



Günübirlik cerrahi servisinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi

Determining the level of satisfaction of patients in day surgery unit from nursing care

Zeynep Gül¹, Gül Çakır Özmen², Dilek Çilingir²

¹Karadeniz Teknik Üniversitesi, Farabi Hastanesi, Trabzon, Türkiye

²Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Trabzon, Türkiye

ÖZET

Amaç: Araştırma günübirlik cerrahi servisinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapıldı.

Yöntem: Tanımlayıcı tipte olan çalışma, Ekim 2018-Mayıs 2019 tarihleri arasında Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi günübirlik cerrahi servisinde yapıldı. Araştırmanın evrenini belirtilen klinikte cerrahi uygulanan yetişkin hastalar oluştururken, örneklemini araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve kabul ölçütlerine uyan 319 hasta oluşturdu. Verilerin elde edilmesinde, "Hasta Tanıtıcı Özellikler Formu" ve "Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)" kullanıldı. Verilerin analizinde yüzdellik, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis varyans analizi testi kullanıldı.

Bulgular: Çalışmada, hastaların NHBMÖ puan ortalamasının 77.0±11.1 olduğu saptandı. Hastaların en çok "hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından" maddesinden ve en az "Hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden" maddesinden memnun oldukları belirlendi. Ayrıca algılanan gelir düzeyi ve yapılan girişimler hakkında bilgilendirilme durumu yönünden ölçek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulundu. Bununla birlikte hastaların %95.6'sının hemşirelik bakımından memnun oldukları belirlendi.

Sonuçlar: Yapılan girişimler öncesi bilgilendirilen hastaların, bakım memnuniyetlerinin yüksek olduğu tespit edildi. Araştırma sonuçları, hastaların memnuniyetini etkileyen faktörlerin göz önünde bulundurulmasının, hasta memnuniyetini artırmada yol gösterici olacağını ortaya koymuştur.

Anahtar kelimeler: günübirlik cerrahi; hasta; hasta memnuniyeti; hemşirelik bakımı

ABSTRACT

Aim: The study was conducted in order to determine the satisfaction level of day surgery patients about nursing care.

Methods: The descriptive study was conducted in the outpatient day surgery service of Karadeniz Technical University Health Practice and Research Center Farabi Hospital between October 2018 and May 2019. While the population of the study consisted of adult patients who underwent surgery in the specified clinic, the sample consisted of 319 patients who volunteered to participate in the study and met the acceptance criteria. "Patient Characteristics Form" and "Newcastle Nursing Care Satisfaction Scale (NSNCS)" were used to obtain the data. Percentage, Mann Whitney U test and Kruskal Wallis analysis of variance test were used in the analysis of the data.

Results: In the study, the mean NSNCS score of the patients was found to be 77.0±11.1. It was determined that the patients were most satisfied with the item "Nurses treat you like an important person" and least with the item "Nurses give you sufficient information about your condition and treatment". In addition, a statistically significant difference was found between the scale score averages in terms of perceived income level and being informed about the initiatives. However, it was determined that 95.6% of the patients were satisfied with their nursing care.

Conclusion: It was determined that the patients who were informed before the interventions had a high level of care satisfaction. The results of the research revealed that considering the factors affecting the satisfaction of the patients will be a guide in increasing the patient satisfaction.

Keywords: day surgery; nursing care; patient; patient satisfaction

Giriş

Günübirlik cerrahi; günübirlik cerrahi için uygun olduğu belirlenen hastaların, planlı olarak ameliyat olmasına ve ameliyat sonrası aynı gün içinde taburcu edilebilmesine olanak veren cerrahi işlemler olarak tanımlanmaktadır (Çilingir & Bayraktar, 2006). Bu kapsamda, girişimler hastanede kalış süresini ve maliyeti azalttığı için günübirlik cerrahi sıklıkla tercih edilmekte ve birçok sağlık kuruluşunda "Günübirlik Cerrahi Ünitesi" adı altında ayrı bir birim olarak hizmet vermektedir (Ayaz & Varlıklı, 2012; Çilingir & Bayraktar, 2006). Günübirlik cerrahi ekibinde yer alan hemşirenin, hastanın ve ailesinin bilgilendirilmesinden, cerrahi sonrası hasta bakımı, taburculuk sonrası ev izlemi yapılması aşamalarının tamamında aktif hemşirelik uygulamaları yanında, ekibin diğer üyeleri ile sürekli iletişim halinde olunması gibi birçok etkin rolü bulunmaktadır. Bu sürecin her aşamasında hasta-hemşire arasında olumlu bir iletişim sağlanmalı, hastaya ilişkin risk faktörleri hemşire

tarafından çok iyi bilinmelidir (Negarandeh, Bahabadi & Mamaghani, 2014; Şendir ve ark., 2012).

