

Dahiliye Kliniklerinde Tedavi Gören Hastaların Öğrenci Hemşirelerin Verdiği Bakımdan Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi

Determination of the Satisfaction Level of Inpatients Treated in Internal Medicine Clinics from the Care Given by the Nursing Students

Özgül Erol ¹  Serap Ünsar ¹  Seda Kurt ¹  İrem Yıldız Çilengiroğlu ¹  Gülcan Meşhur ² 

¹Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Balkan Yerleşkesi Edirne, TÜRKİYE
²Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Doktora Programı, Balkan Yerleşkesi Edirne, TÜRKİYE

Geliş tarihi/ Date of receipt: 23/03/2023

Kabul tarihi/ Date of acceptance: 26/09/2023

© Ordu University Faculty of Health Sciences, Department of Nursing, Turkey, Published online: 04/06/2024

ÖZ

Amaç: Bu çalışma, dahiliye kliniklerinde yatarak tedavi gören hastaların, iç hastalıkları hemşireliği dersini alan ve bu kliniklerde uygulamaya çıkan öğrenci hemşirelerin verdiği bakımdan memnuniyet düzeylerini ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla planlandı.

Yöntem: Araştırmanın örneklemini Aralık 2021-Mayıs 2022 tarihleri arasında iç hastalıkları kliniklerinde tedavi gören 464 hasta oluşturdu. Veriler, “Kişisel Bilgi Formu” ve “Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)” kullanılarak toplandı. Verilerin analizinde yüzdelik, ortalama hesabı ve Mann Whitney U testi kullanıldı.

Bulgular: Hastaların NHBMÖ toplam puan ortalamasının 81.38±15.33 olduğu bulundu. Öğrenci hemşirelerin davranışlarını iyi olarak değerlendiren, iletişimlerinin yeterli olduğunu ifade eden, uygulama yapmadan önce kendilerine bilgi verildiğini belirten, yaşam bulguları ölçümü sonrası sonuçların kendileri ile paylaşıldığını bildiren, tedavi sırasında uygulanan ilaçlar hakkında kendilerine açıklama yapıldığını söyleyen hastaların NHBMÖ puan ortalamasının istatistiksel olarak daha yüksek olduğu belirlendi (p<0.05).

Sonuç: Hastaların, öğrenci hemşirelerin verdikleri hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin iyi düzeyde olduğu saptandı. Hasta ile etkili iletişim kurmanın, hastaya yapılan uygulamalar ve verilen ilaçlar konusunda açıklama yapmanın hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediği belirlendi. Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelik eğitim programlarında etkili iletişim kurma teknikleri, hasta ve ailesine yapılan uygulama ve tedaviler hakkında bilgilendirmenin önemi konularının daha çok vurgulanması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci hemşire, dahiliye klinikleri, hasta memnuniyeti

ABSTRACT

Objective: The aim of this study was to determine the satisfaction levels of the inpatients treated in internal medicine clinics from the care given by nursing students who practiced in these clinics and the factors affecting them.

Methods: The study sample consisted of 464 patients who were treated in internal medicine clinics between December 2021-May 2022. Data were collected using the “Personal Information Form” and the “Newcastle Nursing Care Satisfaction Scale (NSNS)”. In the data analysis, percentile, mean, Mann Whitney U test were used.

Results: The mean total NSNS score of the patients was found to be 81.38±15.33. The patients who evaluated the behavior of the nursing students as good, stated that their communication was sufficient, stated that they gave information to the patients before the application, shared the results with them after the vital signs measurement, and indicated that they explained to themselves the drugs they used during the treatment had statistically higher NSNS mean score than the others (p<0.05).

Conclusion: It was determined that the satisfaction level of the patients with the nursing care given by the nursing students was at good level. Providing effective communication with the patient and explaining the application and sharing information about the drugs affected the patient satisfaction positively. It is suggested that more emphasis should be placed on effective communication techniques and informing the patients and their families about the practices and treatments in nursing education programs.

