



Online Adres <http://www.hemarge.org.tr/>
Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Derneği-HEMAR-G
yayın organıdır

ISSN:1307- 9557 (Basılı), ISSN: 1307- 9549 (Online)
Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi 2019; 21(3): 14-24

Hemşirelikte
Araştırma
Geliştirme
Dergisi

Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları

Patients' Perceptions of Nursing Care

Merve AYDIN ^{a1}, Mağfiret KAŞIKÇI ^b

^a Arş.Gör.Dr. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Ana Bilim Dalı, Trabzon, Türkiye.

^b Prof. Dr. Atatürk Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelik Esasları Ana Bilim Dalı, Erzurum, Türkiye.

Özgün Araştırma

Özet

Amaç: Bu çalışma, yatarak tedavi gören hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını belirlemek amacıyla yapıldı.

Yöntem: Tanımlayıcı tipte yapılan bu çalışma, Ocak-Mart 2014 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin pediatri, psikiyatri ve yoğun bakım servisleri dışındaki diğer dahili ve cerrahi kliniklerinde en az 14 gün yatan 277 hasta ile yapıldı. Veriler hastalara ait tanıtıcı özellikler soru formu ve Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeği (HHBAÖ) ile toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma, medyan, Mann-Whitney U, Kruskal- Wallis, Tamhane T2 testleri ve Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi kullanıldı.

Bulgular: Hastaların HHBAÖ puan ortalaması 62,64±10,08'dir. En yüksek katılım olan maddeler "İsteklerimle hemen ilgilendiler" ile "Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim" iken, en düşük katılım olan maddeler "İhtiyacımdan fazlasını düşündüler" ve "Hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler" ifadeleridir. Kronik hastalığı olanların HHBAÖ toplam puanlarının anlamlı şekilde yüksek olduğu

¹E-mail address: merveaydin@ktu.edu.tr

* Bu çalışma 23-24 Mayıs 2016 yılında Londra'da düzenlenen "ICNM 2016 : 18th International Conference on Nursing Management" adlı kongrede sözel bildiri olarak sunulmuştur.

Geliş Tarihi: 6 Şubat 2020/ Kabul Tarihi: 11 Aralık 2020

bulundu ($p<0,05$). Hastaların “hemşirelik bakımından memnun olma durumunun” hemşirelik bakım algısında en önemli prediktör değişken olduğu bulundu ($p<0,01$, $R=0,35$).

Sonuç: Hastaların hemşirelik bakımını algılayış puanı, ölçekten alınabilecek en düşük ve en yüksek puanın ortalamasına göre orta düzeyin üzerindedir. Bakım algısını olumsuz etkileyen hastaya bilgi verme konusunda hemşirelere hizmet içi eğitim verilmesi önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hasta, hemşire, hemşirelik bakım algısı, hasta memnuniyeti

Abstract

Objective: This study was conducted to determine the hospitalized patients' perceptions of nursing care.

Method: This descriptive study was carried out with 277 patients hospitalized for at least 14 days in the medical/surgical units apart from pediatrics, psychiatry, and intensive care units of a university hospital between January 2014 and March 2014. The data were collected using the 'Patient Descriptive Information Form' and the 'Patients' Perceptions of Nursing Care Scale (PPNCS). In the evaluation of the data, frequency, percentage, mean, standard deviation, median, Mann-Whitney U, Kruskal-Wallis, Tamhane T2 tests, and Multiple Linear Regression Analysis were used.

Results: The study revealed that the mean PPNCS score of the patients was $62,64\pm 10,08$. While the highest-rated items were “They immediately dealt with my demands” and “I felt well-cared thanks to the nurses”, the lowest-rated items were “They did more than I needed” and “I was informed by the nurses about the things I did not know about the hospital”. The total PPNCS scores of those with chronic diseases were significantly higher ($p<0,05$). “Patients' satisfaction with nursing care” was found to be the most significant predictor variable in the perception of nursing care ($p<0,01$, $R=0,35$).

Conclusion: The nursing care perception scores of the patients were found to be above the moderate level when compared to the lowest and highest mean scores that can be obtained from the scale. It is recommended to organize nurse-in-service training programs focused on informing the patient, a factor that could potentially lead to a negative perception of care.

Keywords: Patient, nurse, perception of nursing care, patient satisfaction

Giriş

Bakım en az iki kişi ile başlayan ve gelişen bir ilişkidir. Bireyin kendisini iyi hissetmesine yardımcı olan olumlu yöndeki tüm işlevler olarak tanımlanmaktadır.¹ Bakımın işlevleri arasında; psikomotor beceriler, süreçler ve insanlara yardım etmede karar verme, bunun için de empati duyma, şefkat gösterme, güven verme ve destekleme yer almaktadır.² Bakım, yardım edici bir ilişkidir. Bu ilişkide bir kişinin başka bir kişinin gereksinimlerine duyarlı olması gerekir ve bu duyarlı yaklaşım bakım ilişkisinin terapötik etkisini arttırmaktadır.³

Bakım, hemşirenin becerisi, davranışı ve bilgisinden meydana gelen çok boyutlu ve kapsamlı bir kavramdır.⁴ Bakımın profesyonel uygulayıcıları olan hemşirelerin becerisi; hemşire-hasta etkileşimi, hastayı koruma ve savunmayı, hemşirelerin bakıma ilişkin davranışları; hastanın yanında olma, dokunma, dinleme ve şefkat göstermeyi; bakıma ilişkin hemşirenin bilgisi hastayı tanıma/bilme ve teknolojiyi kullanmayı içerir.⁵