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin belirlenmesinde, hastaların bekleme süresi, sunulan hizmetin doğru ve zamanında yapılması, hemşirenin hasta ya da ailesine karşı güler yüzlü ve hoşgörülü davranmaları, hastaların sorularına açık ve net cevap vermeleri gibi ölçütler kullanılmaktadır. Bununla birlikte hastanın önceki tecrübeleri, bilgi düzeyi ve beklentileri ile sosyodemografik özellikleri de memnuniyet üzerinde etkili olan diğer önemli faktörlerdendir (Çilingir & Bayraktar, 2006; Kuzu & Ulus, 2014; Tuğut & Gölbaşı, 2013). Günübirlik cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ile bakım kalitesinin artırılması, hemşirelik bakımının sunumunda hastanın memnuniyeti ile ilişkili etmenlerin incelenmesi, hastanın tedaviye uyum sağlanması ve beklentilerinin karşılanması, kendini önemli hissetmesi, sağlık sorunlarının

giderilerek yaşam kalitesinin olumlu yönde etkilemesi sağlanacaktır.

Bu çalışmanın amacı, gününbirlik cerrahi servisinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir.

Yöntem

Araştırmanın türü

Araştırma, gününbirlik cerrahi servisinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı tipte yapıldı.

Araştırmanın evren ve örnekleme

Araştırma, Ekim 2018-Mayıs 2019 tarihleri arasında gününbirlik cerrahi servisinde yürütüldü. Çalışmanın evrenini çalışmanın yürütüldüğü serviste, 10.10.2018-31.05.2019 tarihleri arasında gününbirlik cerrahi uygulanacak olan tüm yetişkin hastalar oluşturdu.

Çalışmada örneklem sayısını belirleyebilmek için, OpenEpi programı kullanılarak %95 güven aralığında ve çalışmanın gücü %80 olacak şekilde güç analizi yapıldı ve çalışmaya en az 319 kişinin dahil edilmesi gerektiği bulundu.

Veri toplama araçları

Araştırmada veriler Hasta Tanıtıcı Özellikler Formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği kullanılarak toplandı.

Hasta tanıtıcı özellikler formu

Hasta Tanıtıcı Özellikler Formu, birinci araştırmacı tarafından literatür ve deneyimlere dayalı olarak geliştirildi (Akgöz, Aslan & Özyürek, 2017; Arslan, Nazik, Tanrıverdi & Gürdil, 2012; Bereket, 2014; Çelikkalp, Temel, Saraçoğlu & Demir, 2011; Özer & Çakıl, 2007). Bu form hastaların yaş, cinsiyet, medeni durumu, eğitim düzeyi, yaşadığı yer, mesleği, gelir durumu, tanısı, daha önce ameliyat olup olmadığını içeren toplam dokuz sorudan oluşmaktadır.

Newcastle hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği (NHBMÖ)

Newcastle Hemşirelik Bakım Memnuniyet Ölçeği Thomas ve arkadaşları tarafından 1996 yılında geliştirilmiş olup (Thomas, Priest, Bond & Boys, 1996) ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenilirliği 2003 yılında Uzun tarafından yapılmıştır (Uzun, 2003). Ölçek, beşli likert tipinde ve 19 maddeden oluşmaktadır. Her bir madde için "1 puan - Hiç memnun değilim", "2 puan - Nadiren memnunum", "3 puan - Memnunum", "4 puan - Çok memnunum" ve "5 puan - Tamamen memnunum" arasında değişen puan kullanılarak, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet dereceleri değerlendirilmektedir. Ölçek maddelerinin puanları toplanarak elde edilen puan 100'e dönüştürülmekte ve 0 ile 100 arasında puan elde edilmektedir. Ölçekten alınan puanın yüksek olması, hasta memnuniyetinin yüksek olduğunu ifade etmektedir (Uzun, 2003).