Keywords: Nursing student, internal medicine patient, nurse satisfaction

ORCID IDs of the authors: ÖE:0000-0001-9676-7115; SÜ:0000-0001-7723-8816; SK:0000-0003-1844-1229 İYÇ: 0000-0001-8276-0158; GM: 0000-0003-2115-8643

Sorumlu yazar/Corresponding author: İrem Yıldız Çilengiroğlu

Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Balkan Yerleşkesi Edirne, TÜRKİYE

e-posta/e-mail: iremyildiz@trakya.edu.tr

Atıf/Citation: Erol Ö, Ünsar S, Kurt S, Çilengiroğlu İY, Meşhur G. (2024). Dahiliye kliniklerinde tedavi gören hastaların öğrenci hemşirelerin verdiği bakımdan memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi. 7(2), 324-330. DOI:10.38108/ouhcd.1269623



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Giriş

Sağlık hizmetlerinde memnuniyet, belirli bir hizmet süreci hakkındaki inanç ve tutum ifadesidir. Hasta memnuniyeti, beklentiler ile gerçek bakım algısı arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak hastanın bilişsel ve duygusal tepkisini öznel olarak değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Sharew ve ark., 2018). Hasta memnuniyeti, sağlık profesyonelleri ve hizmet kullanıcıları arasındaki etkileşimin ölçümü olarak kabul edilmektedir. Bu ölçümün seviyesi, alınan bakımın kalitesini göstermektedir. Bu bilgiler doğrultusunda, sağlık sisteminin kalitesi değerlendirilmekte ve hastalara sunulan hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır (Batbaatar ve ark., 2017; Rios-Risque ve Garcia-Izquierdo, 2016; Sharew ve ark., 2018). Hastanenin sunduğu hizmetler ile ilgili memnuniyet duygusunu hissetmek her hastanın en önemli hakkıdır. Hasta memnuniyetinin artması, hastaların kendi tedavi ve bakımlarına katılımlarını ve sağlık durumlarını iyileştirme şanslarını da artırmaktadır (Lotfi ve ark., 2019).

Hemşirelik bakımında hasta memnuniyeti; beklenti, hastane fiziksel ortamı, iletişim, bilgi, bakıma katılım ve dahil olma, kişilerarası ilişkiler, yeterlilik gibi bileşenlere sahiptir (Sharew ve ark., 2018). Hemşireler; zamanlarının çoğunu hastalarla geçirdikleri için genel hasta memnuniyetinin belirlenmesinde anahtar role sahiptirler. Hastaların kendini daha çok güvende hissetmesini sağlayan hemşireler, hasta memnuniyet düzeyinin artırılmasında diğer sağlık profesyonellerine göre oldukça önemli bir görev üstlenmektedir. Hemşirelik bakımından memnuniyetsizlik, sağlık hizmet kalitesinin yeterli olmadığını göstermekte ve standartlara ulaşılmasını engellemektedir (Sharew ve ark., 2018). Hastaların hastane deneyimleri ile ilgili memnuniyet ve memnuniyetsizliklerini değerlendiren çalışmalarda hemşirelik hizmetinin çok önemli bir etken olduğu, hemşirelerin davranışlarının ve hasta ile etkileşimlerinin hasta memnuniyetinde temel unsur olduğu belirtilmiştir. Hemşirelerin sağlık bakım hizmeti sağlarken sergiledikleri bakım davranışları, hasta memnuniyeti ve tedavinin etkinliği açısından önemli bir etkiye sahiptir (Demir ve ark., 2011).

Hemşirelik hizmetlerine göre hasta memnuniyeti; hastaya kendi bakımını yapabilir hale gelene kadar destek olmak, mümkün olan en kısa zamanda öz bakım gereksinimlerini karşılayacak duruma gelmesini sağlamak ve bu süreçte hastalığı, tedavisi ve bakımı konusunda ihtiyacı olan eğitimi

vermek ile doğrudan ilişkilidir (Fitzpatrick ve Kazer, 2011). İç hastalıkları kliniklerinde tedavi gören hastalar kronik hastalıkları nedeniyle çeşitli semptomlarla baş etmek durumunda kalmaktadır. Kronik hastalıklı bireylere etkili hemşirelik bakımının sağlanması ile hastaların memnuniyet düzeyi de artacaktır. Hastaların memnuniyet düzeyinin artması; iyilik hallerinin artmasına ve hastaneye tekrarlı yatışların önlenmesine katkı sağlayacaktır (Jagoda et al., 2019).

