

# Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi\*

## *Determination of The Surgical Patients' Satisfaction Levels from Nursing Care*

Fatmana KAYRAKCI\*\*, Esma ÖZŞAKER\*\*\*

İletişim/Correspondence: Esma ÖZŞAKER Adres/Address: Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, Cerrahi Hastalıklar Hemşireliği, 35100, Bornova, İzmir Tel: 0 232 3115623 Faks: 0 232 3886374 E-mail: esmaozseker@yahoo.com

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışma, cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapıldı.

**Yöntem:** Tanımlayıcı türde olan bu çalışma 15 Ağustos 2012 – 15 Eylül 2012 tarihleri arasında yürütüldü. Örneklem Konya da bir hastanenin cerrahi servislerinde en az iki gün yatan 106 hastadan oluştu. Veriler bir soru formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (HBMÖ) ile toplandı.

**Bulgular:** Araştırma sonucunda; hastaların, %41.5'inin 40-59 yaş aralığında, %51.9'unun erkek, %39.6'sının ilköğretim, %27.4'ünün lise, %45'inin ev hanımı, %21'inin emekli, %81.1'inin evli olduğu belirlendi. Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği toplam puan ortalaması  $62.30 \pm 16.09$  olarak saptanmış ve hastaların memnuniyeti orta düzey olarak değerlendirildi. En yüksek memnuniyet oranının ( $3.67 \pm 0.88$ ) "hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan", buna karşın en düşük memnuniyet oranının ( $3.05 \pm 1.04$ ) "Hemşirelerin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden" olduğu belirlendi.

**Sonuç:** Sonuç olarak hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması önerilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşirelik bakımı, bakım kalitesi, hasta memnuniyeti.

### ABSTRACT

**Aim:** This study was carried out to evaluate satisfaction levels of patients from nursing care.

**Method:** This study, which was a descriptive type, was conducted from 15 August to 15 September 2012. The sample was consisted of 106 patients who hospitalized for minimum two day in surgical clinics of one hospital in Konya. The data was obtained through a questionnaire form and Newcastle Satisfaction Scale from Nursing Care.

**Results:** At the end of research it was found that 41.5% of the patients' ages were between 40-59 years, 51.9% of the patients were male, 39.6% of the patients' educations were primary education degree and 81.1% of the patients were married. It was found that the mean of total point of patients which gained from Satisfaction Scale from Nursing Care was  $62.30 \pm 16.09$  and their satisfaction was evaluated as moderate level. It was determined that highest satisfaction ( $3.67 \pm 0.88$ ) was from "respects of the nurses on privacy" and the lowest satisfaction ( $3.05 \pm 1.04$ ) was from "The level of knowledge they have about the nurses caring".

**Conclusion:** Finally, studies toward increase of patients' levels of satisfaction from nursing care may be suggested.

**Key Words:** Nursing care, quality of care, patients' satisfaction.

\*8.Ulusal Türk Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongresi'nde poster bildiri olarak sunulmuştur (21-24 Kasım 2013, Kuşadası/Aydın), \*\*Hemşire Yunus Emre Devlet Hastanesi, \*\*\*Yard. Doç. Dr. Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

Yazının gönderilme tarihi: 14.03.2014

Yazının basım için kabul tarihi: 23.06.2014

## GİRİŞ

Sağlık alanında nitelikli/kaliteli hizmetin önemli bir göstergesi, hastaların memnuniyet düzeyidir (Berra 2003; Hastaoğlu 2007). Hasta memnuniyeti, bakım niteliğinin ayrılmaz bir parçasıdır (Laschinger ve ark. 2005). Hasta memnuniyeti, hizmetin sunumunu, hasta ve hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bundan dolayı, hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu olarak kabul edilmektedir (Tokem ve ark. 2005). Hasta memnuniyeti, verilen hizmetin hasta beklentilerini karşılaması ya da hastanın verilen hizmeti algılamasına dayanmaktadır (İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011).