Hemşire, bireyin hastalığına ya da içerisinde bulunduğu kriz durumuna uyumunu destekleyerek ve yardım ederek, yaşadığı strese uyumunu kolaylaştırma sorumluluğunu taşımaktadır. Bireyin beklenti ve gereksinimlerinden kaynaklanan bakım verme etkinliğinde hemşireler bireye yardım edebilmek için bireyin beklentilerini bilmelidirler.²

Bir hizmetin, hem hizmeti üretenler/sağlayanlar hem de hizmeti alanlar tarafından en iyi şekilde değerlendirileceği bilindiğinden, hemşirelik bakımının hastalar ve hemşireler tarafından

değerlendirilmesi, bakımın nitelikli bir biçimde ve doğru şekilde yapılandırılmasına katkıda bulunacaktır.⁶ Hastaların hemşirelik bakımı ile ilgili algılamalarının, bakımda odaklanılması gereken temel nokta olduğu ve bakımın hastanın bakış açısı ile görülmesinin gerektiği ifade edilmektedir.^{6,7,8} Bu nedenle hastaların en iyi sonuca ulaşmaları ve hemşirelik bakımının niteliğinin yükseltilmesi amacıyla, verilen bakım ile ilgili hastaların algılarının bilinmesi ve bu algıyı etkileyen faktörlerin araştırılması gereklidir.⁹ Bu nedenle hemşirelik bakımının sürekli geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi, hasta beklentileri doğrultusunda gerekli düzenlemelerin yapılması, hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmede oldukça önemlidir.^{10,11}

Hastaların bakım algılarını belirlemeye yönelik yapılan uluslararası çalışmalarda hastaların hemşirelik bakımını; bilgi verme,^{12,13} güven ilişkisi kurma,^{12,14} iyileştirici bir etkileşim, hemşirenin bilgi ve becerisini kullanarak yardım edici girişimlerde bulunması,¹⁵ bireyselleştirilmiş,¹⁶ destekleyici, duyarlı, insancıl yaklaşım,¹⁴ eylemde bulunma, sahiplenme,¹⁸ fizyolojik ihtiyaçların karşılanması^{17,19} ya da bu ihtiyacı da kapsayan insan gereksinimlerine yardım, koruyucu, düzeltici davranış¹⁷ hemşire tarafından tanınma, gülümseme, arkadaşça yaklaşma¹² olarak ele alınmıştır.

Ulusal literatüre bakıldığında ise hastaların bakım algısının değerlendirildiği çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülmekle birlikte son yıllarda bakım kavramına ilişkin çalışmaların ivme kazandığı ancak çalışmaların genellikle hasta algısının bir sonucu olan hasta memnuniyeti bağlamında değerlendirildiği belirlenmiştir.²⁰ Çoban ve Kaşıkçı (2008)²¹, çalışmalarında hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun olduklarını, Şendir ve ark. (2012)²², çalışmalarında ise hastaların hemşirelik bakımından çok iyi düzeyde memnun olduğu belirlenmiştir. Ayrıca literatürde hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin yüksek^{23,24,25,26,27} ya da düşük^{28,29} düzeyde olduğunu bildiren çalışmalarda vardır.

Hastaların bakım algısının düşük olması ve beklentilerinin karşılanmaması hasta memnuniyetinin azalmasına dolayısıyla hastanın hastalığa uyumunun ve özbakım gücünün azalmasına neden olmaktadır. Hastaların hemşirelik bakımını olumlu algılamaları hastaların hastalıkları ile baş etme gücünün, hastalığa uyumunun ve öz bakım gücünün artmasına önemli katkılar sağlayacaktır. Bu katkılar sayesinde, hastalar daha kısa sürede iyileşip, erken taburcu olabilecek, bakım maliyet yükü azalacaktır.³⁰

Bu çalışma yatarak tedavi gören hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma soruları:

-Yatarak tedavi gören hastaların hemşirelik bakımını algılayış puan ortalaması nedir?

-Yatarak tedavi gören hastaların demografik özelliklerine göre hemşirelik bakımını algılayış puan ortalamaları nasıldır?

-Yatarak tedavi gören hastaların hemşirelik bakım algısında en önemli prediktör (belirleyici) değişken/ler nedir?

Yöntem

Araştırmanın Türü: Tanımlayıcı tipte bir çalışmadır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi: Araştırmanın evrenini bir üniversite hastanesinin pediatri, psikiyatri ve yoğun bakım servisleri dışındaki diğer dahili ve cerrahi birimlerde 14 gün ve üzerinde yatan hastalar^{31,32} oluşturmuştur. Araştırmanın evrenini saptamak amacıyla söz konusu servislerde 2013 yılı hasta kayıtları incelenmiş, Ocak-Şubat-Mart ayları arasında 14 gün ve üzeri yatan hasta sayısı 912 olarak saptanmıştır. Örneklem büyüklüğü, hastaların hemşirelik bakım memnuniyet oranı %50

kabul edilerek, 0.05 sapma ve %95 güven düzeyinde evren büyüklüğü bilinen formüle³³ göre 271 olarak hesaplanmıştır. Veri kaybı ihtimali göz önünde bulundurularak 277 hasta araştırmaya dahil edilmiştir.

