

HASTALARIN HEMŞİRELİK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS' FROM NURSING SERVICES

Ar.Gör.Aliye OKGÜN ALCAN* Prof. Dr. Meryem YAVUZ van GIERBERGEN*

Ar.Gör.Burçak ŞAHİN KÖZE* Vildan TANIL** Belgin İYİK AKSAKAL***

*Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği AD.

**E.Ü.Tıp Fakültesi Hast. Hemşirelik Hizmetleri Yöneticisi

***E.Ü. Tıp Fakültesi Hast. Aile Planlaması ve İnfertilite Araştırma ve Uygulama Merkezi Başhemşiresi

ÖZET

Amaç: Tanımlayıcı ve kesitsel tipte olan bu çalışma hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapıldı.

Gereç ve Yöntem: Çalışma örneklemini 11 Şubat – 29 Mart 2013 tarihleri arasında İzmir ilinde bir üniversite hastanesinde en az üç gün hastanede yatıp taburcu olmasına karar verilen, okuryazar, sözel iletişim kurulabilen ve araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 835 hasta oluşturdu. Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen veri toplama formu ile Demir ve Eşer tarafından geliştirilen Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği kullanıldı. Verilerin istatistiksel değerlendirilmesi, SPSS (Statistical Package for Social Science) 16.0 programı kullanılarak sayı yüzde, Spearman Korelasyon Analizi, Mann Whitney U Testi ve Kruskal Wallis analizleriyle yapıldı.

Bulgular: Çalışmaya katılan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet ölçeği toplam puan ortalaması 147.76 ± 20.29 olarak belirlendi. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamalarının yaş, cinsiyet, sosyal güvence, hastaneye yatış şekli, ameliyat olma durumu ve hastanede kalma süresinden etkilendiği görüldü ($p < 0,05$).

Sonuç: Bu çalışma sonucunda, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu saptandı.

Anahtar Kelimeler: Hemşirelik hizmetleri, hasta, memnuniyet, ölçek.

ABSTRACT

Objective: This descriptive research was designed to determine the level of satisfaction of patients' for nursing care.

Methods: Reseach sample was consisted of 835 patients who were inpatient minimum 3 days and determined to be discharged, lettered, orally communicate and volunteer to participate in study; in a university hospital in İzmir between 11st February and 29th March 2013. The data was collected with the data collection form developed by authors and Scales of Satisfaction for Nursing Care developed by Demir and Eşer. The statistically data analysis was performed with SPSS for

Windows 16.0 by number, percentage, Spearman Correlation analysis, Mann Whitney U and Kruskal Wallis analysis.

Results: It was determined that the total satisfaction point of the patients participated this study was 147.76 ± 20.29 . It was seen that the level of satisfaction of patients' for nursing care was affected by age, gender, social insurance, type of hospital admission, status of being operated and length of hospital stay.

Conclusion: As a result, it was determined that the satisfaction levels for nursing care of patients' included in the study were high level.

Key words: Nursing care, patient, satisfaction, scale.

GİRİŞ

Hasta memnuniyeti çeşitli faktörlerden etkilenen karmaşık bir kavram olup bakım kalitesinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Hizmetin sunumunu, varlığını, sürekliliğini, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır (Yılmaz 2001, Kuzu ve Ulus 2014).

Hastaların gereksinimlerini karşılamak için diğer sağlık çalışanlarına göre hastaların yanında daha uzun süre geçiren ve bu sırada hastanın nasıl etkilendiğini en iyi gözlemleyen sağlık çalışanı hemşirelerdir. Bu nedenle sağlık sektöründe hasta memnuniyetini arttırmak için hemşirelik hizmetlerinin geliştirilmesi önemli yer tutmaktadır (Yılmaz 2001, İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011, Tuğut ve Gölbaşı 2013, Kuzu ve Ulus 2014). Ayrıca Amerikan Hemşireler Birliği (ANA) sağlık bakım organizasyonları içinde belirlediği yedi indikatörden birisi hasta memnuniyetidir (Demir ve Eşer 2011).

Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin belirlenmesi; hastaların bakıma katılmalarını, hasta – hemşire arasındaki iletişimin güçlendirilmesini, bakımın kalitesinin değerlendirilip bakıma etkisi olan faktörleri saptamayı, hizmette yer verilmesi ve düzeltilmesi gereken öğelerin belirlenmesini sağlamaktadır (Demir ve Eşer 2005). Bakım kalitesinin kriterlerinden biri olan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerinin saptanması; bu konuda yapılan çalışmalara destek sağlayarak hemşirelik bakımının gelişiminde yol göstermeye yardımcı olacaktır (Yılmaz 2001).

AMAÇ

Bu çalışma hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapıldı.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Tipi: Tanımlayıcı ve kesitsel bir çalışmadır.

Araştırmanın Yeri ve Zamanı: Çalışma, 11 Şubat – 29 Mart 2013 tarihleri arasında İzmir ilinde bir üniversite hastanesinde yapıldı.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi: Araştırmanın evrenini 11 Şubat – 29 Mart 2013 tarihleri arasında İzmir ilinde bir üniversite hastanesinde yatan hastalar oluşturdu. Araştırmanın örneklemini en az üç gün hastanede yatıp taburcu olmasına

karar verilen, okuryazar, sözel iletişim kurulabilen ve araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 835 hasta oluşturdu.

Araştırmanın Veri Toplama Aracı: Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen veri toplama formu (17 soru) ve Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği (34 soru) kullanıldı.

Veri Toplama Formu: Bu form hastaların sosyo-demografik (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, meslek, çalışma durumu, yaşadığı yer, sosyal güvence ve gelir durumu) ve hastanede yatış (yattığı klinik, daha önceden hastanede yatış öyküsü, başvuru şekli, tedavi gördüğü odada birlikte kaldığı hasta sayısı, hastanede kalma süresi, ameliyat olma durumu, yoğun bakım ünitesinde kalma durumu ve refakatçisinin bulunma durumu) özelliklerine ilişkin değişkenleri içermektedir.

Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği: Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği, Demir ve Eşer tarafından 2004 yılında hastaların hemşirelik hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerini belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Toplam 34 maddeden oluşan, 5'li likert tipinde olup "hiç memnun değilim: 1", "az memnundum: 2", "kararsızım: 3", "memnundum: 4", "çok memnundum: 5" puan verilerek değerlendirilmektedir. Ölçekteki ifadelerin tümü olumludur. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0.96 olup, en az 34 ve en fazla 170 puan alınmaktadır. Ölçeğin bir kesme puanı yoktur. Ölçek puanı arttıkça hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi de artmaktadır (Demir ve Eşer 2005).

Veri Toplama Yöntemi: Taburcu olmasına karar verilen ve çalışma kriterlerine uyan hastalara araştırma hakkında açıklama yapıldıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden hastalar o anda boş olan başka bir odaya alındı. Veri toplama araçları hastalara verilerek doldurmaları istendi. Veri toplama araçlarının uygulanma süresi ortalama 10 dakika sürdü.

Verilerin Değerlendirilmesi: Elde edilen veriler SPSS (Statistical Program for Social Sciences) 16.0 istatistik programında kodlandı. Verilerin değerlendirilmesinde sayı ve yüzde dağılımları kullanıldı. Ölçek puanlarının normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için Kolmogorov Smirnov Testi kullanıldı. Parametrik olmayan veriler için Spearman Korelasyon Analizi, Mann Whitney U Testi, Kruskal Wallis testi kullanıldı. Tüm sonuçlarda p değeri 0.05'den küçük değerler istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi ($p < 0.05$).

Araştırmanın Etik İlkeleri: Çalışmanın uygulanabilmesi için Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Etik Komitesi'nden ve ilgili hastanenin başhekimliğinden yazılı, araştırma kapsamına alınan hastalardan sözlü izin alındı.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışma kapsamına alınan 835 hastanın %58.8'i (n=491) kadın, %77.5'i (n=647) evli, %42.8'i (n=357) ilkökul mezunu, %39.9'u (n=333) ev hanımı, %72.9'u (n=609) herhangi bir işte çalışmıyor ve %93.3'ü (n=779) sosyal güvenceli olduğu saptandı (Tablo 1). Hastaların yaş ortalamasının 47.80 ± 17.72 (min:18 maks:92) olduğu ve %50.5'inin (n=422) gelir durumu gelir gidere denk olarak belirlendi (Tablo 1).