Hasta memnuniyetinin temelini büyük ölçüde hasta hemşire birlikteliği oluşturur (Demirtaş 2004; Gorgen 2000; Köşgeroğlu 2005). Hasta ile günün 24 saati birlikte olan, hastanın tanı ve tedavi işlemleri ile bu işlemler sırasında yaşadığı olaylardan nasıl etkilendiğini en yakından gözlemleyen sağlık personeli hemşiredir (Öz 2004; Ulus 2004). Hemşirenin hasta ile uzun süre birlikte olması hastanın kendini daha güvende hissetmesini sağlamak ve hemşire, hasta memnuniyetinin yükseltilmesi konusunda diğer sağlık çalışanlarına göre oldukça önemli bir görev üstlenmektedir (Büyükyörük ve ark. 2010). Hastaların hemşireden aldığı destek, hemşirenin onlara gösterdiği saygı, onlara karşı olumlu davranması, sorularına açık yanıt vermesi, her zaman ulaşılabilir olması; kısacası mesleki davranması, hastaların memnuniyeti için önemli etmenlerdir. Aynı zamanda, hastaların hemşirelik hizmetlerini algılama düzeyleri geniş ölçüde hastanın sosyal durumuna, yaşına, eğitim düzeyine ve kültürel geçmişi gibi bazı etmenlere de bağlıdır (Demir ve Eşer 2007; Forbes ve Brown 1995; Uzun 2003).

Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi hemşirelik bakımının planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır (Akın ve Erdoğan 2007; Johansson ve ark. 2002). Otani ve Kurz (2004) hemşirelik bakımına ilişkin görüşlerin doğru-

dan hasta memnuniyetini etkileyen bir parametre olduğunu belirtirken, Rafi ve ark. (2009) da hemşirelik bakımı ile bu bakımdan duyulan hasta memnuniyeti arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Bu nedenle literatürde hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçları ile değerlendirilmesinin; hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak, verilen hemşirelik bakımının kalitesini yükseltmede etkili olacağı vurgulanmaktadır (Akın ve Erdoğan 2007; Köşgeroğlu ve ark. 2005). Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda hastanede yatan hastaların genel olarak aldıkları hemşirelik bakımından memnun oldukları belirtilmektedir (Geçkil, Dündar ve Şahin 2008; Nesanır ve Dinç 2008).

Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi; sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi için yol gösterici olabilmektedir (Hastaoğlu 2007; İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011). Hasta memnuniyeti; sağlık hizmetlerinin bir sonucu olarak kabul edilirken, aynı zamanda hemşirelik hizmetlerinin değerlendirilmesi ve kalitesinin belirlenmesinde de çok önemli geri bildirim sağlamaktadır (Tokem ve ark. 2005). Bu nedenlerle hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesi önemlidir.

Bu araştırmanın amacı, cerrahi kliniklerde yatan hastaların verilen hemşirelik bakımından memnuniyetlerini ve bu durumu etkileyen faktörleri belirlemektir.

## YÖNTEM

Tanımlayıcı tipte olan bu araştırma, cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla 15 Ağustos 2012 – 15 Eylül 2012 tarihleri arasında Konya’da bir ilçe devlet hastanesinde gerçekleştirildi.

**Araştırmanın evrenini**, araştırmanın yapıldığı hastanenin cerrahi kliniklerinde belirtilen tarihler arasında yatan hastalar, araştırmanın örneklemini ise; 18 yaş üstü, ameliyat sonrası en az iki gün serviste yatarak te-

davi gören ve araştırmaya katılmayı kabul eden 106 hasta oluşturdu.

Veriler, hastalar ile yüz yüze görüşme yöntemi ile, hastalara ait tanıtıcı bilgileri elde etmek amacıyla 22 sorudan oluşan “Hasta Tanıtım Formu” ve Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi amacıyla “Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği” kullanılarak toplandı.

### **Veri Toplama Araçları:**

**Hasta Bilgi Formu:** Literatür bilgileri (Akın ve Erdoğan 2007; Demir ve Eşer 2007; Geçkil ve ark. 2008; İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011; İpek Çoban ve Kaşıkçı 2008) doğrultusunda geliştirilen hasta bilgi formunda; bireyin geçmiş deneyimleri, yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, mesleği, sağlık güvencesi, daha önceden hastanede yatma deneyimi, ikamet ettiği yer, ekonomik durumu vb memnuniyet düzeylerini etkileyebilecek bilgilere yer verildi.

**Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ):** Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği HBMÖ, Thomas ve ark. tarafından 1996 yılında geliştirilmiş olup, Uzun tarafından 2003 yılında ve ayrıca Akın ve Erdoğan tarafından 2007 yılında ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçek hemşirelik bakımını içeren 19 maddeden oluşan 5 puanlık likert tipi bir ölçektir. Memnuniyet derecesini belirlemek için kullanılan puanlamada; “1. Hiç memnun değilim, 2. Nadiren memnundum, 3. Memnundum, 4. Çok memnundum, 5. Tamamen memnundum” ifadeleri yer almaktadır. Puan değerlendirmesi ölçekte işaretlenen tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra 100’e dönüştürülerek 0-100 puan üzerinden yapılmaktadır. Toplam puanın 100 olması hemşirelik bakımının tüm boyutlarından memnun olunduğunu göstermektedir (Akın ve Erdoğan 2007; Thomas ve ark. 1996; Uzun 2003).

### **Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi:**

Araştırmanın yapıldığı kurumdan yazılı izin alındık-

tan sonra, taburculuk işlemleri öncesinde hastalara araştırmanın amacı açıklanarak sözlü izin alındı ve yüz yüze görüşme yöntemi ile veriler toplandı. Verilerin istatistiksel değerlendirilmesi; bilgisayarda SPSS (Statistical Package for Social Science) 16 programı kullanılarak yüzdelik dağılımlar, Mann-Whitney U ve Kruskal- Wallis analizleri yapıldı ve anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  alındı.

Araştırmanın bağımlı değişkeni Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet ölçeğinden alınmış olan puanlardır. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise, hastaların tanıtıcı özellikleridir.

### **BULGULAR**

Araştırma kapsamına alınan hastaların yaş ortalamasının 46.27 olduğu (En az:18, En çok:77), %51.9’unun kadın, %39.6’sının ilköğretim mezunu, % 42.5’inin ev hanımı, %84’ünün daha önce hastane deneyimi olduğu, %91.5’inin Konya ilçe ve köylerinde oturduğu belirlendi.

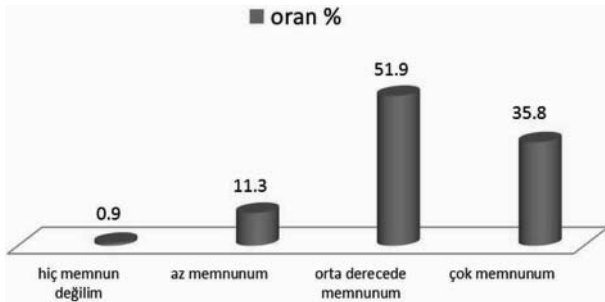
Hastaların hastanede yatışlarına ilişkin bilgileri tablo 1’de görülmektedir. Buna göre hastaların %63.2’sinin hastanede bir haftadan az yattığı, yatışların %76.4’ünün poliklinikten planlı olduğu, hastanede yatılan süre içinde bütün hastaların refakatçisinin olduğu ve refakatçilerin %96.2’sinin sürekli hasta yanında kaldığı belirlendi. Hastaların %80.2’sinin ihtiyaç halinde yine bu hastaneyi tercih edecekleri ve hastaneden kısmen memnunum/ memnunum olarak ayrıldıkları, %58.5’inin servisin fiziki ortamı ve işleyişiyle ilgili bilgilendirmeden, %92.5 gibi büyük çoğunluğunun hemşirelerin kurduğu iletişimden, %88.7’sinin uygulanan tedavi ve bakım konusunda bilgilendirilmeden memnun olduğu saptandı.

Grafik 1’de çalışma kapsamına alınan hastaların hastanede yattığı süre içinde genel memnuniyet durumlarının dağılımı görülmektedir. Hastaların büyük çoğunluğunun (%87.7) hastanede yatışları sürede hemşirelik bakımından orta derecede ve çok memnun oldukları saptandı.