Hemşirelik eğitimi, teorik ve uygulamalı eğitimin birlikte yürütüldüğü dört yıl süren bir süreçtir (Ergül, 2011; Özer ve Çetinkaya, 2010). İç hastalıkları hemşireliği dersi, teorik bilginin yanı sıra dahiliye kliniklerinde uygulama yapılmasını gerektiren, kanıta dayalı hemşirelik girişimlerinin öğrenilmesi ve bakım sonuçlarının değerlendirilmesini sağlayan temel hemşirelik derslerinden biridir (Akça ve Kiper, 2012; Efil, 2020). Hemşirelik öğrencileri eğitimleri süresince hasta/sağlıklı birey ve ailelere bakım ve eğitim vererek topluma sağlık hizmeti sunmaktadırlar. Öğrenciler profesyonel meslek hayatına başlamadan önce mesleki uygulamalara katılarak klinikte çalışan hemşireler ile hemşirelik bakımı vermektedirler. Öğrenci hemşirelerin eğitimleri sırasında aldıkları bilgiler doğrultusunda hastalara memnuniyet verici bakım sunabilmeleri mezun olduklarında da bu yönde devam etmeleri açısından çok önemlidir (Özer ve Çetinkaya, 2010). Bu nedenle bu çalışma, dahiliye kliniklerinde tedavi gören hastaların, iç hastalıkları hemşireliği dersini alan ve bu kliniklerde uygulamaya çıkan öğrenci hemşirelerden memnuniyet düzeylerini ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla planlandı.

Yöntem

Araştırmanın Tipi

Araştırma tanımlayıcı kesitsel nitelikte bir araştırmadır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini bir üniversite hastanesinin dahiliye kliniklerinde (kardiyoloji, genel dahiliye, medikal onkoloji, nöroloji, endokrinoloji, hematoloji, nefroloji, gastroenteroloji, göğüs hastalıkları) yatan tüm hastalar oluşturmaktadır. Bu hastane toplam 1100 yatak kapasitesine sahip olup araştırmanın örneklemini 02.12.2021-07.05.2022 tarihleri arasında bu kliniklerde 18 yaşından büyük, en az iki gün hastanede tedavi gören, iletişim güçlüğü olmayan ve çalışmaya katılmaya gönüllü 464 (%45.6) hasta oluşturmuştur.

Veri Toplama Araçları

Veri toplamada, “Kişisel Bilgi Formu” ve “Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek ve anketler hastalar ile yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak, gün içinde tedavi ve bakımın yoğun olduğu sabah saatleri dışında hastaların dinlenme halinde olduğu öğleden sonra saatlerinde yaklaşık 15-20 dakika süre içerisinde uygulanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Literatür doğrultusunda araştırmacılar tarafından oluşturulan kişisel bilgi formu, hastaların sosyodemografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb.) ve hastaların hangi klinikte tedavi gördükleri, tedavi durumları, öğrenci hemşirelerin iletişim düzeyleri, işlem öncesi kendilerine bilgi verme durumları vb. ile ilgili hastaların görüşlerini içeren 19 sorudan oluşmaktadır (Büyükyörük ve ark., 2010; Orak ve ark., 2009; Oskay ve ark., 2015).

Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)

Thomas ve arkadaşları tarafından 1996 yılında geliştirilmiştir. Akın ve Erdoğan tarafından 2007 yılında Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği yapılmıştır. NHBMÖ 19 soru ve her soru için beş cevap seçeneği (“hiç memnun değilim” 1 puan, “nadiren memnunum” 2 puan, “memnunum” 3 puan, “çok memnunum” 4 puan, “tamamen memnunum” 5 puan) bulunan bir memnuniyet belirleme ölçeğidir. Ölçeğin değerlendirilmesi, ölçekte bulunan tüm maddelerin puanlarının toplanması ve alınan puanın 100’e dönüştürülmesi ile yapılmaktadır. Buna göre ölçeğin puan aralığı 0-100 arasında değişmektedir. Alınan puanın 50’in üzerinde olması hemşirelik bakımından memnuniyeti göstermektedir. Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0.96 olarak (Akın ve Erdoğan, 2007), bu çalışmada ise 0.98 olarak bulunmuştur.