Örnekleme dahil edilme kriterleri:

- En az 14 gün ve üzeri yatan
- 18 yaş ve üzeri
- Psikiyatrik hastalığı olmayan
- Bilinci açık ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalar

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri: Araştırma bir üniversite hastanesinin pediatri, psikiyatri ve yoğun bakım servisleri dışındaki (hastaların özel durumları; yaş, akıl sağlığı yoksunluğu, entübe vs. göz önünde bulundurulduğu için) diğer dahili ve cerrahi birimlerde yapılmıştır.

Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması: Verilerin toplanmasında, “Hastalara Ait Tanıtıcı Özellikler Soru Formu” ve “Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği (HHBAÖ)” kullanılmıştır.

Hastalara Ait Tanıtıcı Özellikler Soru Formu: Bu form hastaların demografik özellikleri hakkında bilgi toplamak amacıyla literatür ışığında araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Formda yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, yaşadığı yer, sosyal güvence, gelir durumu, yattığı klinik, yatış süresi, refakatçi bulundurma durumunu, refakatçi kalış süresini, kronik hastalık varlığı, hastane deneyimi olup olmadığı ve aldığı bakımdan memnuniyetini içeren 15 değişken yer almaktadır.^{6,21,23,24}

Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği (HHBAÖ): HHBAÖ hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını ve bu bakımdan memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla Ann M. Dozier ve ark. tarafından 2001 yılında geliştirilmiştir.³⁴ Ölçek, Dozier ve ark. tarafından; beklenen ihtiyaçların derecesini yansıtan, hasta memnuniyetini ölçen, kısa bir bakımın ardından güvenilir ölçüm yapan, sosyo-demografik, kişisel ve diğer faktörlerden minimum düzeyde etkilenen bir ölçek olması kriterleri doğrultusunda düzenlenmiştir. HHBAÖ, Swanson-Kauffman'ın bakım kuramına temellendirilmiştir¹⁷. Kuram “bilmek, birlikte olmak, gereksinimlerini karşılamak, güçlendirmek, inancı korumak” denilen beş basamaktan oluşmakta ve terapötik bakım uygulamalarını içermektedir. Swanson bakım konusunda, Watson'un çalışmalarından etkilenmiş ve bu çerçevede hemşirenin kişisel, holistik ve bireysel bir psikososyal destek sunması gerektiğini vurgulamıştır.³⁵

Tek boyutlu likert tipi ölçekte hemşirelik bakımının kalitesi ile ilgili 15 ifade bulunmaktadır. Ölçeği oluşturan 15 ifadeden katılıyorum=5, biraz katılıyorum=4, kararsızım=3, katılmıyorum=2 ve kesinlikle katılmıyorum=1 seçeneklerden birisinin işaretlenmesi istenmektedir. Her madde için verilen puan esas alınmaktadır. Böylece ölçekten en az 15 en fazla 75 puan alınabilmektedir. Ölçekten alınan toplam puandaki yükselme hastanın hemşirelik bakımından memnun olduğunu göstermektedir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Çoban ve Kaşıkçı³¹ (2010) tarafından yapılmış Cronbach α güvenilirlik katsayısı 0.92 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach α güvenilirlik katsayısı 0.87 bulunmuştur.

Verilerin Toplanması: Veriler, Ocak- Mart 2014 tarihleri arasında toplanmıştır. Hastalara “Hastalara Ait Tanıtıcı Özellikler Formu” ve “HHBAÖ” aynı anda verilerek; ölçeğin her bir maddesinin karşısında bulunan ifadelerden en uygun bulduklarını işaretlemeleri istenmiş ve eksiksiz

doldurmalarının önemi vurgulanmıştır. Hastaların soru formunu ve ölçekleri yanıtlama süreleri yaklaşık 15-20 dakika sürmüştür. Hastalar tarafından doldurulan veri toplama araçları geri toplanırken eksiksiz doldurulmuş olmasına dikkat edilmiştir. Çeşitli nedenlerle formları kendileri dolduramayan, okuma- yazma bilmeyen, güçsüz, yorgun hastalara, veri toplama araçlarındaki sorular araştırmacı tarafından okunmuş ve hastalardan gelen cevaplar doğrultusunda veri toplama araçları doldurulmuştur. Hasta ile görüşen araştırmacı hastane çalışanı olduğunu anımsatan herhangi bir forma ya da kıyafet giymemiş ve hastane çalışanı olmadığını açıklamıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 21.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma, medyan (25.-75. persentil) gibi tanımlayıcı istatistiksel metotların yanı sıra normal dağılımın incelenmesi için Kolmogorov-Smirnov testi kullanıldı. Gruplar arasında normal dağılım göstermeyen değişkenlerin karşılaştırılmasında Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testi, gruplar arasındaki farkı belirleyebilmek için Tamhane T2 testi, HHBAÖ puanı ile ilişkisi olduğu düşünülen bağımsız değişkenlerin analizinde Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi kullanıldı. Anlamlılık değeri $p < 0.05$ olarak kabul edildi.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi'nden Etik Kurul onayı (Tarih: 11.12.2013), ve üniversite hastanesinden uygulama izni alınmıştır. Hastalara araştırmaya katılmakta özgür oldukları, araştırmanın amacı ve elde edilen sonuçların hangi amaçla kullanılacağı açıklanmış ve aydınlatılmış onamları alınmıştır Ayrıca araştırmaya katılan bireylere, kendileri ile ilgili bilgilerin başkalarına açıklanmayacağı konusunda açıklama yapılmış ve "gizlilik ilkesine" uyulmuştur.