**Tablo 1.** Hastaların Hastane Yatış Bilgilerine Göre Dağılım

Hastaların Hastanede Yatış Bilgileri		N	%
Hastanede yatış süresi	1 haftadan az	67	63.2
	7 gün ve üstü	39	36.8
Hastaneye yatış şekli	Acil servisten	25	23.6
	Poliklinik muayeneden sonra	81	76.4
Hastaneden ayrılırken memnuniyet durumu	Memnunum	56	52.8
	Kısmen memnunum	48	45.3
	Memnun değilim	2	1.9
Hastanede yattığı süre içinde refakatçi olma durumu	Evet	106	100
	Hayır	-	-
Refakatçinin kalma durumu	Sürekli	102	96.2
	Belirli saatlerde	4	3.8
Servisin fiziki ortamı ve işleyişiyle ilgili bilgilendirilmeden memnun olma durumu	Evet	62	58.5
	Hayır	44	41.5
Hemşirelerin kurduğu iletişimden memnun olma durumu	Evet	98	92.5
	Hayır	8	7.5
Uygulanan tedavi ve bakım konusundaki bilgilendirilmeden memnun olma durumu	Evet	94	88.7
	Hayır	12	11.3

Tablo 2’de hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyinin madde puan ortalamalarına göre dağılımı yer almaktadır. Buna göre yüz üzerinden hesaplanan memnuniyet düzeyi ortalamasının  $62.30 \pm 16.09$  olduğu belirlendi. Hiç memnun değilim “1”, tamamen

**Grafik 1.** Hastaların Hastanede Yattığı Süre İçinde Kendi Algıladıkları Memnuniyet Durumlarının Dağılımı.**Tablo 2.** Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyinin Madde Puan Ortalamalarına Göre Dağılımı (N= 106)

Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Maddeleri	Memnuniyet Düzeyi	
	Ortalama	SS
1.Hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından	3,19	0,89
2.Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	3,32	0,83
3.Her an sizinle ilgilecek bir hemşirenin yakınızdaki bulunmasından	3,08	0,92
4.Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	3,05	1,04
5.Çağırduğunuzda hemşirelerin hemen gelmelerinden	3,07	0,99
6.Hemşirelerin sizin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	3,33	0,87
7.Hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden	3,11	1,12
8.Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etmelerinden	3,09	0,94
9.Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	3,50	0,97
10.Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	3,35	1,09
11.Hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	3,33	1,09
12.Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	3,45	0,92
13.Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden	3,14	1,08
14.Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	3,50	1,01
15.Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	3,20	0,99
16.Serviste size tanınan serbestliğin miktarından	3,46	0,84
17.Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	3,27	1,01
18.Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	3,67	0,88
19.Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından	3,11	0,96
<b>*Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi Puanı (%)</b>	<b>62.30</b>	<b>16.09</b>

**Tablo 3.** Hastaların Tanıtıcı Özellikleri ile NHBMO'ndan Aldıkları Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.