Tablo1. Hastaların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamalarının Dağılımı

Sosyo-Demografik Özellikler	Sayı	Yüzde	Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puan Ort	Anlamlılık
Cinsiyet				
Kadın	491	58.8	145.79±21.63	p:0.003 p<0.05
Erkek	344	41.2	150.58±17.85	
Medeni Durum				
Bekar	188	22.5	148.29±20.51	p:0.779 p>0.05
Evli	647	77.5	147.61±20.23	
Eğitim Durumu				
İlkokul mezunu	357	42.8	148.42±20.73	p:0.961 p>0.05
Ortaokul mezunu	193	16.6	148.11±19.31	
Lise mezunu	197	23.6	147.35±19.09	
Üniversite mezunu	142	17.0	146.36±21.79	
Meslek				
Öğrenci	33	4.0	147.88±16.89	p:0.057 p>0.05
Memur	68	8.1	145.32±23.71	
Serbest meslek	73	8.7	150.19±18.29	
İşçi	109	13.1	151.53±17.59	
Emekli	219	26.2	149.61±17.84	
Ev hanımı	333	39.9	145.27±22.25	
Çalışma Durumu				
Çalışıyor	226	27.1	148.49±20.69	p:0.347 p>0.05
Çalışmıyor	609	72.9	147.49±20.14	
Yaşadığı Yer				
Köy/kasaba	112	13.4	150.03±18.51	p:0.423 p>0.05
İlçe	352	42.2	147.96±19.62	
Büyük şehir	374	44.4	146.89±21.38	
Sosyal Güvence				
Yok	56	6.7	147.42±20.40	p:0.043 p<0.05
Var	779	93.3	152.52±18.20	
Gelir Durumu				
Gelir giderden az	306	36.6	150.96±21.22	p:0.102 p>0.05
Gelir gidere denk	422	50.5	147.59±20.24	
Gelir giderden fazla	107	12.8	146.88±19.98	
Toplam	835	100		

Tablo 2. Hastaların Hastanede Yatış Özelliklerine Göre Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamalarının Dağılımı

Hastanede Yatış Özellikleri	Sayı	Yüzde	Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puan Ort	Anlamlılık
Önceki Hastane Deneyimi				
Deneyimi olan	607	72.7	147.53±20.73	p:0.652 p>0.05
Deneyimi olmayan	228	27.3	148.39±19.07	
Hastaneye Başvuru Şekli				
Acil	359	43.0	146.00±20.40	p:0.016 p<0.05
Planlı	476	57.0	152.52±18.20	
Tedavi Gördüğü Odada Bulunan Hasta Sayısı				
Özel oda	281	33.7	147.95±20.49	p:0.731 p>0.05
İki	240	28.7	148.38±19.39	
Üç	201	24.1	147.09±22.25	
Dört ve üzeri	105	12.6	147.15±17.14	
Yoğun bakım ünitesi	8	1.0	147.63±29.07	
Ameliyat Olma Durumu				
Olan	418	50.1	148.80±20.81	p:0.029 p<0.05
Olmayan	417	49.9	146.73±19.72	
Yoğun Bakım Ünitesinde Yatma Durumu				
Yatan	362	43.4	148.03±20.87	p:0.394 p>0.05
Yatmayan	473	56.6	147.56±19.85	
Refakatçi Bulunma Durumu				
Bulunan	665	79.6	147.68±20.54	p:0.928 p>0.05
Bulunmayan	170	20.4	148.07±19.34	
Toplam	835	100		

Hastaların %72.7'sinin (n=607) daha önce hastanede yattığı % 57.0'sinin (n=476) hastaneye yatışının planlı olarak yapıldığı, %33.7'sinin özel odada kaldığı, %50.1'inin (n=418) ameliyat olduğu, %43.4'ünün yoğun bakım ünitesinde yattığı ve %79.6'sinin (n=665) refakatçisinin olduğu belirlendi (Tablo 2). Araştırma kapsamına alınan hastaların %53.7'sinin (n=448) dahili, %46.3'ünün (n=387) cerrahi birimlerde tedavi gördüğü ve hastanede kalma sürelerinin ortalama 10.69±12.29 (min:3 maks:111) gün olduğu belirlendi.