Bulgular

Hastaların %50,2'si erkek, %45,9'u 60 ve üstü yaş grubunda, %80,9'u evli, %59,6' sını ilköğretim mezunu, %41,1'i ev hanımı, %97,5'i sosyal güvenceye sahip ve %65,7'sinin gelirinin giderine eşit olduğu, %43,3'ünün ilde yaşadığı, %52,7'sinin cerrahi kliniklerde yattığı, %69,3'ünün 15 gün üstü hastanede yattığı, %53,4'ünün kronik bir hastalığı olduğu belirlenmiştir. Hastaların %68,9'unun daha önce hastane deneyiminin olduğu %84,1'inin yanında refakatçi bulunduğu, %14,6'sının refakatçisinin sürekli yanında kaldığı bulunmuş ve %48,7'si aldığı bakımı iyi olarak değerlendirmiştir.

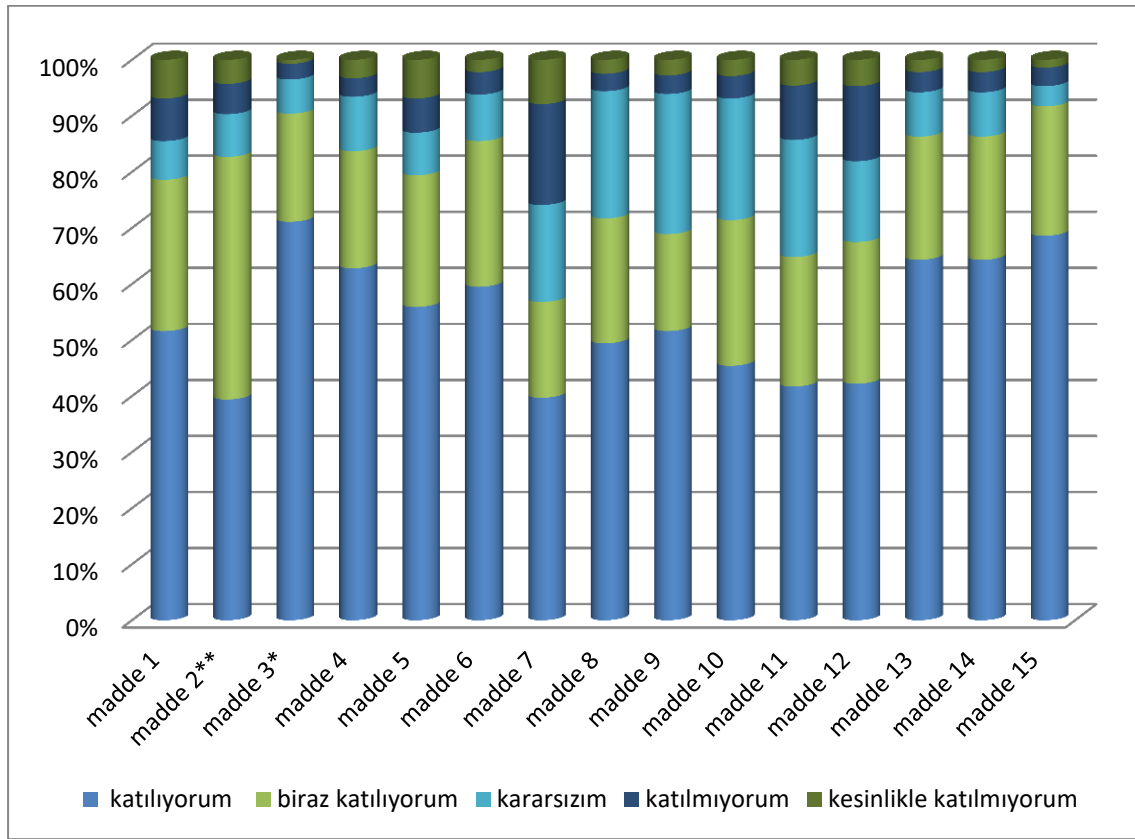
Hastaların bazı tanıtıcı özelliklerine göre HHBAÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, kronik hastalık varlığına ($Z = -2,420$, $p < 0,05$) ve hemşirelik bakım memnuniyetine göre ($KW = 42,81$, $p < 0,05$) HHBAÖ puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Hastaların hemşirelik bakım memnuniyetine göre HHBAÖ puan ortalamaları arasındaki farkın bakım memnuniyeti düzeyi "mükemmel" olan hastalardan kaynaklandığı ve bu hastaların HHBAÖ puan ortalamalarının anlamlı şekilde yüksek olduğu bulunmuştur. Tabloda yer alan diğer tanıtıcı özelliklere göre HHBAÖ puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre HHBAÖ'nden Aldıkları Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması(N=277)