Verilerin Değerlendirilmesi

Veriler, istatistiksel analizleri SPSS 20.0 paket programı ile yapıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (ortalama, standart sapma, medyan, frekans, yüzde, minimum, maksimum) ve Mann Whitney-U testi kullanıldı. Sonuçlar %95 güven aralığında, $p < 0,05$ değeri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilerek değerlendirildi.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmaya başlamadan önce araştırmanın yapılacağı Edirne ili Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (Onay tarihi: 09.12.2019 Karar

numarası: 21/26) ve üniversite hastanesinden kurum izni alındı. Anket formu uygulanmadan önce gönüllülere çalışma ile ilgili bilgi verilerek katılan hastalardan sözel olarak izin alındı. Anket formundaki bilgilerin sadece bu bilimsel çalışma için kullanılacağı paylaşılan bilgilerin gizliliğinin korunacağı bilgisi verildi.

Bulgular

Hastaların kişisel ve hastalığa ilişkin özellikleri Tablo 1’de yer almaktadır. Hastaların yaş ortalamasının 60.97 ± 14.95 yıl olduğu, %57.8’inin erkek, %79.3’ünün evli, %88.4’ünün çocuk sahibi olduğu saptandı. Hastaların %70.3’ü ilköğretim veya ortaokul mezunu, %70.7’sinin herhangi bir işte çalışmadığı belirlendi. Hastaların %64.0’ü aylık gelirlerinin giderlerine eşit olduğunu ifade etmiştir. Hastaların tedavi gördükleri klinikler incelendiğinde hastaların %24.6’sının medikal onkolojide tedavi gördükleri belirlendi. Hastaların %58.8’inin tanımsız eşlik eden başka bir kronik hastalığının olduğu, %89.0’unun oral tedavi %84.5’inin parenteral tedavi aldığı saptandı.

Hastaların öğrenci hemşirelerin davranışları hakkındaki ifadeleri Tablo 2’de sunuldu. Hastaların çoğunluğu (%94.8) öğrenci hemşirelerin kendilerine karşı davranışlarının iyi ve iletişimlerinin yeterli olduğunu ifade ettiler. Hastaların %92.8’i öğrenci hemşirelerin uygulama yapmadan önce kendilerine bilgi verdiklerini ve %83.8’i öğrenci hemşirelerin kendilerine tedavi sırasında uyguladıkları ilaçlar hakkında açıklama yaptıklarını belirtti.

Hastaların bazı özellikleri ile ölçek toplam puan ortalamalarının değerlendirilmesi Tablo 3’te sunuldu. Hastaların cinsiyet, medeni durum, eğitim, çalışma durumları, çocuk sahibi olma durumları, tanılarına eşlik eden başka bir kronik hastalıklarının olması, tedavi gördükleri klinikler, oral, parenteral tedavi alma durumları ile ölçek toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ($p > 0.05$). Öğrenci hemşirelerin hastalara karşı davranışlarının (tedavi ve bakım girişimleri, iletişim, uygulama öncesi sonrası açıklama yapma vb.) hastaların memnuniyet düzeylerini etkilediği belirlenmiştir ($p = 0.006$). Öğrenci hemşirelerin hasta ile iletişimlerinin, hastaya uygulama yapmadan önce ve yaptıktan sonra (yaşam bulguları ölçümü, tedavide uygulanan ilaçlar gibi) bilgi vermelerinin hastaların memnuniyet düzeylerini etkilediği belirlenmiştir ($p = 0.000$).

Tablo 1. Hastaların kişisel ve hastalığa ilişkin özellikleri (n=464)