Çalışma kapsamına alınan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet ölçeği toplam puan ortalamalarının 147.76±20.29 olduğu ve memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu değerlendirildi. Ülkemizde ve dünyada yapılan birçok çalışmada da hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir (Dolgun ve Yavuz 2011). (O'Connell ve arkadaşları 1999, Akın ve Erdoğan 2007, Yıldız Fındık ve arkadaşları 2010, Demir ve arkadaşları 2011, İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011, Arslan ve arkadaşları 2012, Atallah ve ark 2013, Şişe 2013, Merkouris ve arkadaşları 2013, Wright ve ark 2013, Kuzu ve Ulus 2014). Hemşirelik hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesinde hastalardan alınan geri bildirimlerin önemli bir yer tuttuğu ve hasta memnuniyet düzeyinin yüksek olmasının hemşirelik

hizmetlerinin en önemli kalite göstergesi olduğu belirtilmektedir (Yılmaz 2001, Demir ve Eşer 2011, İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011, Tuğut ve Gölbaşı 2013, Kuzu ve Ulus 2014) Bu doğrultuda hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu bu çalışmada verilen hemşirelik bakımının kalitesinin yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

Hastaların yaşları ile hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlendi ($r:0.072$ $p:0.037$ $p<0.05$). Bu doğrultuda hastaların yaşları arttıkça hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin arttığı söylenebilir. Yapılan çalışmalarda da ileri yaştaki hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Uzun 2001, Akın ve Erdoğan 2007, Yıldız Fındık 2010, Demir ve arkadaşları 2011, İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011, Koç ve arkadaşları 2011, Johansson ve arkadaşları 2002, Tuğut ve Gölbaşı 2013, Kuzu ve Ulus 2014, Fenton ve arkadaşları 2014). Bu durumun yaşın ilerlemesiyle bireylerin daha olgun hale gelmelerinden, iletişime daha fazla önem vermelerinden, sağlık çalışanları ile daha rahat iletişim kurabilmelerinden ve gençlerin daha eleştirel bir rol benimsemelerinden kaynaklanabileceği belirtilmektedir (Demir ve arkadaşları 2011).

Çalışmada erkek hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin (150.58 ± 17.85) kadın hastalara (145.79 ± 21.63) oranla anlamlı olarak yüksek olduğu saptandı ($U:74396.5$ $p:0.003$ $p<0.05$) (Tablo 1). Hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda da benzer sonuçlar belirtilmekte olup bu durumun kadınların hizmet değerlendirmede erkeklere göre daha eleştirel yaklaşımda bulunmalarından ve sağlıklarına erkeklerden daha fazla önem vermelerinden kaynaklanabileceği belirtilmektedir (Johansson ve arkadaşları 2002, Yıldız Fındık ve arkadaşları 2010, Demir ve arkadaşları 2011, Koç ve arkadaşları 2011, Arslan ve arkadaşları 2012).

Çalışmamızda hastaların medeni durumları ile hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri, arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı belirlendi ($U:60006.5$ $p:0.779$ $p>0.05$) (Tablo 1). Literatürde de hastaların medeni durumlarının hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini etkilemediğini belirten çalışmalar bulunmaktadır (Akın ve Erdoğan 2007, Demir ve arkadaşları 2011, İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011, Tuğut ve Gölbaşı 2013).

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, hastaların öğrenim durumlarıyla hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında tutarlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Literatürde eğitim seviyesi yüksek bireylerin mesleklerin gruplarının görev, yetki, sorumlulukları hakkında bilgi ve beklentilerin yüksek olduğu; bu beklentiler yerine getirilmediğinde memnuniyet düzeylerinin azaldığı belirtilmektedir (Yılmaz 2001, Akın ve Erdoğan 2007, Geçkil ve arkadaşları 2008). Buna karşın, hastaların memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını savunan araştırmacılar da bulunmaktadır (Akın ve Erdoğan 2007, Demir ve arkadaşları 2011, Tuğut ve Gölbaşı 2013). Bizim çalışmamızda da hastaların öğrenim durumlarının hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini etkilemediği belirlendi ($X^2:0.296$ $p:0.961$ $p>0.05$) (Tablo 1).

