeleri; 1) Hemşireler daha gerçekçi olmama yardımcı oldular, 2) Hemşireler ihtiyacım olandan fazlasını düşündüler, 3) Hemşireler isteklerimle hemen ilgilendiler, 4) Hemşireler bakım esnasında tüm dikkatlerini bana verdiler, 5) Hemşireler çoğu şeyi bana sorarak yaptılar, 6) Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler, 7) Hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler, 8) Hemşirelerin benim gereksinimlerim ve isteklerime dair ilgili kişileri uyardıklarından eminim, 9) Hemşirelere ihtiyacım olduğunda yanımda olacaklarından eminim, 10) Hemşirelerin hastalığımı benim için ne demek olduğunu anladıklarını hissediyorum, 11) Bazı sorunların, hemşirelerin çabaları sayesinde önlendiğini biliyorum, 12) Hemşireler hastalığıma ilişkin korkularıyla başa çıkamamda bana yardımcı oldular, 13) Hemşirelerin yaptığı açıklamalar beni rahatlatmıştı, 14) Hemşireler tedavilerim yapılırken beni rahatlattılar, 15) Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim.

Hastaların hemşirelik bakımını algılayış ölçek maddesi puanlarının dağılımı grafik 1’de verilmiştir. Grafik 1 incelendiğinde; “Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler” şeklindeki madde 6 ($\bar{x}=4.65\pm 0.58$), “Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim” şeklindeki madde 15 ($\bar{x}=4.62\pm 0.59$), “Hemşirelere ihtiyacım olduğunda yanımda olacaklarından eminim” şeklindeki madde 9 ($\bar{x}=4.58\pm 0.59$) ve “Hemşireler tedavilerim yapılırken beni rahatlattılar” şeklindeki madde 14’ün ($\bar{x}=4.56\pm 0.66$) ölçekteki en yüksek ortalamalara sahip maddeler olduğu görülmektedir. En düşük ortalamalara sahip “Hemşireler çoğu şeyi bana sorarak yaptılar” şeklindeki madde 5 ($\bar{x}=3.73\pm 1.00$) ve “Hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler” şeklindeki madde 7 ($\bar{x}=3.73\pm 1.03$) olarak tespit edilmiştir (Grafik 1).

Tablo 2. Hastaların Sosyo-Demografik Özellikleri ile HHBAÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

	n	Ölçek Toplam Puan Ortalaması	S.S.	Test /Anlamlılık Durumu
Cinsiyet				t= 0.358
Kadın	176	64.84	8.92	sd= 349
Erkek	175	64.51	8.46	p= 0.721
Yaş Grubu				F= 3.414
20-39 Yaş ^(a)	35	61.09	7.84	sd= 350
40-59 Yaş ^(b)	86	63.67	9.75	p= 0.018
60-79 Yaş ^(c)	170	65.40	8.21	
80 yaş ve üstü ^(d)	60	66.15	8.30	a<c,d
Medeni Durum				t= 0.012
Eveli	247	64.15	8.61	sd= 329

	n	Ölçek Toplam Puan Ortalaması	S.S.	Test / Anlamlılık Durumu
Cinsiyet				t= 0.358
Kadın	176	64.84	8.92	sd= 349
Erkek	175	64.51	8.46	p= 0.721
Yaş Grubu				F= 3.414
20-39 Yaş ^(a)	35	61.09	7.84	sd= 350
40-59 Yaş ^(b)	86	63.67	9.75	p= 0.018
60-79 Yaş ^(c)	170	65.40	8.21	
80 Yaş ve Üstü ^(d)	60	66.15	8.30	a<c,d
Medeni Durum				t= 0.012
Evli	247	64.15	8.61	sd= 329
Bekar	104	65.91	8.75	p= 0.083
Eğitim Durumu				KW= 10.186
Okuryazar ^(a)	15	63.13	9.29	sd= 4
İlköğretim ^(b)	234	65.52	8.36	p= 0.037
Lise ^(c)	40	63.90	8,63	
Üniversite ^(d)	30	60.20	10.22	b>d
Okuryazar Değil ^(e)	32	64.38	8.35	
Meslek				KW= 4.569
Emekli	71	64.65	8.89	sd= 4
Ev Hanımı	158	65.03	9.03	p= 0.334
Serbest Meslek	58	64.45	8.67	
Memur	15	61.33	7.23	
Çiftçi	49	64.88	7.71	
Yaşanan Yer				F= 2.106
Köy	127	65.76	7.87	sd= 350
İlçe	107	64.68	9.22	p= 0.123
İl	117	63.49	8.94	
Hastaların Gelir Durumu				KW= 1.84
Gelir Giderden Az	65	65.22	7.81	sd= 2
Gelir Gidere Eşit	279	64.71	8.68	p= 0.399
Gelir Giderden Çok	7	58.43	14.62	
Sağlık Güvencesi				U= 2872.5
Var	333	64.67	8.66	Z= -0.298
Yok	18	64.83	9.38	p= 0.766