Özellik	n	(%)	HHBAÖ		
			Medyan	25-75 persentil	Test
Cinsiyet					
Kadın	138	49,8	63,00	55,7-72,0	Z=-0,208* p=0,836
Erkek	139	50,2	64,00	57,0-71,0	
Yaş					
18-39	51	18,4	61,0	55,0-68,0	KW=3,748** p= 0,153
40-59	99	35,7	64,0	56,0-71,0	
60 ve üzeri	127	45,9	64,0	57,0-72,0	
Öğrenim Durumu					
Okuryazar değil	56	20,2	64,0	56,0-71,0	KW=2,747** p=0,253
İlköğretim	165	59,6	65,0	57,0-71,5	
Lise ve üstü	56	20,2	61,0	55,0-71,7	
Yaşadığı Yer					
Köy	85	30,7	66,0	56,5-72,0	KW=1,978** p=0,372
İlçe	72	26,0	62,0	56,0-69,0	
İl	120	43,3	63,0	56,0-72,0	
Gelir Durumu					
Gelirim giderimden az	78	28,2	64,0	56,0-72,0	KW=2,462** p=0,291
Gelirim giderime eşit	182	65,7	63,0	56,0-71,0	
Gelirim giderimden çok	17	6,1	64,0	59,0-75,0	
Şu An Yattığı Klinik					
Dahili Birimler	131	43,3	64,0	56,0-72,0	Z=-0,252* p=0,081
Cerrahi Birimler	146	52,7	63,5	56,0-71,2	
Kronik Hastalık Durumu					
Var	148	53,4	65,0	57,0-73,0	Z=-2,420* p=0,016
Yok	129	46,6	62,0	56,0-69,0	
Refakatçi Bulundurma Durumu					
Evet	233	84,1	64,0	56,0-72,0	Z=-1,262* p=0,207
Hayır	44	15,9	62,0	55,2-69,7	
Refakatçi Kalış Süresi					
Sürekli	199	71,9	64,0	57,0-72,0	KW=2,27** p=0,320
Belli saatlerde	34	12,2	63,0	53,5-72,0	
Yok	44	15,9	62,0	55,0-69,7	
Hemşirelik Bakım Memnuniyeti					
Mükemmel	21	7,6 a	75,0	68,0-75,0	KW=42,81** p=0,000
Çok iyi	102	36,8 b	62,0	58,0-72,0	
İyi	135	48,7 c	65,0	56,0-71,0	
Kötü	19	6,9 d	47,0	43,0-57,0	

*Mann Whitney U, **Kruskal Wallis, a>b=c>d

Hastaların HHBAÖ puan ortalaması 62,64±10,08 (min:29, max:75) olarak belirlenmiştir. Hastaların %71,1'inin "isteklerimle hemen ilgilendiler" %68,6'sının "hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim" ifadelerine en yüksek oranda katıldıkları belirlenirken, %39,4'ünün "ihtiyacımdan fazlasını düşündüler" ve %39,7'sinin "hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler" ifadelerine en düşük katılımı gösterdikleri bulunmuştur (Grafik 1).



Grafik 1. Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları

*En yüksek katılım olan ölçek maddesi

** En düşük katılım olan ölçek maddesi

Ölçek Maddeleri:1)Daha gerçekçi olmama yardımcı oldular 2)İhtiyacımdan fazlasını düşündüler 3)İsteklerimle hemen ilgilendiler 4)Bakım esnasında tüm dikkatlerini bana verdiler 5)Çoğu şeyi bana sorarak yaptılar 6)Hastanede beni rahat ettirdiler 7)Hastaneye ilgili bilmediğim şeyler hakkında bilgi verdiler 8)Benim gereksinim ve isteklerime dair ilgili kişileri uyardıklarından eminim 9)İhtiyacım olduğunda hemşirelerin yanımda olacaklarından eminim 10)Hastalığımdan benim için ne demek olduğunu anladıklarını hissediyorum 11)Bazı sorunların hemşirelerin çabaları ile önlendiğini biliyorum 12)Hastalığımla ilgili korkularıyla başa çıkamamda bana yardımcı oldular 13)Yaptıkları açıklamalar rahatlatıcıydı 14)Tedavilerim yapılırken beni rahatlatıldı 15)Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim.

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonucuna göre, hastaların hemşirelik bakımını algılayışı ölçek puanını önemli ölçüde etkileyen faktörün, hastanın bakımdan memnun olma durumu olduğu ($p < 0,01$, $R = 0,35$) belirlenmiştir. Buna karşın, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, yaşadığı yer, gelir durumu, yatış süresi, refakatçi bulundurma durumu, refakatçi kalış süresi ve kronik hastalık varlığı ile hastaların bakım algıları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tartışma

Dünya Sağlık Örgütü, 2020 yılını Uluslararası Hemşire ve Ebe Yılı olarak belirlemiş, 7 Nisan 2020 Dünya Sağlık Günü'nde hemşirelerin dünyayı sağlıklı tutmada oynadıkları kritik rolü dünya liderlerine hatırlatmıştır.³⁶ Hemşirenin en kritik ve temel rolü bakım vermektir. Bakım hemşireliğinin "özü" ya da "can alıcı noktası" olarak kabul edilmekte özünde yardım etme, sevgi besleme, iletişim,

düşünme, umurunda olma, özen gösterme, değer verme, empati duyma, ahlâki davranma, bilgi verme, şefkat gösterme ve saygı sunma temalarını içerir.⁵ Bu çalışma, hastaların bakım algılayışını değerlendiren tanımlayıcı bir araştırmadır.

