

**BİR PSİKİYATRİ KLİNİĞİNDE HASTA BAKIM KALİTESİNİN
İNCELENMESİ**

*ASSESSMENT OF THE PATIENT CARE QUALITY IN A PSYCHIATRY
WARD*

Ayşegül (DÖNMEZ) BİLGE

Olca ÇAM

Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Psikiyatri Hemşireliği, Bornova/İzmir

Anahtar Sözcükler: Bakım Kalitesi, Hemşirelik, Hasta Bakım Kalitesi Skalası, Psikiyatri
Key Words: Quality of Care, Nursing, Quality of Patient Care, Psychiatry

ÖZET

Psikiyatri hemşireliği, bireye daha olumlu benlik kavramı, daha olumlu kişilerarası ilişki ve toplum içinde daha doyurucu rol kazandıran hemşirelik alanıdır. Bu anlamdan hareketle, bu çalışma psikiyatri kliniğinde hemşire tarafından sunulan hasta bakım kalitesini belirlemek amacıyla tanımlayıcı tipte planlanmıştır.

Araştırma. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Psikiyatri Kliniğinde yatan 100 hasta ve çalışan 22 hemşire ile yürütülmüştür. Araştırmada; hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini saptamak için tanıtıcı bilgi formu, hasta bakım kalitesini saptamak için Hasta Bakım Kalitesi Ölçeği (GALPAES) kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre; psikiyatri kliniğinde Hasta Bakım Kalitesi Skalasının fiziksel alt ölçeğinden en az ortalama puan alınmıştır. En yüksek ortalama puan ise, mesleki uygulamalar alt ölçeğinden alınmıştır. Toplam hasta bakım kalitesi puan ortalaması ise $R: 2.02 \pm 1.11$ bulunmuştur. Toplam puan ortalaması için, maksimum değer ise beş puan olmaktadır. Hasta bakım kalitesi, hastaların cinsiyetlerine göre karşılaştırıldığında; erkek hastaların puan ortalaması kadınlardan yüksek bulunmuştur ($E-4 R: 2.07 \pm 0.55$) ($K-X: 1.75 \pm 0.43$). Ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ($t: -2.65, P < 0.05$).

SUMMARY

Psychiatric Nursing is a branch of nursing that gives the individual a more positive conception of self: more positive interpersonal relations and a more satisfying role in society. Moving on from this definition, this study has been

planned to be descriptive in order to assess the quality of nursing care provided in the psychiatry ward.

The research has been carried out with 100 patients and 22 nurses of the psychiatry ward of Ege University Hospital. In order to assess the socio-demographic properties of nurses, Descriptive Data Form and in order to assess the quality of patient care, Patient Care Quality Scale (Qualpac) have been used in the research.

According to the results of the research, total point of quality of the patient care is found to be $TC: 2.02 \pm 1.11$. mean has been evaluated over a maximum of 5 points. When patient care quality is compared according to sexes, the average point of male patients has been found to be higher than women ($F > X: 1.75 \pm 0.43$). A statistically significant difference is found between the means ($F = 2.65, P < 0.05$).

GİRİŞ

Dünya Sağlık Örgütü. yeryüzünde yaklaşık 40 milyonu aşkın kronik psikiyatri hastasının olduğunu bildirmiştir. Bu sayı, ruh sağlığının korunup, sürdürülmesi konusundaki çalışmaların önemli ve gerekli olduğunu göstermektedir (Kırlangıç 1984). Sağlıklı bireylerin sağlığının korunması, hasta bireyin ise yaşam kalitesinin kazandırılması için ruh sağlığı hizmetlerinin geliştirilmesi, ekip üyelerinin ise ayrı ayrı eğitilmesi gerekmektedir. Ruh sağlığı hizmetleri bir ekip hizmetidir. Ekip üyelerinin birlikte uyum içinde hastaya yaklaşması, hastaya sağlanan yararı birkaç kat arttırmaktadır. Hemşire ekip üyelerinden biri olup, hastayla daha uzun süreli birlikte olmasından dolayı ekipteki yeri önem taşımaktadır. Hasta bireylerin olumlu benlik kavramı geliştirip, etkin kişiler arası ilişkiler kurabilmesi ve toplumda üretici rol alabilmesinin sağlanması için, psikiyatri hemşirelerine büyük sorumluluklar düşmektedir (Taylor 1990).