Hastaların sosyo-demografik özellikleri ile HHBAÖ puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 2'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde hastaların yaş gruplarına göre; 20-29 yaş grubunun puan ortalaması 61.09 ± 7.84 , 40-50 yaş grubunun 63.67 ± 9.75 , 60-79 yaş grubunun 65.40 ± 8.21 , 80 yaş ve üzerinin ise 66.15 ± 8.30 olarak bulunmuştur. Hastaların yaş grubuna göre HHBAÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu saptanmıştır ($p < 0,05$). Farkın kaynağını tespit etmek için yapılan post-hoc testlerinden Tukey testi sonucunda ise, 60-79 yaş grubu ve 80 yaş ve üstü grup ile 20-39 yaş grubundan kaynaklandığı bulunmuştur ($a < c.d$).

Eğitim durumu açısından HHBAÖ puan ortalamaları incelendiğinde okur-yazar ($\bar{x} = 63.13 \pm 9.29$), ilköğretim mezunu ($\bar{x} = 65.52 \pm 8.36$) ve okuryazar olmayan ($\bar{x} = 64.38 \pm 8.35$) hastaların puan ortalamaları, lise mezunu ($\bar{x} = 63.90 \pm 8.63$) ve üniversite mezunu ($\bar{x} = 60.20 \pm 10.22$) olan hastalardan daha yüksek bulunmuştur. Yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre eğitim durumuna göre ilköğretim mezunu hastalar ile üniversite mezunu hastalar arasında ilköğretim mezunları lehine anlamlı fark ($p < 0.05$) bulunmuştur. Cinsiyet, medeni durum, meslek, yaşanan yer, gelir durumu ve sağlık güvencesi değişkenleri ile HHBAÖ puan ortalamaları arasında fark bulunmamıştır (Tablo 2).

Tablo 3. Hastaların Sağlık Öyküleri ile HHBAÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

	n	Ölçek Toplam Puan Ortalaması	S.S.	Test /Anlamlılık Durumu
Daha Önce Hastaneye Yatış				t= 1.471
Daha Önce Hastaneye Yatış Öyküsü Var	250	65.11	9.13	sd= 349
Daha Önce Hastaneye Yatış Öyküsü Yok	101	63.60	7.40	p= 0.142
Önceki Yatıştan Memnuniyet*				8.118
Önceki Yatıştan Memnun Olan ^(a)	247	65.18	9.12	sd= 2
Önceki Yatıştan Memnun Olmayan ^(b)	3	59.00	9.17	p= 0.017
Klinik				t= 0.348
Dâhili Birim	164	64.85	8.95	sd= 349
Cerrahi Birim	187	64.52	8.46	p= 0.728
Yatış Günü				F= 0.766
1-3 gün	116	64.41	8.37	sd= 350
4-7 gün	172	65.21	8,42	p= 0.466
8 Gün ve Üstü	63	63.71	9.93	

Kronik Hastalık				t= 1.691
Kronik Hastalık Var	195	65.37	8.34	sd= 349
Kronik Hastalık Yok	156	63.80	9.04	p= 0.092
Refakatçi				Mann-Whitney U= 3065.5
Var	330	64.57	8.73	Z= -0.888
Yok	21	66.33	7.86	p= 0.375
Refakatçi Kalış Süresi				KW= 1.769
Sürekli	285	64.87	8.36	sd= 2
Belirli Saatlerde	45	62.67	10.73	p= 0.413

*: Daha önce hastaneye yatış deneyimi olan 250 kişi katılmıştır.