Thomas ve arkadaşlarının NHBMÖ'yü geliştirdikleri çalışmalarında güvenilirlik katsayısı 0.96 (Thomas ve ark., 1996), Türk toplumuna uyarlandığı çalışmada ise 0.94 (Uzun, 2003) bu çalışmada da ölçeğin Cronbach's alfa katsayısı 0.97 olarak belirlendi.

Verilerin toplanması

Veriler gününbirlik cerrahi servisinde birinci araştırma tarafından toplanmıştır. Veri toplama formları araştırmacı tarafından hastalara yüz yüze uygulanmıştır. Formların uygulanma süresi her bir hasta için yaklaşık 20 dakikada tamamlanmıştır.

Verilerin değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 25.0 (Statistical Package for The Social Sciences) kullanılarak analiz edildi.

Verilerin değerlendirilmesinde, ortalama, standart sapma ve ortanca kullanıldı. Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı Shapiro-Wilk ve Kolmogorov Smirnov testleri ile değerlendirildi. Bağımsız grupların karşılaştırılmasında ise, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis varyans analizi kullanıldı.

Araştırmanın etik yönü

Araştırma için KTÜ Tıp Fakültesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığından 19/11/2017 tarihli etik kurul izni (Sayı: 24237859/644) ve 10/10/2017 tarihinde araştırmanın yürütüldüğü hastaneden çalışma için kurum izni (KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi Sayı:48814514-100-E.7745) alındı. Araştırmaya katılacak bireylere veriler toplanmadan önce araştırmanın yapılma amacı, araştırmaya katılma ya da katılmama konusunda özgür oldukları ve kendileriyle ilgili bilgilerin başkalarına açıklanmayacağı konularında açıklama yapılarak bilgilendirilmiş onamları alındı.

Bulgular

Tablo 1. Hastaların tanıtıcı özellikleri (n=319)

Tanıtıcı özellikler	n	%
Yaş		
18-43 yaş	74	23.2
44-69 yaş	184	57.7
70 yaş ve üzeri	61	19.1
Cinsiyet		
Kadın	146	45.8
Erkek	173	54.2
Medeni durum		
Evlü	285	89.3
Bekar	34	10.7
Eğitim durumu		
İlköğretim	204	64.0
Lise	61	19.1
Yükseköğretim	54	16.9
En uzun süre yaşanan yer		
İl	142	44.5
İlçe	148	46.4
Köy	29	9.1
Çalışma durumu		
Çalışmıyor	229	70.8
Çalışıyor	93	29.2
Aylık gelir düzeyi		
İyi	55	17.2
Orta	245	76.8
Düşük	19	6.0
Daha önce ameliyat olma durumu		
Evet	184	57.7
Hayır	135	42.3
Yapılan girişimler hakkında bilgilendirilme durumu		
Evet	306	95.9
Hayır	13	4.1
Yapılan bilgilendirmeyi değerlendirme durumu (n=306)		
İyi	245	80.1
Çok iyi	36	11.8
Orta	19	6.2
İyi değil	6	1.9

Araştırma kapsamına alınan hastaların %57.7'sinin 44-69 yaş grubunda olduğu, %54.2'sinin erkek ve %89.3'ünün evli olduğu saptandı. Hastaların %63.9'unun ilköğretim mezunu, %46.4'ünün ilçede yaşadığı ve %70.8'inin de çalışmadığı belirlendi. Hastaların %76.8'inin gelir durumunun orta düzey olduğu ve %57.7'sinin daha önce ameliyat olmadığı saptandı. Hastaların yapılan girişimler hakkında bilgilendirilme oranının %95.6 olduğu ve bu bilgilendirme durumları ile ilgili

değerlendirmelerine bakıldığında %80.1'inin bilgilendirmeyi iyi bulduğu belirlendi (Tablo 1).