Özellikler	n	NHBMO* $\bar{X} \pm SS$	Önemlilik Durumu
<b>Yaş</b> 18-39 40-59 60 ve üstü	36 44 26	43.85 55,65 63.23	KW:6.376 S.D: 2 <b>P:0.041&lt;0.05</b>
<b>Cinsiyet</b> Kadın Erkek	55 51	57.40 49.29	Z:-1.357 P:0.175 > 0.05
<b>Medeni durum</b> Evlü Bekar	86 20	52.73 56.82	Z:-1.357 P:0.591 > 0.05
<b>Eğitim durumu</b> Okur-yazar değil İlköğretim mezunu Ortaöğretim mezunu Lise mezunu Üniversite mezunu	9 42 21 28 5	79.17 54.96 56.88 43.24 40.30	KW:10.736 S.D: 4 <b>P:0.029 &lt; 0.05</b>
<b>Hastanede Yatış süresi</b> Bir haftadan az 7 gün ve üstü	67 39	51.54 56.87	Z:-0.862 P:0.389 > 0.05
<b>Hastaneye yatış şekli</b> Acil Servisten Poliklinik muayenesinden sonra	25 81	46.60 55.63	Z:-1.285 P:0.199 > 0.05
<b>Hastaneden ayrılırken memnuniyet durumu</b> Memnunum Kısmen memnunum Memnun değilim	56 48 2	76.35 28.86 5.0	KW:66.812 S.D: 2 <b>P:0.001 &lt; 0.05</b>
<b>Refakatçi Kalma Durumu</b> Sürekli refakatçisi kalan Belirli saatlerde refakatçisi kalan	102 4	54.30 33.00	Z:-1.285 P:0.199 > 0.05
<b>Servisin fiziki ortamı ve işleyişiyle ilgili bilgilendirilmeden memnun olma durumu</b> Evet Hayır	62 44	67.70 33.49	Z:-5.649 <b>P:0.001 &lt; 0.05</b>
<b>Hemşirelerin kurduğu iletişimden memnun olma durumu</b> Evet Hayır	98 8	57.23 17.81	Z:-4.374 <b>P:0.001 &lt; 0.05</b>
<b>Uygulanan tedavi ve bakım konusundaki bilgilendirilmeden memnun olma durumu</b> Evet Hayır	94 12	57.85 19.46	Z:-5.649 <b>P:0.001 &lt; 0.05</b>

memnunum “5” olarak puanlandığından en yüksek memnuniyet oranının (3.67±0.88) “hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan”, buna karşın en düşük memnuniyet oranının (3.05±1.04) “Hemşirelerin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden” olduğu belirlendi.

Tablo 3 incelendiğinde, ileri yaşta olan hastaların, hastaneden memnun ayrılanların, servisin fiziki or-

tamı/işleyişi ve uygulanan tedavi/ bakım ile ilgili bilgilendirilenlerin ve hemşirelerin kurduğu iletişimden memnun olanların memnuniyet puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu (p<0.05) görülmektedir. Buna karşın eğitim seviyesi yükseldikçe hastaların memnuniyet puan ortalamalarının anlamlı derecede düştüğü (p>0.05) görülmektedir.

Tablo 4’te görüldüğü gibi hastaların çoğunluğu hemşirelik bakımının daha iyi olması için hemşirelerden beklentilerini ve önerilerini; hemşire sayısı artırılmalı; hemşireler hoşgörülü / saygılı olmalı ve hasta psikolojisinden anlamalı olarak bildirmişlerdir.

**Tablo 4.** Hastaların Hemşirelik Bakımının Daha İyi Olması İçin Hemşirelerden Beklentilerinin ve Önerilerinin Dağılımı

Beklenti ve Öneriler	N	%
Hoşgörülü ve saygılı olmalı	83	78.3
Hemşire sayısı artırılmalı	52	49.1
Hasta psikolojisinden anlamalı	42	39.6
Eğitim seviyeleri yüksek olmalı	39	36.8
Daha fazla ilgilenmeli	34	32.1
Tedaviler zamanında yapılmalı	29	27.4
Taburculuk eğitimi verilmeli	21	19.8
Görünümleri ve davranışları profesyonelce olmalı	17	16
Hasta servise geldiğinde bir hemşire karşılamalı ve kliniği tanıtmalı	17	16
Daha steril çalışmalı	14	13.2
Hastalar daha fazla bilgilendirilmeli	4	3.8
Diğer	1	0.9

## TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti kaliteli sağlık hizmetinin en önemli göstergelerinden biridir ve hemşirelik hizmetlerinin değerlendirilmesi ve kalitesinin belirlenmesinde de çok önemli geri bildirim sağlamaktadır (Berra 2003; Tokem ve ark. 2005). Birey merkezli bakım veren hemşirelerin, bireyin aldığı bakımdan memnuniyetini değerlendirmesi, sunulan hemşirelik bakımının kalitesini arttırmak için yeni düzenlemelerin yapılması bakımından önemlidir (Akın ve Erdoğan 2007; Özsoy ve ark. 2007; Uzun 2003).