Hastaların sağlık öykülerine göre HHBAÖ puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 3'de verilmiştir. Hastaların önceki yatıştan memnuniyet durumu ile HHBAÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında; daha önceki yatıştan memnun olduğunu belirtenlerin puan ortalaması (65.18±9.12), daha önceki yatıştan memnun olmadığını belirtenlerin puan ortalamasından (59.00± 9.17) yüksek ve aralarındaki fark anlamlı bulunmuştur (p<0.05).

Hastaların tedavi gördükleri klinik, daha önce hastanede yatma durumu, yatış günü, kronik hastalığa sahip olup/olmama durumu, refakatçi bulundurma durumu değişkenleri ile HHBAÖ puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır (p>0.05) (Tablo 3).

TARTIŞMA

Araştırmaya katılan hastaların hemşirelik bakımı algılayışı puan ortalaması, ortalamanın üzerinde bulunmuştur. Literatürde yapılan çalışmalarda bizim sonuçlarımıza benzer şekilde hastaların hemşirelik bakımını algılayış puan ortalamaları, ortalamanın üzerinde bulunmuştur (Aydın, 2014; Kol ve ark., 2017; Yılmaz ve ark., 2018; Buldan & Kurban, 2018). Örneğin; Aydın (2014)'ün dahili ve cerrahi birimlerde tedavi gören 277 hasta üzerinde yapmış olduğu çalışmasında hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarının orta düzeyin üzerinde (62.64±10.08) olduğunu saptamıştır. Yılmaz ve ark.,(2018)'nın dahili ve cerrahi birimlerde tedavi gören 253 hasta ile HHBAÖ'ni kullanarak yaptığı çalışmada ise hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalaması 56.70±7.26 olarak bulunmuştur (Yılmaz ve ark., 2018). Kol ve ark.,(2017)'nin ülkemizin yedi coğrafi bölgesinden seçilen 15 hastanede dahili ve cerrahi birimlerde tedavi gören 2333 hasta üzerinde yaptığı çalışmada hastaların HHBAÖ'den aldıkları puan ortalaması 60.10±9.12 olarak bulunmuştur. Buldan ve Kurban (2018)'in dahili birimlerde yatan 119 hasta ile yaptığı çalışmada hastaların HHBAÖ'den aldıkları puan ortalaması ise 47.18±5.42 olarak bulunmuş ve hastaların ortalamanın üzerinde memnun oldukları saptan-

mıştır. Bu sonuçlara bakarak farklı yıllarda, farklı kurumlarda yapılan çalışmalarda hastaların almış oldukları hemşirelik bakımından memnun olduklarını gösteren önemli bir bulgudur.

Hastaların verdikleri cevaplara göre HHBAÖ madde puan ortalaması en yüksek “Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler” ile “Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim” ifadeleri olurken; ortalaması en düşük “Hemşireler çoğu şeyi bana sorarak yaptılar” ile “Hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler” ifadeleri olmuştur (Grafik 1). Bulgularımızı destekler şekilde; Peršolja ve ark., tarafından Slovenya’da bir hastanede 218 hasta üzerinde HHBAÖ ile yapılan çalışmada hastalar en yüksek oranda “Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler” (4.65 ± 0.62) ile “Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim” (4.59 ± 0.66) ifadelerini belirtmişlerdir (Peršolja ve ark., 2018). Kol ve ark., (2017)’nin ülkemiz genelinde yapmış olduğu çalışmada hastalar tarafından en yüksek oranda “Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim” (4.29 ± 0.83) ifadesi en düşük puan ortalamasına ise “Hastane ile ilgili bilmediğim şeyler hakkında bilgi verdiler” ifadesi olduğu bulunmuştur. Aydın (2014)’in çalışmasında “Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler” (%68,6) ölçek maddesi hastalar tarafından en çok ifade edilen madde olurken; “Hastane ile ilgili bilmediğim şeyler hakkında bilgi verdiler” ve “Hemşireler çoğu şeyi bana sorarak yaptılar” görüşüne kararsız ya da katılmadıklarını ifade etmişlerdir. Yapılan başka bir çalışmada ise hastalar en yüksek oranda “Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim” ifadesine katıldıklarını belirtmişlerdir (Şişe, 2013). Araştırma bulgularımız ve benzer çalışma bulgularıyla birlikte hastaların hemşirelerin davranışları, hemşireleri yanında hissetme ve hemşire hasta etkileşimi konusunda olumlu algıya sahip oldukları söylenebilir.