Araştırmada hastaların HHBAÖ'nden aldıkları toplam puan ortalaması 62,64±10,08 olup, hastaların bakım algısının ölçekten alınabilecek en düşük ve en yüksek puan ortalamasına göre ortanın üzerinde olduğu söylenebilir. Ülkemizde HHBAÖ ile yapılan diğer çalışmalarda da ölçek puan ortalamalarının 56 ile 86 arasında olduğu ve en yüksek madde puan ortalamalarının hemşireler sayesinde iyi bakıldığını hissetme ile hemşireye ulaşılabilirlik ve güven duymaya ilişkin ifadelerle ait olduğu belirtilmektedir.^{21,23,27,37}

Hastalar HHBAÖ'nde; yüksek oranda "isteklerimle hemen ilgilendiler" ve "hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim", düşük oranda ise "ihtiyacımdan fazlasını düşündüler" ve "hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler" ifadelerine katıldıklarını bildirmiştir. Kol ve ark.⁴¹ (2017) tarafından aynı ölçek ile yapılan çalışmada da hastalar yüksek oranda "hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim" ve "ihtiyacım olduğunda yanımda olacaklarına eminim" ifadelerine katıldıklarını belirtirken, düşük oranda "hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler" ifadesine katılım göstermişlerdir. Araştırmada hemşirenin hasta ihtiyaçlarına cevap vermesi, değer vermesi ve ilgi göstermesi, hastaların teknik bilgi, beceri ve uzmanlık yerine bakımın psikososyal boyutuna ilişkin terapötik iletişim, dokunma, dinleme, güler yüz, beden dili, olumlu ve destekleyici yaklaşım, nezaket gibi hissedilebilir bakım davranışlarından memnuniyet duyduklarını göstermektedir.

Hastaların cinsiyetlerine ve yaş gruplarına göre ile hemşirelik bakım algıları arasında istatistiksel fark olmadığı bulunmuştur ($p>0,05$) (Tablo 1). Benzer şekilde literatürde hem cinsiyetin^{24,29,37,39,40,41,42,43,44} hem de yaşın^{7,37,39,41} bakım algısı üzerine etkisi olmadığı belirtilmektedir. Yaş gruplarına ve cinsiyete göre bakım algısının değişmemesi, hastaların beklentileri doğrultusunda hemşirelik bakımı aldıklarını düşündürmektedir.

Hastaların öğrenim durumuna göre de bakım algısının değişmediği ($p>0,05$) bulunmuştur. (Tablo 1). Öğrenim durumuna göre hemşirelik bakım algısı puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamasına karşın, en düşük bakım algısının lise ve üstünde eğitimi olanlarda, en yüksek bakım algısının ise ilköğretim mezunlarında olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç Yılmaz ve ark. (2018)³⁷'nin öğrenim durumuna göre hasta bakım algısı arasında anlamlı bir fark olmadığı bulgusu ile benzerlik göstermektedir.

Hastaların yaşadıkları yer ile HHBAÖ puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı bulunmuştur ($p>0,05$). İstatistiksel fark olmamasına rağmen köyde yaşayan hastaların hemşirelik bakım algısı puan ortalamaları en yüksek bulunmuştur (Tablo 1). Arslan ve ark. (2012)⁴⁵, Şişe (2013)²⁷ ve Midilli ve ark. (2017)³² çalışmalarında, köyde yaşayanların bakım algısı puan ortalamalarının anlamlı düzeyde yüksek olduğunu bildirmişlerdir.

Hastaların gelir durumlarına göre HHBAÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır (Tablo 1). Bu sonucun araştırmaya katılan bireylerin büyük çoğunluğunun (%93,9) gelirinin giderinden az ya da eşit olması ve çok azının (%6,1) gelirinin giderinden fazla olmasından kaynaklandığı düşünülmüştür.

Hastaların yattığı kliniğe göre HHBAÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır (Tablo 1). Özlü (2015)⁴⁰ ve Öztürk (2020)⁴³ çalışmalarında hastanın yattığı kliniğin

hemşirelik bakım algısını etkilemediğini bulmuştur. Literatürde hastanın bulunduğu servise göre bakım algılarının değiştiğini belirten çalışmalar da vardır.^{7,39}

Hastaların kronik hastalığının olması durumuna göre HHBAÖ puan ortalamaları arasındaki farkın kronik hastalığı olanların lehine istatistiksel açıdan anlamlı olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). (Tablo 1). Bu sonuç, Kol ve ark. (2017)⁴¹'nin çalışma sonucuyla benzerlik göstermektedir. Kronik hastalıklar sürekli bakım almayı gerektirdiğinden, hastaların hemşireden beklentilerini şekillendirmiş, gerçekçi beklentiler geliştirmelerine neden olmuş ve bu doğrultuda hemşirelik bakım algısını artırmış olabilir.

Hastaların hemşirelik bakım memnuniyetine göre HHBAÖ puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Hastaların hemşirelik bakım memnuniyetine göre HHBAÖ puan ortalamaları arasındaki farkın bakım memnuniyeti düzeyi "mükemmel" olan hastalardan kaynaklandığı ve bu hastaların HHBAÖ puan ortalamalarının anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 1). Hastanın beklentileri ile algılamaları hemşirelik bakımına yönelik memnuniyeti etkileyen en önemli faktörlerdendir.²⁶ Bakım memnuniyeti yüksek olan hastaların hemşirelik bakım algıları puanlarının yüksek olması beklenen bir sonuçtur.