Tablo 2. Hastaların hemşirelik bakımından memnun olma durumları ile memnuniyetin artırılmasına ilişkin önerileri (n=319)

Hemşirelik bakımından memnun olma durumu	n	%
Evet	318	95.9
Kısmen	1	4.1
Memnuniyetin artırılması için öneriler*		
Erken taburcu olunması	162	50.8
Hastanenin fiziki koşullarının iyileştirilmesi	116	36.4
Ameliyat öncesi yeterli bilgi ve eğitimin verilmesi	106	33.2
Doktorun bilgi vermesi	17	5.3
Daha uzun süre yatmak	10	3.2
Refakatçi düzenlemesi yapılması	7	2.2

* Soruya birden fazla yanıt verildiği için n sayısı katlandı

Araştırma kapsamına alınan hastaların %95.9'unun hemşirelik bakımından memnun oldukları bulundu. Hastaların memnuniyetin artırılması için önerilerine bakıldığında, %50.8'inin "erken taburcu olmak", %36.4'ünün "hastanenin fiziki koşullarının iyileştirilmesi" ve %33.2'sinin "ameliyat öncesi yeterli bilgi ve eğitimin verilmesi" şeklinde öneride bulunduğu saptandı (Tablo 2).

NHBMÖ puan ortalaması 77.0±11.1 dir. Tamamen memnun olunan maddeler arasında "Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından", "Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden" ve "Hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından" ilk üç sırada bulunmaktadır. Tamamen memnun olunan maddeden en düşük puanları "Hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden", "Çağırıldığınızda hemşirelerin hemen gelmelerinden" ve

"Hemşirelerin sizin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden" maddelerinin aldığı saptandı (Tablo 3).

Daha önce ameliyat olmayan hastaların toplam puan ortalaması 78.9±11.6'dır. Daha önce ameliyat olma durumu yönünden NHBMÖ toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı bulundu (p=0.083) (Tablo 4).

Yapılan bilgilendirilme ile NHBMÖ puan ortalaması evet diyenlerde 77.7±10.8 olarak bulundu. Bilgilendirme yapılmaması durumu ile NHBMÖ toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlendi (p=0.0001) (Tablo 5).

Tartışma

Hemşirelik hizmetlerinin kalite göstergelerinden en önemlisi hasta memnuniyetidir (Yılmaz, 2001). Hastaların, hastanede bulunduğu sürece en fazla zaman geçirdiği ve hizmet aldığı sağlık personeli grubu olan hemşirelerin verdikleri bakımın kalitesi, hastaya gösterilen saygı, davranış biçimi, sorularına aldıkları yanıt, hemşirelerin bireysel özellikleri, hizmeti sunma ve iletişim biçimleri, yapılan uygulamaların doğru tekniklerle yapılması gibi birçok etmene bağlıdır. Bunun yanında hastanın; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyokültürel özellikleri, sağlık hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili geçmiş deneyimleri, verilen hizmeti algılama biçimleri, fiziksel durumu (hastanın tanısı, hastalığının akut ya da kronik oluşu), psikolojik durumu (hastanın kendi sağlığını algılayışı) ve kurumun özellikleri (ulaşım kolaylığı, yemek kalitesi, personellerin çalışma saatleri) hasta memnuniyetini etkileyebilmektedir (Çelikkalp ve ark., 2011; Özer & Çakıl, 2007; Arslan ve ark., 2012).

Tablo 3. Hastaların Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği'ne verdikleri yanıtlar ve puan ortalamaları (n=319)