Bu doğrultuda cerrahi hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen çalışmada hastaların, HBMÖ puan ortalamaları  $62.30 \pm 16.09$  olarak saptanmış ve memnuniyet düzeyi iyi olarak değerlendirilmiştir. Bu konu ile ilgili yapılan ve farklı kliniklerde yatan hastaların hemşirelik hizmetleri ve bakım uygulamala-

rı memnuniyetini değerlendiren bir çok çalışmada da hastaların aldıkları hemşirelik hizmetlerinden memnun oldukları saptanmıştır (Bölükbaş ve Türköz 2002; Demir ve ark. 2005; Demirtas 2004; İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011; Şendir ve ark. 2012; Tükel ve ark. 2004). Çalışma verilerimiz çalışmaya katılan cerrahi hastalarının aldıkları hemşirelik bakımından iyi düzeyde memnun olduğunu göstermektedir. Cerrahi kliniklerde daha somut sonuçlara ulaştıran tedavi yaklaşımlarının uygulanması memnuniyet düzeyini etkileyen bir faktör olabilir.

Hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi ölçeğinin maddeleri hiç memnun değilim “1”, tamamen memnunum “5” olarak puanlandığından en yüksek memnuniyet oranının ( $3.67 \pm 0.88$ ) “hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan”, buna karşın en düşük memnuniyet oranının ( $3.05 \pm 1.04$ ) “Hemşirelerin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden” olduğu belirlendi. Bu sonuç hemşirelerin hastalarına yeterli açıklamayı yapmadıklarını/yapamadıklarını göstermektedirler. Literatürde de, hastalara uygulanan planlı ve sistemli eğitimin hasta açısından önemi büyük olmasına rağmen ülkemizde hemşirelerin eğitici rollerini yerine getiremedikleri belirtilmektedir (Avşar ve Kaşıkçı 2009). Babacan ve Ulupınar Alıcı (2008)’nin, hemşirelerin hasta eğitimi ile ilgili düşünce ve uygulamalarını saptamaya yönelik yaptıkları çalışmada, hemşirelerin günlük faaliyetleri içinde hasta eğitiminin beşinci sırada yer aldığı saptanmıştır. Hemşirelerin hasta eğitimi yaparken iş yoğunluğu, zaman ve bütçe azlığı, kurum koşullarının uygun olmaması ve bilgi eksikliği gibi sorunlar yaşadığı belirtilmiştir (Babacan ve Ulupınar Alıcı 2008).

Hasta ve yakınlarının eğitimi temel hemşirelik rolleri arasındadır. Bilgi alma hastanın hakkı; eğitim yapma ise hemşirenin görevidir. Servisin fiziki ortamı/işleyişi ve uygulanan tedavi/ bakım ile ilgili bilgilendirilen ve hemşirelerin kurduğu iletişimden memnun olan hastaların memnuniyet puan ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

Ayrıca hastaların bireysel özellikleri ve memnuniyet düzeylerini etkileyebilecek bilgiler ile hemşirelik bakımı memnuniyet puanları arasındaki ilişki incelendiğinde; cinsiyet, medeni durum, hastaneye yatış şekli, hastanede kalma süresi, refakatçinin yanında kalma durumu ile hemşirelik bakımı memnuniyet puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlendi. Araştırma kapsamına alınan hastaların yaş ortalamasının 46.27 olduğu (En az:18, En çok:77) ve yaş ilerledikçe hastaların memnuniyet puan ortalamalarının anlamlı derecede yüksek olduğu ( $p<0.05$ ) saptandı. Bu çalışma, yapılan bazı öncül araştırmaların (Uzun 2003; Yıldız Fındık ve ark. 2010) verilen hizmetten memnuniyet oranının ileri yaş hastalarda daha yüksek olduğunun saptanması bulgularını desteklemektedir. Buna karşın bazı çalışmalarda ise (İpek Çoban ve Kaşıkçı 2008; Şendir ve ark. 2012) yaşın hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti etkilemediği bildirilmektedir. Hastaların yaş gruplarına göre gereksinim ve hemşirelik bakımını algılayışları değişebilmektedir. Genç hastalarda hemşirelik bakımına ilişkin beklentilerinin fazla olması nedeniyle memnuniyetin düşük olmasına etki etmiş olabilir.