Hastaların yaş gruplarına göre puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Literatürde yaş gruplarına göre hastaların hemşirelik bakımından algılamalarına ilişkin farklı sonuçlar bulunmaktadır. Bazı çalışmalarda ileri yaş grubunda olanların algılama puan ortalamaları daha yüksek iken bazı çalışmada ise genç hastaların puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur (Şişe, 2013, Aydın, 2014; Cerit, 2016; Kol ve ark., 2017; Yılmaz ve ark., 2018; Zarzycka ve ark., 2019). Örneğin; Özlü ve ark., (2010)’nin bir üniversite hastanesinin cerrahi biriminde yatan 148 hasta ile HHBAÖ’ni kullanarak yaptığı çalışmada 66 yaş ve üstü bireylerin ölçek puan ortalaması (72.78 ± 8.28), 19-40 yaş grubunun ölçek puan ortalaması (68.2 ± 11.6) ve arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Özlü ve ark., 2010). Yiğitbaş ve Deveci (2014)’nin bir devlet hastanesinin dahili ve cerrahi birimlerinde tedavi gören 167 hasta ile HHBAÖ’ni kullanarak yaptığı çalışmada ise 20-39 yaş grubunun ölçek puan ortalaması 63.32 ± 1.35 , 40-59 yaş grubunun ölçek puan ortalaması 63.40 ± 1.38 , 60 ve üzeri yaş grubunun ölçek puan ortalaması 66.30 ± 1.30 olarak bulunmuş ve yaş arttıkça memnuniyetin arttığı saptanmıştır (Yiğitbaş & Deveci, 2014). Öztürk ve ark., (2020)’nin yapmış olduğu çalışmada ise; genç yaştaki hastaların yaşlı hastalara göre memnuniyet sevi-

yesi daha yüksek bulunmuştur (Öztürk ve ark., 2020). Bu sonuçlara göre hastaların yaş gruplarına göre hemşirelik bakımını algılayışları değişebilmektedir.

Araştırmada hastaların eğitim durumları ile HHBAÖ puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0.05$). Benzer şekilde Şişe (2013)'nin dahili ve cerrahi birimlerde tedavi gören 345 hasta ile yaptığı çalışmada hastaların eğitim durumlarına göre HHBAÖ puan ortalamaları ters orantılı olarak artmıştır. Literatürde eğitim düzeyleri ile HHBAÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak fark saptanan ve eğitim düzeyi yükseldikçe HHBAÖ puanının düştüğünü gösteren çalışmalar mevcuttur (Özlu ve ark., 2010; Kol ve ark., 2017; Midilli ve ark., 2017). Farklı ölçeklerle yapılan başka çalışmalar da çalışmamızın sonucunu destekler niteliktedir (Kayrakçı & Özşaker 2014; Cerit, 2016; Sharew ve ark., 2018; Karaca & Durna 2019). Literatürde hastaların eğitim durumları ile memnuniyetleri arasında anlamlı fark olmayan çalışmalar da mevcuttur (Aydın, 2014; Yiğitbaş & Deveci 2014; Buldan & Kurban 2018; Zarzycka ve ark., 2019); Öztürk ve ark., 2020; Arlı, 2020). Araştırmamızdan elde edilen bulgulara ve benzer diğer çalışmalara göre hastaların eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet oranları düşmektedir. Bu sonuç, bireylerin eğitim seviyesi yükseldikçe bilgi ve beklentilerinin arttığını ve beklentiler gerçekleşmediğinde memnuniyet oranının düştüğü şeklinde yorumlanabilir.