Maddeler	Hiç memnun değilim		Nadiren memnunum		Memnunum		Çok memnunum		Tamamen memnunum		NHBMÖ X̄±SS
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1. Hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından	-	-	-	-	66	20.7	160	50.2	93	29.2	4.1 ± 0.7
2. Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	-	-	-	-	67	21.0	158	49.5	94	29.5	4.1 ± 0.7
3. Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınızdada bulunmasından	-	-	-	-	70	21.9	158	49.5	91	28.5	4.1 ± 0.7
4. Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	-	-	-	-	75	23.5	162	50.8	82	25.7	4.0 ± 0.7
5. Çağırıldığınızda hemşirelerin hemen gelmelerinden	-	-	-	-	63	19.8	178	55.8	78	24.5	4.1 ± 0.7
6. Hemşirelerin sizin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	-	-	-	-	69	21.6	171	53.6	79	24.8	4.0 ± 0.7
7. Hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden	-	-	12	3.8	105	32.9	130	40.8	72	22.6	3.8 ± 0.8
8. Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etmelerinden	-	-	-	-	56	17.6	182	57.1	81	25.4	4.1 ± 0.7
9. Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	-	-	-	-	58	18.2	180	56.4	81	25.4	4.1 ± 0.7
10. Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	-	-	-	-	62	19.4	176	55.8	81	25.4	4.1 ± 0.7
11. Hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	-	-	-	-	70	21.9	168	52.7	81	25.4	4.0 ± 0.7
12. Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	-	-	1	0.3	60	18.8	175	54.9	83	26.0	4.1 ± 0.7
13. Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden	-	-	6	1.9	72	22.6	149	46.7	92	28.8	4.0 ± 0.8
14. Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	-	-	-	-	59	18.5	164	51.4	96	30.1	4.1 ± 0.7
15. Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	-	-	-	-	58	18.2	171	53.6	90	28.2	4.1 ± 0.7
16. Serviste size tanınan serbestliğin miktarından	-	-	-	-	86	27.0	151	47.3	82	25.7	4.0 ± 0.7
17. Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	-	-	-	-	49	15.5	184	57.7	86	27.0	4.1 ± 0.6
18. Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	-	-	-	-	51	16.0	182	57.1	86	27.0	4.1 ± 0.7
19. Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından	-	-	-	-	49	15.4	182	57.1	88	27.6	4.1 ± 0.6
Toplam puan ortalaması											77.0± 11.1

Tablo 4. Hastaların daha önce ameliyat olma durumu ile Newcastle Hemşirelik Bakım Memnuniyet Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması (n=319)

	n	%	$\bar{X} \pm S.S$	Med (min - maks)	İstatiksel analiz
Daha önce ameliyat olma durumu					
Evet	184	57.7	76.2±10.7	76 (55 - 95)	p=0.184
Hayır	185	42.3	78.9±11.6	76 (55 - 95)	(Z=1.330)

Tablo 5. Hastaların yapılan girişimler hakkında bilgilendirilme durumu ile Newcastle Hemşirelik Bakım Memnuniyet Ölçeği puan ortalamasının karşılaştırılması (n=319)

	n	%	$\bar{X} \pm S.S$	Med (min - maks)	İstatiksel analiz
Yapılan girişimler hakkında bilgilendirilme durumu					
Evet	306	95.9	77.7 ± 10.8	76 (55 - 95)	p= 0.0001
Hayır	13	4.1	62.5 ± 5.5	63 (55 - 72)	(Z=-4.989)

Hasta memnuniyetinin belli aralıklarla güvenirliliği ve geçerliliği kanıtlanmış ölçeklerle değerlendirilmesi, yapılacak düzenlemelere ışık tutmakta, hasta beklentilerinin karşılanmasında yol gösterici olmaktadır (Yılmaz, 2001).

Çalışmamızda hastaların tamamına yakını (%95.9), günübirlik cerrahi servisinde verilen hemşirelik hizmetinden memnuniyetlerini ifade etmişlerdir. Hastaların, memnuniyetin artırılabilmesi için verdikleri önerilerin başında erken taburcu olmak, hastanenin fiziki koşullarının iyileştirilmesi ve ameliyat öncesi yeterli bilgi ve eğitimin verilmesi gelmektedir. Çalışmamızda günübirlik cerrahi servisinde yatan hastaların NHBMO puan ortalamasının 77.0±11.1 olduğu saptandı. Günübirlik cerrahi hastaları üzerinde yapılan benzer bir çalışmada memnuniyet puan ortalaması çalışmamızdan düşük bulunmuştur (Bereket, 2014). Yaptığımız çalışmada hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin yüksek olmasındaki en önemli etmenlerin, hastaların yapılacak girişimler hakkında yeterli bilgilendirilmesi ve hastalara yeterli zamanın ayrılarak kendilerini değerli hissetmeleri olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamızda hastaların daha önce ameliyat olma durumu ile hasta memnuniyet puanı incelendiğinde daha önce ameliyat olan hastaların NHBMO puan ortalamasının yüksek olduğu ancak aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulundu. Literatürde çalışmamızı destekleyen araştırmalar mevcuttur (Akgöz, Aslan & Özyürek, 2017; Çelikkalp ve ark., 2011; Kuzu & Ulus, 2014; Yıldız ve ark., 2014). Daha önce hastaneye yatan bireyler bu yatış sırasında hemşirelerle ya da diğer sağlık çalışanlarıyla iletişim halindedir. Bu iletişimin sonucunda deneyimledikleri tecrübelerle beklentilerini oluşturmada ve beklentileri ile daha sonraki hastaneye yatışlarında aldıkları bakımdan memnun olma durumlarının etkilenebileceği fikri oluşmaktadır.