Değişkenler		Min-Maks.	Ort±SS
Yaş (yıl)		18-95	60.97±14.95
		n	%
Cinsiyet	Kadın	196	42.2
	Erkek	268	57.8
Medeni durum	Evli	368	79.3
	Bekar	96	20.7
Çocuk sahibi olma	Var	410	88.4
	Yok	54	11.6
Eğitim durumu	İlkokul ve ortaokul	326	70.3
	Lise ve üzeri	138	29.7
Çalışma durumu	Çalışıyor	136	29.3
	Çalışmıyor	328	70.7
Gelir durumu	Gelir giderden düşük	136	29.3
	Gelir gidere eşit	298	64.2
	Gelir giderden yüksek	30	6.5
Hastalık tanısı	Kanser	120	25.8
	Kardiyovasküler Sistem Hastalıkları	88	18.9
	Sinir Sistemi Hastalıklar	76	16.3
	Endokrin Sistem Hastalıkları	21	4.5
	Gastrointestinal Sistem Hastalıkları	17	3.6
	Üriner Sistem Hastalıkları	15	3.2
	Solunum Sistemi Hastalıkları	15	3.2
	Diğer (tetkik, deri hastalıkları, eklem bağ dokusu hastalıkları vb.)	112	24.1
Tedavi gördüğü klinik	Medikal Onkoloji	114	24.6
	Kardiyoloji	88	19.0
	Nöroloji	76	16.4
	Genel Dahiliye	43	9.3
	Nefroloji	39	8.4
	Endokrinoloji	35	7.5
	Gastroenteroloji	28	6.0
	Göğüs Hastalıkları	25	5.4
Hematoloji	8	1.7	
Eşlik eden kronik hastalık	Var	273	58.8
	Yok	191	41.2
Oral tedavi	Evet	413	89.0
	Hayır	51	11.0
Parantral tedavi	Evet	392	84.5
	Hayır	72	15.5

Ort±SS: Ortalama±Standart Sapma; Min-Maks: Minimum-Maksimum değer

Tablo 2. Hastaların öğrenci hemşirelerin davranışları hakkındaki ifadeleri (n=464)

Değişkenler		Min-Maks.	Ort±SS
Öğrenci hemşirelerin hastaya karşı davranışları	İyi	440	94.8
	Orta	24	5.2
Öğrenci hemşirelerin hasta ile iletişimi	Yeterli	440	94.8
	Bazen/Kısmen Yeterli	24	5.2
Öğrenci hemşirelerin uygulama yapmadan önce hastaya bilgi verme durumu	Bilgi veriyorlar	431	92.8
	Bazen bilgi veriyorlar	33	7.2
Öğrenci hemşirelerin yaşam bulguları ölçümü sonrası hastaya bilgi verme durumu	Bilgi veriyorlar	440	94.8
	Bazen bilgi veriyorlar	24	5.2
Öğrenci hemşirelerin hastalara tedavi sırasında uyguladıkları ilaçlar hakkında açıklama yapma durumu	Yapıyorlar	389	83.8
	Bazen yapıyorlar	75	16.2

Ort±SS: Ortalama±Standart Sapma; Min-Maks: Minimum-Maksimum değer

Tablo 3. Hastaların bazı özellikleri ile ölçek toplam puan ortalamalarının değerlendirilmesi

Değişkenler	NHBMÖ Ort±SS	p* değeri
Cinsiyet		
Kadın	82.50±15.53	
Erkek	80.57±15.17	0.168
Medeni durum		
Evli	79.70±16.29	
Bekar	81.82±15.07	0.275
Çocuk sahibi olma		
Var	82.14±14.58	
Yok	81.29±15.44	0.761
Eğitim durumu		
İlkokul ve ortaokul	81.36±15.70	
Lise ve üzeri	81.43±14.50	0.857
Çalışma durumu		
Çalışıyor	83.37±14.64	
Çalışmıyor	80.56±15.56	0.076
Eşlik eden kronik hastalık		
Var	81.85±15.93	
Yok	80.72±14.46	0.302
Oral tedavi		
Evet	81.79±15.60	
Hayır	78.10±12.61	0.065
Parenteral tedavi		
Evet	81.04±15.55	
Hayır	83.20±14.08	0.269
Öğrenci hemşirelerin hastaya karşı davranışları		
İyi	81.86±15.23	0.006
Orta	72.58±14.93	
Öğrenci hemşirelerin hasta ile iletişimi		
Yeterli	82.19 ±15.02	0.000
Bazen/kısmen yeterli	66.62 ±13.73	
Öğrenci hemşirelerin uygulama yapmadan önce hastaya bilgi verme durumu		
Bilgi veriyorlar	82.43 ±15.09	0.000
Bazen bilgi veriyorlar	67.68± 11.63	
Öğrenci hemşirelerin yaşam bulguları ölçümü sonrası hastaya bilgi verme durumu		
Bilgi veriyorlar	81.98±15.12	0.001
Bazen bilgi veriyorlar	70.35±15.34	
Öğrenci hemşirelerin hastalara tedavi sırasında uyguladıkları ilaçlar hakkında bilgi verme durumu		0.000
Açıklama yapıyorlar	82.67±15.10	
Bazen açıklama yapıyorlar	74.70±14.90	