Hastaların önceki yatıştan memnuniyet durumu ile HHBAÖ puan ortalamaları arasında daha önceki yatış deneyiminden memnun olanların lehine yüksek ve anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < 0.05$). Yıldız ve ark., (2014)'nin hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeylerini belirlemek için cerrahi kliniğinde tedavi gören 148 hasta ile yaptığı çalışmada önceki hastane deneyiminden memnun olan hastaların önceki hastane deneyiminden memnun olmayanlara göre aldıkları hemşirelik bakımından daha memnun oldukları saptanmıştır (Yıldız ve ark., 2014). Bu sonuç bizim çalışma sonucumuzu desteklemektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Dahili ve Cerrahi kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik bakım algılarını incelemek amacıyla yapılan çalışmada hastaların hemşirelik bakımını algılayışı ölçeğinden aldığı puan ortalamaları, ortalamanın üzerinde bulunmuştur. Hastaların tanıtıcı özelliklerinden; yaş, eğitim ve önceki yatıştan memnuniyet durumu değişkenler ile ölçek puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunurken; hastaların cinsiyeti, meslek, medeni durumu, yaşanılan yer, gelir durumu, tedavi gördüğü klinik, hastanede yatış süresi, kronik hastalığa sahip olma durumu, refakatçi bulundurma durumu ve kalış süresi ile ölçek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; hemşirelerin bakım verirken hastaların bakım algılarını etkileyen faktörleri göz önünde bulundurması, hastalara daha anlaşılır bir dille ve kapsamlı olarak bilgi verilmesini

sağlayacak hizmet içi eğitim programlarının planlanması ve uygulanması, hastaların hemşirelik bakımı algısı ve hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin düzenli olarak değerlendirilmesi önerilebilir.

Teşekkür ve Açıklamalar

Çalışmamıza katkı sağlayan tüm hastalara teşekkür ederiz.

Çıkar Çatışması

Bu çalışmada herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Yazar Katkı Oranları

Çalışmanın Tasarlanması: ZA (%60), SA (%40)

Veri Toplanması: ZA (%80), SA (%20)

Veri Analizi: ZA (% 70), SA (% 30)

Makalenin Yazımı: ZA (%60), SA (% 40)

Makale Gönderimi ve Revizyonu: ZA (%30), SA(% 70)

KAYNAKLAR

- Arılı, K.Ş. (2020). Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri ile empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişki. *Journal of Academic Research in Nursing*, 6(1), 30-35.
- Arslan, S., Nazik, E., Tanrıverdi, D., Gürdil, S. (2012). Hastaların sağlık hizmetlerinden ve hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin belirlenmesi. *TAF Prev Med Bull*, 11,717-724.
- Aydın, M. (2014). Bir üniversite hastanesindeki hastaların hemşirelik bakımını algılayışları. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Baykara, G.Z. (2014). Hemşirelik bakımı kavramı. *Türkiye Biyoetik Dergisi*, 1(2), 92-99.
- Buldan, Ö., Kurban, K.N. (2018). Kronik hastalığı olan olguların anksiyete ve depresyon düzeyleri ile hemşirelik bakımı algısı arasındaki ilişki ve etkileyen faktörler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 11(4), 274-282.
- Cerit, B. (2016). Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 3(1), 27-36.
- Çoban, İ.G. (2006). Hastanın hemşirelik bakımını algılayışı ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Dancey, C., Reidy, J., Rowe, R. (2012). *Statistics for the Health Sciences*, 1. Baskı, SAGE publications, 122- 124.
- Diñç, L. (2010). Bakım kavramı ve ahlaki boyutu. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 17(2), 74-82.
- Dozier, A., Kitzman, H., Ingersoll, G., Holmberg, S., Schultz, A. (2001). Development of an Instrument to Measure Patient Perception of The Quality of Nursing Care. *Research in Nursing & Health*. 24, 506-517.
- Erenoğlu, R., Can, R., Tambağ, H. (2019). Hemşirelik bakım davranışları ve bakım davranışları ile ilgili faktörler; doğumevi örneği. *Sağlık ve Toplum*, 29(1), 79-88.
- Ervin, N. E. (2006). Does patient satisfaction contribute to nursing care quality?. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 36(3), 126-130.