Hastaların eğitim durumunun hemşirelerin verdiği hizmetlerden memnuniyet düzeyini önemli ( $p<0.01$ ) bir şekilde etkilediği saptandı. Okur-yazar olmayanların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamasının diğer eğitim düzeylerinde olan tüm hasta gruplarının puan ortalamalarından daha yüksek olduğu dikkati çekmektedir. Hastaların eğitim seviyeleri yükseldikçe memnuniyet puanlarının anlamlı derecede düşmesi beklentilerinin yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Genel olarak hasta memnuniyetinin beklentilerle ilişkili olduğuna inanılmaktadır. İlgili çalışma sonuçları fazla beklentisi olmayan ve bilgisi az olan hastaların daha fazla memnun olduklarını, bunun yanı sıra sağlıkla ilgili konularda bilgili olan ya da beklentileri fazla olan hastaların daha az memnun olduklarını göstermektedir (Algier ve ark. 2005; Köşge-roğlu 2005).

Hastaların çoğunluğu hemşirelik bakımının daha iyi olması için hemşirelerden beklentilerini; hoşgörülü ve saygılı olmalı, hemşire sayısı artırılmalı, hasta psikolojisinden anlamalı olarak bildirmişlerdir. Hasta-oğlu (2007)'nun çalışmasında beş hizmet boyutunun ağırlıklı ve ağırlıksız puanları incelendiğinde fiziksel olanaklara ve hemşirelerin empati kurma özelliğine daha fazla önem verdikleri görülmüştür. Aksaraylı (2003)'nın çalışmasında hemşirelerin güven sağlama ve empati yeteneklerinin memnuniyette etkin birer belirleyici oldukları saptanmıştır. Yurt (1999) ile Uz (1995)'un yaptığı araştırmalarda yine hemşirelerin empati kurma özelliklerine hastaların daha çok önem verdikleri belirtilmiştir. Çalışmamızda bulduğumuz sonuçlar diğer çalışmalar ile paralellik göstermektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Sonuç olarak, araştırma kapsamına alınan cerrahi hastalarının hastanede yatılan sürede hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun oldukları bulgusu hasta memnuniyetinin geliştirilmesi gerekliliğine kanıt oluşturmaktadır. Araştırma sonuçları, hastaların memnuniyet düzeyini yükseltmek için başta memnuniyetin düşük olduğu konular olmak üzere tüm memnuniyet konularının hemşirelerle tartışılması ve konuyla ilgili hizmet içi eğitim programlarının planlanması, hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması ve bakım verirken memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin göz önünde bulundurulmasının yararlı olacağını düşündürmüştür.

## **KAYNAKLAR**

Akın, S., Erdoğan, S. (2007). The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing*, 16(4): 646-653.

Aksaraylı, M., Devebakan, N. (2003). Sağlık hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde servqual skorlarının kullanımı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1: 40-42.

Algier, L., Abbasoğlu, A., Hakverdioğlu, G., Ökdem, S., Göçer, S. (2005). Hastaların ve hemşirelerin hemşirelik girişimlerinin önemi algılamaları. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekoku-lu Dergisi*, 9(1): 33-40.