Hastaların yanında refakatçi bulunması durumuna göre HHBAÖ puan ortalaması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). İstatistiksel fark olmamasına rağmen refakatçisi olan hastaların refakatçisi olmayanlara göre hemşirelik bakım algısının daha olumlu olduğu belirlenmiştir (Tablo 1). Yılmaz ve ark. (2018)³⁷ ve Özlü (2015)⁴⁰ çalışmalarında refakatçisi olan hastaların olmayanlara göre hemşirelik bakım algısının daha olumlu olduğunu belirtmişlerdir.

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonucuna göre; hastanın bakımdan memnun olma durumu ile hemşirelik bakım algıları arasında zayıf düzeyde anlamlı ilişki olduğu saptandı ($p<0,01$, $R=0,35$). Hemşireler sağlık hizmetlerinin sunumunda önemli bir güç ve hasta ile en fazla zaman geçiren sağlık profesyoneleridir.⁴⁶ Bu nedenle hemşirelerin, hastaya bilgi vermesi, güven ilişkisi kurması, terapötik etkileşimde bulunması, bilgi ve becerisini kullanarak yardım edici girişimlerde bulunması, bireyselleşmiş, destekleyici, duyarlı, insancıl yaklaşımda bulunması, güler yüzlü ve arkadaşça yaklaşması, hastaların duygularını ifade etmesine uygun ortam sağlaması ve empati kurabilmesi hastada olumlu hemşirelik bakım algısının gelişmesine ve bunun da sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyete yansıtacağı düşünülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmaya katılan hastaların %50,2'si erkek, %45,9'u 60 ve üstü yaş grubunda, %80,9'u evli, %59,6'sı ilköğretim mezunu, %41,1'i ev hanımı, %97,5'i sosyal güvenceye sahip ve %65,7'sinin gelirinin giderine eşit olduğu, %43,3'ünün ilde yaşadığı, %52,7'sinin cerrahi kliniklerde yattığı, %69,3'ünün 15 gün üstü hastanede yattığı, %53,4'ünün kronik bir hastalığı olduğu belirlendi. Hastaların %48,7'si aldığı bakımı iyi olarak değerlendirdi. Hemşirelik bakımını algılayış puan ortalaması, ölçekten alınabilecek en düşük ve en yüksek puan ortalamasına göre ortanın üzerinde bulundu. Hastaların cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, yaşadığı yer, gelir durumu, yattığı klinik, refakatçi bulundurma durumu, refakatçi kalış süresine göre hemşirelik bakım algıları arasında anlamlı bir fark bulunmadı ancak kronik hastalığa sahip olma ve hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarına göre anlamlı fark bulundu.

Sonuçlar, hastaların "bakımdan memnun olma durumunun" hemşirelik bakım algısında en önemli prediktör (belirleyici) değişken olduğunu gösterdi. Hemşirelerin bakım verirken hasta algılarını bilmesi, bu algıyı etkileyebilecek faktörlerin farkında olması, hemşirelik bakımının sürekli

geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi ve bakımla ilgili eksikliklerin saptanarak hasta beklentileri doğrultusunda gerekli düzenlemelerin yapılması önerilmektedir.

Kaynaklar

1. Birol L. Hemşirelik Süreci. İzmir, Berke Matbaacılık, 2013; 82-83.
2. Potter AP, Perry AG. Fundamentals of nursing: 7 th ed. Canada, Mosby Year-Book 2009; 38.
3. Gürhan N. Ruh sağlığı ve psikiyatri hemşireliği. (1.Basım). Ankara: Nobel Tıp Kitapevleri 2016; 183-195.
4. Potter PA, Perry AG. Basic Nursing, 6th ed., Canada, Mosby Elsevier, 2007; 486-487
5. Potter AP, Perry AG. Fundamentals of Nursing: 8 th ed Canada, Mosby Year-Book, 2013; 83.
6. Kurşun Ş, Taş AF. Nursing students' perceptions of caring in Turkey, Health Med , 2012; 6(9): 3145-51.
7. Apay SE, Arslan S. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. TAF Preventive Medicine Bulletin 2009; 8: 239-44.
8. Donabedian, A. The quality of care: how can it be assessed? Journal of American Medical Association 1988; 260: 1743-48.
9. Karadağ S, Taşçı S. Kayseri devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin verdiği hemşirelik bakımı ve bakımı etkileyen faktörler. Sağlık Bilimleri Dergisi 2005; 14: 13-21.
10. Farsi Z, Nayeri ND, Negarandeh R, Broomand S. Nursingprofession in Iran: An overview of opportunities and challenges. Japan Journal of Nursing Science 2010; 7: 9-18.
11. Schmidt LA. Patients' perception of nursing care in the hospital setting. JAN 2003; 44: 393-99.
12. Fosbinder D. Patient perceptions of nursing care: an emerging theory of interpersonal competence, Journal of Advanced Nursing 1994, 20:1085-1093.
13. Suhonen R, Berg A, Idvall E, Kalafati M, Katajisto J, Land L, Lemonidou C, Schmidt LA, Valimaki M, Kilpi HL. European orthopaedic and trauma patients's perceptions of nursing care: a comparative study. Journal of Clinical Nursing. 2009 18: 2818-2829.
14. Suliman W.A, Welmann E., Omer T., Thomas L. Applying Watson's nursing theory to assess patient perceptions of being cared for in a multicultural environment, Journal of Nursing Research 2009, 17: 293-299.
15. Sherwood GD. Meta-synthesis of qualitative analyses of caring: defining a therapeutic model of nursing. Advanced Practice Nursing Quarterly 1997, 3: 32-42.
16. Land L, Suhonen R. Orthopaedic and trauma patients's perceptions of individualized care. International Nursing Review 2009, 56: 131-137.
17. Suliman W.A, Welmann E., Omer T., Thomas L. Applying Watson's nursing theory to assess patient perceptions of being cared for in a multicultural environment, Journal of Nursing Research. 2009 17: 293-299.
18. Brilowski G.A, Wendler M.C. An evolutionary concept analysis of caring. Journal of Advanced Nursing 2005, 50: 641-650.
19. Zhao HS, Akkadechanunt T, Xue XL. Quality nursing care as perceived by nurses by nurses and patients in a Chinese hospital. Journal of Clinical Nursing 2008, 18: 1722-1728.
20. Özsoy SA., Özgür G, Durmaz AA. Patient expectation and satisfaction with nursing care in Turkey: A literature review. International Nursing Review 2007, 54: 249-255.
21. Çoban Gİ, Kaşıkçı M. Hastaların hemşirelik bakımını algılayışları. İ.Ü.F.N. Hem Derg 2008; 63:165-171.
22. Şendir M, Büyükyılmaz F, Yazgan İ, Bakan N, Mutlu A, Tekin F. Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. İstanbul Üniversitesi Florence Nigthingale Hemşirelik Dergisi 2012, 1: 35-42.
23. İçyeroğlu G, Karabulutlu E. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2011; 6: 67-81.
24. Demir Y, Arslan GG, Eşer İ, Khorshud L. Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi, İ.Ü.F.N. Hem Derg 2011; 19: 69.
25. Arslan S, Nazik E, Tanrıverdi D, Gürdil S. Determining the level of satisfaction of patients in nursing care and health services. TAF Prev Med Bull. 2012; 11:717-24.
26. Barış N, Karabacak Ü, Yatarak tedavi gören hastaların yakınlarının hemşirelik rolünü algılamaları, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi 2013, 3:131-137.