- Geçgöl, E., Dündar, Ö., Şahin, T. (2008). Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 15(2), 41-51.
- Karaca, A., Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open, 6:535-545.
- Kayrakçı, F., Özşaker, E. (2014). Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. F.N. Hem. Derg, 22(2), 105-113.
- Kol, E., Arkan, C., Uslular, E., Uygun, G., Sızlı, A., Geçkil, E, et al. (2017). Türkiye'de hemşirelik bakım algısının incelenmesi. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, (3), 163-172.
- Kurşun, Ş. (2010). Genel cerrahi servisinde hasta ve hemşireler tarafından hemşirelik bakım kalitesinin algılanması. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Laschinger, H.S., Hall, L.M., Pedersen, C., Almost, J.A. (2005). Psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire an actionable approach to measuring patient satisfaction. J Nurs Care Qual, 20(3), 220-230.
- Midilli, T.S., Kirmizioglu, T., Kalkim, A. (2017). Affecting factors and relationship between patients' attitudes towards the nursing profession and perceptions of nursing care in a university hospital. Journal of the Pakistan Medical Association, 67(7), 1059-1064.
- Öztürk, H., Demirsoy, N., Saylı, O., Florczak, K.L. (2020). Patients' perceptions of nursing care in a university hospital. Nursing science quarterly, 33(1),12-18.
- Özlü, K.Z., Özer, N., Arslan, S., Cantekin, I. (2010). Satisfaction of patients staying in day surgery clinic from nursing services. Pak J Med Sci, 26(2), 438-443.
- Peršolja, M., Markič, M., Blatnik, D., Palese, A. (2018). Patient satisfaction with nursing care delivered in medical units in posttransitional country: a correlational study. Acta Medica Mediterranea, 34:2045.
- Sayed, H.Y., Mohamed, H.A., Mohamed, E.E. (2013). Patients' perceptions as indicators of quality of nursing service provided at Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA. Journal of American Science. 9(5), 71-8.
- Samina, M., Qadri, G.J., Tabish, S.A., Samiya, M., Riyaz, R. (2010). Patient's perception of nursing care at a large teaching hospital in India. Int J Health Sci (Qassim), 2(2), 92-100.
- Sharew, T.N., Bizuneh, T.H., Assefa, K.H., Habtewold, D.T. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. BMJ Open, 8:e021107.
- Şişe, Ş. (2013). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi, 14, 69-75.
- Tang, W.M., Soong, C.Y., Lim, W.C. (2013). Patient satisfaction with nursing care: A descriptive study using interaction model of client health behavior. International Journal of Nursing Science, 3(2), 51-56.
- TDK-Türk Dil Kurumu. Genel Türkçe sözlük. Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi:13.07.2020.
- Yılmaz, A.F., Şentürk, S., Yalçın, P., Başoğlu, S.Ş. (2018). Hastaların hemşirelik bakımını algılayış düzeylerinin belirlenmesi. Ayrıntı Dergisi, 59(5), 61-66.
- Yıldız, T., Önler, E., Başkan, B., Koluçık, B., Malak, A., Özdemir, A., Aydınılmaz, H. (2014). cerrahi birimlerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin belirlenmesi. Int J Basic Clin Med, 2(3), 123-30.
- Yiğitbaş, Ç., Deveci, S.E. (2014). A group of patients' perceptions of satisfaction on nursing care. Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik E-Dergisi, (2), 2-10.
- Zarzycka, D., Barton, E., Mazur, A., Turowski, K. (2019). Socio-demographic and medical factors associated with patients' satisfaction with nursing care and their perception of pain. Ann Agric Environ Med, 26(2), 298-303.