- Alhusban, M. A., Abualrub, R. F. (2009). Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *Journal of Nursing Management*, 17: 749-758.
- Avşar, G., Kaşıkçı, M. (2009). Ülkemizde hasta eğitiminin durumu. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12(3): 67-73.
- Babacan, E., Ulupınar Alıcı, S. (2008). Hemşirelerin hasta eğitimi ile ilgili düşünce ve uygulamaları. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 5(2): 29-36.
- Berra, K. (2003). The Effect of life style intervertion on quality of life and patient satisfaction with health and health care. *Journal of Cardiovascular Nursing*, 18: 315-325.
- Bölükbaş, N., Türköz, Z. (2002). Hastanede yatan hastaların hemşirelerden beklentileri. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2): 18-28.
- Büyükyörük, N., Dilmen, B., Bayram, M. (2010). Burdur Devlet Hastanesi'nde yatan hastaların intörn hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *S.D.Ü. Tıp Fak. Derg.*, 17(3): 1-6.
- Demir, C., Çimen, M., Peker, S., Kostik, Z., Sen, D. (2005). Gata Eğitim Hastanesi genel cerrahi kliniğinde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyinin hesaplanması. *Gülhane Tıp Dergisi*, 42: 65-67.
- Demir, Y., Eşer, İ. (2007). Hasta memnuniyetini etkileyen etmenler. *Hastane Forumu*, 2(4): 50-57.
- Demirtaş, B. (2004). Jinekoloji kliniğinde yatan hastaların aldıkları hemşirelik hizmetlerinden memnun olma durumları ve beklentileri. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 11(1): 34-47.
- Forbes, L. M., Brown, N. H. (1995). Developing an instrument for me asuring patient satisfaction. *AORN Journal*, 61(4): 737-743.
- Geçkil, E., Dündar, Ö., Şahin, T. (2008). Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 15(2): 41-51.
- Görgen, Ö. (2000). Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Araştırma ve Uygulama Hastanesi Çocuk Servisleri'nde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Hastaoğlu, S. (2007). Dahili bilimler bölümünde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden doyum ve memnuniyeti. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- İçyeroglu, G., Karabulutlu, E. (2011). Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 6(17): 67-81.
- İpek Çoban, G., Kaşıkçı, M. (2008). Hastaların hemşirelik bakımını algılayışları. *İ.Ü.F.N. Hem. Derg.*, 16(63): 165-171.
- Johansson, P., Oleni, M., Fridlund, B. (2002). Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: A literature study. *Scand J CaringSci.*, 16: 337-344.
- Köşgeroğlu, N., Acat, M. B., Karatep, Ö. (2005). Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı menuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6: 75-83.
- Laschinger, H. S., Hall, L. M., Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire. *Journal of Nursing Care Quality*, 20(3): 220-230.
- Nesanır, N., Dinç, G. (2008). Manisa kent merkezinde yatarak tanı ve tedavi hizmetlerinden yararlanan kişilerin hasta memnuniyeti düzeyleri. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(5): 419-428.
- Otani, K., Kurz, R. S. (2004). The impact of nursing care and other health care attributes on hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Healthcare Management*, 49(3): 181-196.
- Özsoy, S. A., Özgür, G., Durmaz Akyol, A. (2007). Patient expectation and satisfaction with nursing care in Turkey: A literature review. *Int Nurs Rev*, 54(3): 249-55.
- Öz, M. (2004). Hasta memnuniyeti ve S.S.K.B. Ankara eğitim hastanesinde bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Rafii, F., Hajinezhad, M. E., Haghani, H. (2009). Nursing caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 25: 75-84.
- Şendir, M. ve ark. (2012). Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi*, 20(1): 35-42.
- Thomas, L. H., McColl, E., Priest, J., Bond, S., Boys, R. J. (1996). Newcastle satisfaction with nursing scales: An instrument for quality assessments of nursing care. *Qual Health Care*, 5(2): 67-72.
- Tokem, Y., Kuzeyli Yıldırım, Y., Fadıoğlu, Ç. (2005). Diyaliz hastalarının verilen bakımdan memnun olma durumlarının incelenmesi. *Nefroloji Hemşireliği Dergisi*, 3: 49-54.
- Tükel, B., Acuner, A. M., Önder, Ö. R., Özgül, A. (2004). A.Ü. İbni Sina Hastanesi'nde yatan hastaların hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 57: 205-214.
- Ulus, B. (2004). İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi'nde hizmet alan ebeveynlerin memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.



## *Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi*

Uz, M. H. (1995). *Temel Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Sürekli İyileştirme Tecrübeleri, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Yeri*. Haberal Eğitim Vakfı Yayınları, Ankara.

Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*, 54(2): 16-24.

Yıldız Fındık, Ü., Unsar, S., Sut, N. (2010). Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nursing&Health Sciences*, 12: 162-169.

Yurt, A. S. (1999). Hemşirelik hizmetlerinin hasta doyumuna etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.