27. Şişe Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi 2013, 14: 69-75.
28. Aksakal T., Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi: Jinekoloji servisi örneği. Erciyes Medical Journal 2008; 30:4, 242-249.
29. Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 2011; 14: 1.
30. Kavuncubaşı, Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitapevi 2000; 295.
31. İpek ÇG, Kasıkçı M. Reliability and validity of the scale of patient perception of hospital experience with nursing care in a Turkish population. J Clin Nurs 2010; 19 (13-14): 1929-34.
32. Midilli TS, Kırmızıoğlu T, Kalkım A. Affecting factors and relationship between patients' attitudes towards the nursing profession and perceptions of nursing care in a university hospital. JPMA, 2017, 67:1059-1064.
33. Dancey C, Reidy J, Rowe R. Statistics for the Health Sciences, 1. Baskı, SAGE publications, 2012; 122-124.
34. Dozier A, Kitzman H, Ingersoll G, Holmberg S, Schultz A. Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. Research in Nursing and Health, 2001; 24: 506-17.
35. Karaca PP, Oskay ÜY. Düşük yapan kadınların bakımında Swanson bakım kuramı. HEAD, 2017, 14(3):228-232.
36. World Health Organization (WHO) [Online]. World Health Day, 2020. Available from: <https://www.who.int/news-room/campaigns/world-health-day/world-health-day-2020>, (Accessed 2020 May 7).
37. Yılmaz FA, Şentürk Ş, Yaşın P, Başoğlu ŞS. Hastaların hemşirelik bakımını algılayış düzeylerinin belirlenmesi. Göller Bölgesi Aylık Hakemli Ekonomi ve Kültür Dergisi Ayrıntı Cilt 5 Sayı 59 Şubat 2018/ 61.
38. Senarath U, Gunawardena NS. Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care and related hospital services at the national hospital of Sri Lanka, Asian Nursing Research 2011; 5(2):71-80.
39. Cerit B. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi. Journal of Hacettepe University Faculty of Nursing 2016; 3(1).
40. Özlü ZK, Uzun Ö. Evaluation of satisfaction with nursing care of patients hospitalized in surgical clinics of different hospitals. International Journal of Caring Sciences 2015; 8(1),
41. Kol E, Geçkil E, Arıkan C, İlter M, Özcan Ö, Şakırgün E, Dayan Ü, Uygun G, Kılıç D, Macit M, Uslular E, Sızlı A, Çakır N, Solak D, Kavgacı A, Sabancıoğulları S, Atay S. Türkiye'de hemşirelik bakım algısının incelenmesi. ACU Sağlık Bil Derg 2017(3):163-172.
42. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Selim B. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008; 21:33-49.
43. Öztürk H, Demirsoy N, Saylıgil O, Florczak KL. Patients' perceptions of nursing care in a university hospital. Nurs Sci Q 2020; 33(1): 12-18.
44. Dikmen Y, Yılmaz D. Patient's perceptions of nursing care-a descriptive study from Turkey. Ann Nurs Pract 2016; 3(3): 1048.
45. Arslan S, Nazik E, Tanrıverdi D, Gürdil S. Determining the level of satisfaction of patients in nursing care and health services. TAF Prev Med Bull. 2012; 11:717-24.
46. Cerit B, Coşkun S. Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algıları. Turk J Clin Lab 2018; 9(2): 103-109.