Günümüzde bilim ve teknolojiye ilerlemeler nedeni ile dünyada hızlı bir değişim süreci yaşanmaktadır. Bu süreç, bireyin kendisini farketmesine neden olarak her alanda daha kaliteli bakım istemesi ile sonuçlanmaktadır. Sağlık kuruluşları bu alanlardan biridir. Böylece sağlık kuruluşları da sundukları hizmette yenilikleri kullanarak artan bakım talebini karşılamak zorundadır (Özmen 1996, Pektekin 1994). Bu değişimler bakım maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır. Sağlık bakım maliyetlerinin artması nedeniyle de hizmeti satın alanlar ödeme yapan kuruluşlar ya da bireyler açısından uygun, yeterli ve güvenli bakım daha fazla önem kazanmaktadır (Özmen 1996).

1978 yılında Alma-Ata'daki toplantıda alınan 37 hedeften, 31'incisi "2000 yılına kadar tüm insanların sosyal ve ekonomik bakımdan üretken bir hayat sürebilmelerine olanak verecek düzeye kavuşturulması" dır. Bu hedef hasta bakım kalitesinin önemini vurgular (Pektekin 1994). Bununla birlikte, ülkemizde yapılan çalışmalar sınırlıdır. Turgay (1998) tarafından yapılan, psikiyatri hemşireliği ile ilgili yayınların tarandığı çalışmada, Velioğlu (1957) tarafından yayınlanan ilk eserden sonra 1998'e kadar 562 eser yayınlandığı tespit edilmiştir. Bunlardan sadece ikisi kalite ile ilgilidir (Turgay 1998). Bu eserler kalite açısından önem taşımaktadır. Eğitimin sonucu olarak gelişen hizmetteki kalite güvencesi konusuna verilen önem giderek artmaktadır. Kalite güvencesinden bahsedebilmek için de eldeki mevcut üretimi sağlayan malzeme miktarının yüksek olması gerekmektedir. İsviçre'de 25 kişiye bir hemşire düşmektedir. Türkiye'de ise 1500 kişiye bir hemşire düşmektedir (Pektekin 1994). Ekip üyelerinin sayı ve nitelik yönünden artması sağlık hizmetleri kalitesini de arttıracaktır.

insanlar tüm hizmet alanlarından en iyi şekilde yararlanma hakkına sahiptir. Ruh sağlığı bozulmuş olan insan ise, sahip olduğu riskli durumu nedeniyle tüm hasta grupları arasında daha ayrıcalıklı yere sahiptir. Hemşirelerin hastaya değerli ve önemli bir kişi olduğunu hissettirmeleri gerekmektedir. Psikiyatri hemşirelerinin sunduğu hizmetin kalitesinin belirlenmesi ve bu hizmeti hastanın nasıl değerlendirdiğinin bilinmesi, hizmetin kalitesinin artırılabilmesi açısından önemlidir. Bu bilgi ışığında, psikiyatri kliniğinde, yatarak tedavi gören hastalara verilen hizmetin kalitesini belirlemek amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Tipi: Bu çalışma psikiyatri kliniğinde çalışan hemşirelerin hastaya sunduğu bakımın kalitesini saptamak amacıyla planlanan tanımlayıcı tipte bir araştırmadır (Sümbüloğlu 1982).

Araştırmanın Yeri: Araştırma İzmir ili sınırları içerisinde hizmet veren Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Psikiyatri Ana Bilim Dalında yapılmıştır. Klinikte araştırmanın yapıldığı dönemde gündüz ve nöbetli çalışan 19, sadece nöbet çalışan üç hemşire aktif olarak hasta ile birebir iletişime girerek hizmet vermektedir. Klinikte ortalama 120 hasta yatarak tedavi görmektedir. Hemşireler iş merkezli olarak çalışmaktadır. Hastaların ortalama yatış süresi, bir aydır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi: Araştırmanın evrenini, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Psikiyatri Anabilim Dalı'nda Temmuz-Ağustos 1998 tarihleri arasında yatarak tedavi gören hastalar (n=100) ve hizmet veren hemşireler (n.22) oluşturmaktadır. Araştırmanın evreni aynı zamanda örneklemi oluşturmuştur. Araştırmanın yapıldığı Temmuz-Ağustos 1998 tarihleri arasında, en az iki gündür yatan hasta sayısı 100 olup, bu hastaların tümü araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırma verileri, 100 denek üzerinden değerlendirilmiştir.