Ort±SS: Ortalama±Standart Sapma, NHBMÖ: Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği, p*: Mann Whitney U testi

Tartışma

Bakım kalitesinin bir göstergesi olan hasta memnuniyetinin ölçülmesi yatan hastanın objektif ölçütleriyle değerlendirilmektedir (Lawrence et al., 2015; Wojtas et al., 2021). Hastanın memnuniyet düzeyi, bakımının sürekliliğini ve tedaviye uyumunu etkilemektedir. Hasta ve bakım sağlayıcı arasında etkili bir iletişim sağlanması hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir (Lawrence et al., 2015). Hasta memnuniyetinin belirleyicilerinin incelendiği bir sistematik derlemede hemşirelik bakımının hasta memnuniyetini belirleyen temel faktörlerden biri olduğu belirtilmiştir (Batbaatar ve ark., 2017). Kliniklerde yatan hastalara hemşirelerin ve öğrenci hemşirelerin yer aldığı multidisipliner bir ekip tarafından bakım sağlanır. Hastaların öğrenci hemşire tarafından sağlanan bakımdan memnuniyeti, öğrencilerin hastaların ihtiyaçlarını karşılayabildiklerini göstermektedir. Bu durum öğrencilerin aldıkları hemşirelik eğitiminin ve geleceğin hemşirelerinin sunduğu bakımın kalitesinin bir göstergesi olmaktadır (Tende et al., 2022).

Çalışmamızda hastaların, hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeği toplam puan ortalamasının 81.38±15.33 olduğu ve öğrenci hemşirelerin verdikleri hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu belirlendi. İntörn hemşirelerin yatan hastalara verdiği bakımdan hastaların memnuniyet düzeylerini inceleyen bir çalışmada, hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeğinin toplam puan ortalaması 67.96±12.57 olarak bulunmuştur (Büyükyörük ve ark., 2010). Hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyini değerlendiren bir çalışmada memnuniyet ölçeğinin puan ortalamasının 90.52±9.16 olduğu, hastaların memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu belirtilmiştir (Öztürk ve ark., 2013). Yapılan bir çalışmada klinikte tedavi gören hastaların tıp fakültesi ve hemşirelik öğrencileri tarafından verilen tedavi ve bakımdan memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu bildirildi (Lawrence et al., 2015). Acil servise başvuran hastalar ile yapılan bir çalışmada ise hastaların %88.1'inin hemşirelik hizmetlerinden memnun oldukları belirlenmiştir (Mersinlioğlu ve Öztürk, 2015). Perinatoloji servisinde yapılan ve hemşirelik öğrencilerinin verdiği bakımdan hastaların memnuniyetini değerlendiren bir çalışmada da hastaların bakımdan oldukça memnun oldukları belirlenmiştir (Oskay ve ark., 2015). Kostovich ve Clementi (2014) çalışmasında