Literatürde hastaların yaşadıkları yerin hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkilemediğini belirten çalışmalar bulunmaktadır (İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011, Tuğut ve Gölbaşı 2013). Bizim çalışmamızda da hastaların yaşadıkları yer ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlendi ($X^2:1.722$ $p:0.423$ $p>0.05$) (Tablo 1). Bu sonuç hastaların yaşadıkları yerin hemşirelik hizmetlerinden beklentilerini etkilemediğini ortaya koymaktadır.

Çalışmamızda sosyal güvencesi olmayan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri olanlara göre anlamlı olarak yüksek bulundu (U:18312.0 $p:0.043$ $p<0.05$) (Tablo 1). Koç ve arkadaşları (2011) tarafından yapılan benzer bir çalışmada da sosyal güvencesi olmayan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Araştırma kapsamına alınan hastaların çalışma durumları ve gelir durumları ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmadı (Sırasıyla U:65926.5 $p:0.347$ $p>0.05$; $X^2:4.563$ $p:0.102$ $p>0.05$) (Tablo 1). Akın ve Erdoğan (2007) ile Tuğut ve Gölbaşı (2013) tarafından yapılan çalışmalarda da hastaların memnuniyet düzeylerinin çalışma ve gelir durumundan etkilenmediği saptanmıştır. Bulgularımız bu çalışmaların sonuçlarına benzerlik göstermektedir.

Literatürde hastaların daha önceden hastanede yatma deneyiminin hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkilemediği belirtilmiştir (Demir ve arkadaşları 2011, İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011, Şişe 2013). Çalışmamızda da literatüre paralel olarak daha önce hastaneye yatma deneyimi ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlendi (U:67808.5 $p:0.652$ $p>0.05$) (Tablo 2).

Hastaneye planlı olarak yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin acil yatan hastalardan anlamlı olarak yüksek bulundu (U:77184.5 $p:0.016$ $p<0.05$) (Tablo 2). Fenton ve arkadaşları (2014) hastaneye yatışı planlı olarak yapılan hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışmamızda hastaların hastane odalarını paylaştığı hasta sayısının ($X^2:2.025$ $p:0.731$ $p>0.05$) ve yoğun bakım ünitesinde kalma durumunun (U:82691.5 $p:0.394$ $p>0.05$) hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkilemediği belirlendi (Tablo 2). Kuzu ve Ulus (2014) tarafından yapılan benzer bir çalışmada da oda tipinin memnuniyet düzeyini etkilemediği belirlenmiştir.

Dahili birimlerde tedavi gören hastaların memnuniyet puan ortalamaları (147.92 ± 18.97) cerrahi birimlerde tedavi gören hastalardan (147.58 ± 21.74) daha yüksek olduğu belirlendi. Ancak bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptandı (U:84835.5 $p:0.591$ $p>0.05$). Ülkemizde yapılan bazı çalışmalarda dahili kliniklerde tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Uzun 2001, Akın ve Erdoğan 2007, Koç ve arkadaşları 2011).

Bu çalışmada ameliyat olan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin ameliyat olmayan hastalara göre anlamlı olarak yüksek olduğu belirlendi (U:79612.5 $p:0.029$ $p<0.05$) (Tablo 2). Bu farkın ameliyat olmanın daha somut