Çalışmamızda hastaların yapılan girişimler hakkında bilgilendirilenlerde memnuniyetin daha yüksek olduğu ve yapılan girişimler hakkında bilgilendirilme durumu yönünden NHBMO puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu saptandı. Hastaların bilgi eksikliklerinin, yapılacak cerrahi işlemlerin büyük ya da günübirlik, planlı ya da acil olması hastada stres ve kaygıya neden olduğu, bilgi eksikliğinin giderilmesi ile kaygı düzeyinin azaldığı ve bilgilendirmenin psikolojik hazırlığın ilk aşaması olduğu belirtilmektedir (Özşaker, Durak & Canbazoğulları, 2019). Konuyla ilgili

çalışmalarda yapılacak bilgilendirmenin özellikle hekim ve hemşire tarafından yapılması, hastanın sağlığına ilişkin endişesi, hangi süreçten geçtiği ve tedavisinin nasıl devam edeceği gibi soruların yanıtlanmasının hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediği saptanmıştır (Büber & Başer, 2012).

Araştırmanın sınırlılıkları

Araştırma Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinin günübirlik cerrahi servisinde yatan ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalarla yapılması nedeniyle sonuçların yalnızca araştırmanın yapıldığı gruba genellenmesi bu araştırmanın bir sınırlılığıdır

Sonuç ve Öneriler

Hastaların %76.8'inin gelir durumunun orta ve %57.7'sinin daha önce ameliyat olmadığı ve %32.3'ünün göz cerrahisinde işlem uygulandığı saptandı. Hastalara yapılan girişimler hakkında bilgilendirilme durumunun %95.6 olduğu ve bu bilgilendirilmeyi hastaların %80.1'inin iyi olarak değerlendirildiği belirlendi (Tablo 1).

Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği puan ortalaması 77.0±11.1 bulundu. Tamamen memnun olunan maddeler arasında "hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından", "hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden" ve "hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından" ilk üç sırada yer almaktadır. Nadiren memnun olunan maddeler arasında "hemşirelerin size durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden" "hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden" ve "hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından" maddeleri bulunmaktadır

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetin artırılmasına ilişkin önerilerine bakıldığında, %50.8'inin "taburculuk süresinin daha erken olması", %36.4'ü "günübirlik cerrahi servisinin fiziki koşullarının iyileştirilmesi" ve %33.2'sinin "ameliyat öncesi yeterli bilgi ve eğitimin verilmesi" şeklinde öneride bulunduğu saptandı.

Hemşirelerin, hastaların tanıtıcı özellikleri hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkilediği için, bu özelliklere dikkat etmeleri ve bu özellikleri göz önünde bulundurarak bakım planlayıp uygulamaları gerekir. Hemşirelerin hastalara verdikleri bakım; hastane deneyimlerini ve bir sonraki hastane seçimini de etkileyeceği için hastalara gereksinimleri doğrultusunda bakım planlanmalı ve uygulanmalıdır. Hemşirelik hizmetlerinde hastaların memnuniyetlerinin az olduğu konularda memnuniyetin artması için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Hemşireler için, bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine yönelik hizmet içi eğitim programları planlanmalı ve bunlara katılımları sağlanmalı ve bu alanda memnuniyeti artırmaya yönelik daha fazla çalışma planlanmalıdır. Kliniklerde hasta memnuniyeti periyodik olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla hemşirelerin rutin işleri arasına yerleştirilmesi ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda hemşirelik uygulamalarındaki eksiklik ve beklentilere yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması önerilebilir.