hemşireler tarafından hastalara sunulan bütüncül bakımın hastanın memnuniyetini artırdığını bildirmiştir. Çalışma sonuçlarımızın literatüre benzer olduğu görülmektedir. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetini değerlendiren başka bir çalışmada ise hastaların yarısından azının hemşirelik bakımından memnun olduğu bildirilmiştir (Sharew ve ark., 2018). Hemşire-hasta iletişimini ve hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetini değerlendiren bir diğer çalışmada, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirtilmiştir (Lottfi ve ark., 2019). Bu çalışma sonuçlarımızın bizim çalışma sonuçlarımıza göre memnuniyet düzeylerinin daha olumsuz olduğu görülmektedir. Bu durumun çalışmaların yapıldığı klinik, öğrencilerin eğitim aldıkları sınıf, klinik uygulamalarda bakıma yönelik istekli olmak, bakım olanakları, hastaya yeterli ve etkili zaman ayrılması gibi konulardaki farklılıklardan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmamızda, iç hastalıkları kliniklerinde tedavi gören hastaların çoğunluğu, öğrenci hemşirelerin kendilerine karşı davranışlarını “iyi” olarak ifade etmişlerdir. Öğrenci hemşirelerin davranışlarını iyi olarak değerlendiren hastaların memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca; öğrenci hemşirelerin iletişimlerinin yeterli olduğunu ifade eden hastaların memnuniyet düzeylerinin de daha yüksek olduğu bulunmuştur. Acil serviste hasta memnuniyetini inceleyen bir çalışmada, hastaların çoğunun hemşirelerin davranışlarından memnun oldukları saptanmıştır (Kabaroglu ve ark., 2013). Onkoloji hastalarının hemşirelik öğrencilerinden memnuniyetini değerlendiren bir çalışmada ise hastaların en çok kendilerine gösterilen saygıdan, sorularının yanıtlanmasından, gösterilen içten ilgiden ve hemşirelik öğrencilerinin hasta durumu hakkında bilgi sahibi olmasından memnun oldukları ifade edilmiştir (Can ve ark., 2008). Hemşirelik ve ebellek bölümlerinin intörn öğrencileriyle yapılan bir başka çalışmada, hastalar intörn öğrencilerin çoğunluğunun bakım verirken çok yardımcı olduğunu bildirmiştir (Orak ve ark., 2009). Hastalara yeterli zaman ayrılarak verilen kaliteli bakım ve etkili iletişim tekniklerinin kullanılması sayesinde hastanın hemşireye duyduğu güven ve hasta memnuniyetinin arttığı düşünülmektedir.

Bu araştırmada hastaların çoğunluğu öğrenci hemşirelerin uygulama yapmadan önce kendilerine bilgi verdiğini belirtmiştir. Cerrahi kliniklerde yatan hastaların öğrenci hemşirelerden memnuniyetini inceleyen bir çalışmada; hastaların çoğu öğrenci hemşirelerin kendilerine hastalıkları hakkında bilgi

verdiği, uygulanacak işlemlerden önce onay aldığı ve uygulama yapmadan önce yeterli açıklamada bulunduğu için memnuniyet duyduklarını ifade etmişlerdir (Özer ve Çetinkaya, 2010). Hastalara yapılan uygulamalar hakkında bilgi vermenin hastaları rahatlatarak hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak dahiliye kliniklerinde tedavi gören hastaların öğrenci hemşirelerin verdikleri hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin oldukça iyi olduğu, öğrenci hemşirelerin davranışlarını iyi olarak değerlendiren, iletişimlerinin yeterli olduğunu ifade eden, uygulama yapmadan önce hastalara bilgi verdiğini belirten, yaşam bulguları ölçümü sonrası sonuçları kendileri ile paylaştığını ifade eden, tedavi sırasında uyguladıkları ilaçlar hakkında kendilerine açıklama yaptığını söyleyen hastaların öğrencilerden memnuniyet düzeylerinin daha iyi olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelik eğitim programlarında etkili iletişim kurma teknikleri, hasta ve ailesine yapılan uygulama ve tedaviler hakkında bilgilendirmenin önemi konularının daha çok vurgulanması önerilmektedir.

Teşekkür

Çalışmaya katılan tüm hastalara teşekkür ederiz.

Araştırmanın Etik Yönü/ Ethics Committee

Approval: Araştırmaya başlamadan önce araştırmanın yapılacağı Edirne ili Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (Onay tarihi: 09.12.2019 Karar numarası: 21/26) ve üniversite hastanesinden kurum izni alındı.

Hakem/Peer-review: Dış hakem değerlendirmesi.

Yazar Katkısı/Author Contributions: Fikir/kavram: Ö.E.; Tasarım: Ö.E., S.Ü.; Veri toplama ve/veya Veri İşleme: İ.Y.Ç., G.M.; Analiz ve/veya Yorum: S.Ü.; S.K., Kaynak Tarama: İ.Y.Ç.; S.K., Makalenin Yazımı: Ö.E., S.K., İ.Y.Ç., G.M.; Eleştirel inceleme: Ö.E., S.Ü.

Çıkar çatışması/Conflict of interest: Araştırmacılar herhangi bir çıkar çatışması belirtmemişlerdir.

Finansal Destek/Financial Disclosure: Bu çalışma için herhangi bir kurum veya kuruluşun finansal destek alınmamıştır.

Çalışma Literatüre Ne Kattı?