sonuçlara neden olmasından dolayı memnuniyet düzeyini yükselten bir faktör olabileceğinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmada hastanede kalma süresi uzadıkça hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin anlamlı olarak arttığı saptandı ($r:0.091$ $p:0.009$ $p<0.05$). Benzer olarak Tokunaga ve Imanaka (2002), Yıldız Fındık ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan çalışmalarda da hastanede uzun süre kalan hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çalışmamızda hastaların refakatçi bulundurma durumlarının hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturmadığı belirlendi ($U:56274.0$ $p:0.928$ $p>0.05$) (Tablo 2). Ülkemizde yapılan benzer bir çalışmada da hastaların refakatçi bulundurmasının memnuniyet düzeylerini etkilemediği saptanmıştır (İçyeroğlu ve Karabulutlu 2011). İçyeroğlu ve Karabulutlu (2011) bu durumun refakatçilerin herhangi bir ihtiyaç durumunda hemşireden önce hastanın ihtiyaçlarını karşılamasının hastaların hemşirelerden beklentilerini azaltabileceğinden ve böylece memnuniyet düzeylerinin yükseltebileceğinden kaynaklandığını belirtmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlendi. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini yaş, cinsiyet, sosyal güvence, hastaneye yatış şekli, ameliyat olma durumu ve hastanede kalma süresinin etkilediği belirlendi. Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerinin düzenli olarak ölçülmesi
- Hemşirelerin hastalara bakım verirken memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörleri göz önünde bulundurması önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Akın S, Erdoğan S. The Turkish Version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale Used on Medical and Surgical Patients. *Journal of Clinical Nursing* 2007; 16: 646-653.
- Arslan S, Nazik E, Tanrıverdi D, Gürdil S. Hastaların Sağlık Hizmetlerinden ve Hemşirelik Bakımından Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi. *TAF Prev Med Bull* 2012; 11(6): 717-724.
- Atallah MA, Hamdan-Mansour AM, Al-Sayed MM, Aboshaiqah AE, Patients' Satisfaction With the Quality of Nursing Care Provided: the Saudi Experience.. *Int J Nurs Pract*. 2013 Dec;19(6):584-90
- Demir Y, Eşer İ. Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetlerine İlişkin Bir Ölçek Çalışması. *Hastane Yönetimi Dergisi* 2005; 1: 31-42.
- Demir Y, Gürol Arslan G, Eşer İ, Khorshid L. Bir eğitim Hastanesinde Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi. *İ.Ü.F.N. Hem Derg* 2011; 19(2): 68-76.
- Dolgun E, Yavuz M. Günübürlük Cerrahide Çocuk Hastaların Hemşirelik Bakımı İçin Yeniden Yapılanma. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi* 2011;27(3):45-54.

- Fenton JJ, Jerant AF, Franks P. Influence of Elective Versus Emergent Hospital Admission on Patient Satisfaction. *J Am Board Fam Med* 2014; 27(2): 249-257.
- Geçkil E, Dündar Ö, Şahin T. Adıyaman İl Merkezindeki Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi* 2008; 41-51.
- İçyeroğlu G, Karabulutlu E. Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. *Fırat Sağlık hizmetleri Dergisi* 2011; 6(17): 67-81.
- Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient Satisfaction of Nursing Care in the Context of Health Care: A Literature Study. *Scand Journal of Caring Sciences* 2002; 16: 337-344.
- Koç Z, Sağlam Z, Şenol M. Patient Satisfaction With The Nursing Care in Hospital. *Türkiye Klinikleri J Med Sci* 2011; 31(3): 629-640.
- Kuzu C, Ulus B. Cerrahi kliniklerde Tedavi Gören Hastaların Aldıkları Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2014; 5(2): 129-134.
- Merkouris A, Andreadou A, Athini E, Hatzimbalasi M, Rovithis M, Papastavrou E. Assessment of Patient Satisfaction in Public Hospitals in cyprus: A Descriptive Study. *Health Science Journal* 2013; 7(1): 28-40.
- O'Connell B, Young J, and Twigg D. Patient Satisfaction with Nursing Care: A Measurement Conundrum. *International Journal of Nursing Practice* 1999; 5(2): 72-77.
- Şişe Ş. Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. *Kocatepe Tıp Dergisi* 20013; 14:69-75.
- Tokunaga J, Imanaka Y. Influence of Length of Stay on Patient Satisfaction with Hospital Care in Japan. *Int J Qual Health Care* 2002; 15: 493-502.
- Tuğut N, Gölbaşı Z. Bir Üniversite Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Bazı Faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi* 2013; 10(2): 38-44.
- Tuğut N, Gölbaşı Z. Bir Üniversite Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Bazı Faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi* 2013;10(2):38-44.
- Uzun Ö. Patient Satisfaction with Nursing Care at a University Hospital in Turkey. *Journal Nurs Care Qual* 2001; 16: 24-33.
- Wright G, Causey S, Dienemann J, Guiton P, Coleman FS, Nussbaum M. *J Nurs Adm.* Patient Satisfaction With Nursing Care in an Urban and Suburban Emergency Department. 2013 Oct;43(10):502-8.
- Yıldız Fındık U, Unsar S, Süt N. Patient Satisfaction with Nursing Care and Its Relationship with Patient Characteristics. *Nursing and Health Sciences* 2010; 12: 162-169.
- Yılmaz M. Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001; 5(2): 69-74.