Çıkar Çatışması

Çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Teşekkür

Bu çalışmaya gönüllü olarak katılan katılımcılara, tez danışmanlığını yapan Prof. Dr. Dilek ÇİLİNGİR'e çok teşekkür ederim.

Finansal Destek

Bu çalışmada finansal destek alınmamıştır.

Etik Komite Onayı

Araştırma için KTÜ Tıp Fakültesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığından 19/11/2017 tarihli etik kurul izni (Sayı: 24237859/644) ve 10/10/2017 tarihinde araştırmanın yürütüldüğü hastaneden çalışma için kurum izni (KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi Sayı:48814514-100-E.7745) alındı.

Bilgilendirilmiş Onam

Çalışmaya katılanlardan onam alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi

Dış bağımsız.

Yazar Katkıları

Z.G.: Tasarım, Metodoloji, Veri Toplanması, Veri analizi, Eleştirel İnceleme, Tezin yazımı, Makale yazımı
G.Ç.Ö.: Eleştirel İnceleme, Makale Yazımı
D.C.: Danışmanlık, Tasarım, İnceleme

Kaynaklar

- Akgöz, N., Aslan, A., & Özyürek, P. (2017). Nöroşürüji hastalarının hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet ve beklenti düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 9(9), 73-92.
- Arslan, S., Nazik, E., Tanrıverdi, D., & Gürdil, S. (2012). Hastaların sağlık hizmetlerinden hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin belirlenmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(6), 717-724.
- Ayaz, A.B., Varlıklı, O. (2012). Günübirlik cerrahi sonrası yaşam kalitesi algısı ve kaygı düzeyi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 25(4), 312-320.
- Bereket, D. (2014). *Günübirlik cerrahi hastalarının cerrahi yöntem hakkındaki bilgi düzeyleri, ameliyat sonrasına ilişkin endişeleri ve hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin değerlendirilmesi* [Yüksek Lisans Bitirme Projesi]. İnönü Üniversitesi.
- Büber, R., Başer, H. (2012). Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti: vakıf üniversitesi hastanesinde bir uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 265-274.

- Çelikkalp, Ü., Temel, M., Saraçoğlu, G.V., & Demir, M. (2011). Bir kamu hastanesinde yatan hastaların hizmet memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 6(17), 2-14.
- Çilingir, D., Bayraktar, N. (2006). Günübirlik cerrahi süreci ve hemşirelik bakımı. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 13(1), 69-81.
- Kuzu, C., Ulus, B. (2014). Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(2), 129-134
- Negarandeh, R., Bahabadi, H.A., & Mamaghani, J.A. (2014). Impact of regular nursing grounds on patient satisfaction with nursing care. *Asian Nursing Research*, 8(4), 282-285.
- Openepi istatistik analiz (2016). (online) Available from: <http://www.openepi.com>. (Erişim tarihi 1 Aralık 2016).
- Özer, A., Çakıl, E. (2007). Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 140-143.
- Özşaker, E., Durak, H., Canbazogulları, Ü. (2019). Günübirlik cerrahide hastaların ameliyat sonrasına ilişkin endişelerinin incelenmesi. *Çağdaş Tıp Dergisi*, 9(1), 100-105.
- Şendir, M., Büyükyılmaz, F., Yazgan, İ., Bakan, N., Mutlu, A., & Tekin, F. (2012). Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi*, 20(1), 35-42.
- Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*, 2(54): 16-24.
- Thomas, L.H., McColl, E., Priest, J., Bond, S., & Boys, J.R. (1996). Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. *Quality in Health Care*, 5, 67-72.
- Tuğut, N., Gölbaşı, Z. (2013). Bir Üniversite Hastanesi kadın hastalıkları ve doğum servisinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ve etkileyen bazı faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 10(2), 38-44.
- Yıldız, T., Önler, E., Başkan, B., Koluçak, B., Malak, A., Özdemir, A., & Aydınılmaz, H. (2014). Cerrahi birimlerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin belirlenmesi. *Int J Basic Clin Med*, 2(3), 123-130.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2), 69-74.