- Hasta ile etkili iletişim sağlamanın hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediği belirlendi.
- Hastaya yapılan uygulamalar konusunda açıklama yapmanın öğrenci hemşirelerin verdiği bakıma yönelik

memnuniyet düzeyini artırdığı saptandı.

- Hasta ile etkili iletişim kurmak ve tedavi ve bakımı konusunda bilgilendirmek bakıma ilişkin memnuniyeti ve bakımın kalitesini artırır.

Kaynaklar

- Akça NK, Kiper S. (2012). İç Hastalıkları Hemşireliği dersinin öğrencilerin eleştirel düşünme eğilimine etkisi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(4), 250-254.
- Akın S, Erdoğan S. (2007). The Turkish version of the Newcastle satisfaction with nursing care used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 4, 646-653.
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101.
- Büyükyörük N, Dilmen B, Bayram M. (2010). Burdur Devlet Hastanesinde yatan hastaların intörn hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 17(3), 1-6.
- Can G, Akın S, Aydın A, Özdiilli K, Durna Z. (2008). Evaluation of the effect of care given by nursing students on oncology patients' satisfaction. *European Journal of Oncology Nursing*, 12, 387-392.
- Demir Y, Gürol Arslan G, Eşer İ, Khorshid L. (2011). Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 19(2), 68-76.
- Efil S. (2020). İç Hastalıkları Hemşireliği dersi klinik uygulamasında öğrencilerin hazırladıkları bakım planlarının incelenmesi. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12, 398-414.
- Ergül Ş. (2011). Türkiye'de yükseköğretimde hemşirelik eğitimi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(3), 152-155.
- Fitzpatrick J, Kazer WM. (2011). *Encyclopedia of Nursing Research* 3. baskı. Springer Publishing Company.
- Jagoda ET, Edirisinghe EAKK, Meegoda MKDL. (2019). Evaluation of service quality in nursing and patient satisfaction: perception of patients and student nurses. *Proceeding of the 2nd Global Public Health Conference*, 2, 37-51.
- Kabaroğlu K, Eroğlu SE, Ecmel Onur Ö, Denizbaşı A, Akoğlu H. (2013). Acil serviste hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Marmara Medical Journal*, 26, 82-89.
- Kostovich CT, Clementi PS. (2014). Nursing presence putting the art of nursing back into hospital orientation. *Journal for Nurses in Professional Development*, 30(2), 70-75.
- Lawrence D, Bryant TK, Nobel TB, Dolansky MA, Singh MK. (2015). A comparative evaluation of patient satisfaction outcomes in an interprofessional student-run free clinic. *J Interprof Care*, 29(5), 445-450.
- Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. (2019). Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, 6, 1189-1196.
- Mersinlioğlu G, Öztürk H. (2015). Acil servise başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 2(2), 70-82.
- Orak S, Orhan H, Özgürce B, Ağırman Ö. (2009). Süleyman Demirel Üniversitesi hastanesinde yatan hastaların bakım veren intörn hemşireler hakkında memnuniyetlerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 16(2), 1-5.
- Oskay Ü, Güngör İ, Basgöl Ş. (2015). Evaluation of patients' satisfaction with nursing students' care on a perinatology ward. *Journal of Nursing Education*, 54(12), 696-703.
- Özer N, Çetinkaya F. (2010). Cerrahi kliniklerinde yatan hastaların öğrenci hemşirelerden memnuniyeti. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(1), 58-65.
- Öztürk R, Güleç D, Güneri SE, Sevil Ü, Gürmen N. (2013). Hemşirelerin iş yaşamı kaliteleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2, 167-174.
- Rios-Risquez MI, Garcia-Izquierdo M. (2016). Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 59, 60-67.
- Sharew NT, Bizuneh HT, Assefa HK, Habtewold TD. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 8, e021107.
- Tende C, Phiri O, Kasonde IC, Chitundu K, Mbewe N, Zulu C, et al. (2022). Patient Satisfaction with the quality of care provided by student nurses at Ndola Teaching Hospital in Ndola, Zambia. *Journal of Nursing Education and Practice*, 12(2), 81-91.
- Wojtas K, Kaminska A, Kucharczyk A. (2021). Assessment of patients' satisfaction level with nursing care in the department of neurology. *Nursing Problems*, 29(1), 1-6.