Veri Toplama Yöntemi: Veriler, kurumun yetkili makamlarından gerekli izin alındıktan sonra, iki araştırmacı tarafından, klinikteki ortamın gözlenmesi yoluyla toplanmaya başlanmıştır. Temmuz-Ağustos 1998 tarihleri arasında en az iki gün yatarak tedavi gören hastaların bulunduğu klinik ortamda, araştırmacılar gözlemlerine dayanarak Hasta Bakım Kalitesi Ölçeğini doldurmuşlardır. Her hasta grubu iki saat gözlenmiştir. Daha sonra iki araştırmacı= gözlemler' dikkate alınarak, her hasta için verilen hizmetin değerlendirildiği Hasta Bakım Kalitesi Ölçeği elde edildi. Ayrıca ortamı tanımlamaya yönelik olarak, hemşirelere de tanıtıcı bilgi formu uygulanmıştır

Veri Toplama Araçları: Araştırmada aşağıda belirtilen veri toplama araçları kullanılmıştır:

L Hemşirelere Yönelik Tanıtıcı Bilgi Formu

Hemşirelerin yaş, çalışma süresi, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, gelir durumu, en uzun süre yaşadığı yer, eğitim durumu, mesleği isteyerek seçme durumu, psikiyatride çalışmaya yönelik memnuniyet durumu, psikiyatride göreve başlama durumu. meslekle ilgili sertifikalı eğitim programına katılma durumu ile ilgili sorulardan oluşmaktadır.

2. Hasta Bakım Kalitesi Ölçeği (Qualpacs)

Qualpacs, hemşirenin bakım verdiği sırada gösterdiği yetkinliği ölçmeyi amaçlar. Toplam altı kriterden oluşur. Ölçek Wandelt ve Ager (1974) tarafından geliştirilmiş, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış, 68 maddeli bir ölçektir. Hasta Bakım Kalitesi Ölçeği ile: hasta bakımının kalitesi, gözlem ve kayıtlar incelenerek değerlendirilmiştir. Gözleme alınan her hasta grubu, iki saat değerlendirilmiştir. Olgun (1994), ölçeğin Türkiye için geçerlik ve güvenilirliğini yapmıştır. Olgun'un yaptığı bu çalışmada maddelerin değerlendirilmesi beş yanıt seçenekli dereceleme ölçeği ile

olmuştur (Çok iyi: 5, Oldukça iyi: 4, Orta: 3, Pek iyi değil: 2, Hiç iyi değil: 1, Değerlendirilmedi: 0). Total puanın hesaplanması için, bu derecelmeye göre elde edilen toplam değer, gözlenen maddelere bölünmüştür.

Veri toplama aracının güvenilirlik değerlendirilmesi için Cronbach-cc güvenilirlik kat sayısı hesaplanmıştır. Wandelt ve Ager çalışmalarında Cronbach-a katsayısını 0.96 olarak bulmuşlardır. Özmen (1996) ise çalışmasında bu değeri 0.91 olarak elde etmiştir. Bu çalışmada ise Cronbach-a güvenilirlik kat sayısı 0.60 olarak bulunmuştur.

Verilerin Değerlendirilmesi: Verilerin öncelikle sayı, yüzde ortalama ve standart sapma dağılımları belirlenmiştir. Ortalamalar arasındaki farklar ise t testi kullanılarak değerlendirilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

1. Araştırma Ortamında Bulunan Hemşirelerle İlgili Tanıtıcı Bilgiler

Araştırma kapsamına giren hemşirelerin % 31.81 27-31 yaş grubunda olup, yaş ortalaması: 32.5 ± 1.1 'dir. Hemşirelerin % 36.4'ünün 16 yıl ve üzeri çalıştığı, % 72.7'sinin evli olduğu, % 54.5'inin çocuk sahibi olduğu, % 54.5'i gelirin giderden az olduğu ve % 68.2'sinin ise büyük şehirde daha uzun süre yaşadığı belirlenmiştir. Hemşirelerin eğitim durumlarına bakıldığında; % 45.5'ini Ön lisans mezunu, % 22.7'sinin Lisans mezunu, % 13.6'sının ise Yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür.

Hemşireler, % 59.1 oranıyla mesleği isteyerek seçmediğini, % 63.6'sı psikiyatri kliniğinde çalışmaktan dolayı memnun olduğunu, % 45.51 ise bu kliniğe kura çekerek geldiğini belirtmişlerdir. Bu bulgular, hemşirelerin mesleği isteyerek seçme durumları ile klinikte göreve başlama şekillerini ele alan araştırma ile uygunluk göstermektedir (Özmen 1996).

Hemşirelerin % 68.2'sinin sertifikalı eğitim programına katılmadığı, çalışma şekillerine bakıldığında ise, tamamının iş merkezli çalıştığı görülmüştür. Bu sonuç da, hemşirelerin sertifikalı eğitim programına katılma durumunu ele alan araştırma bulgular' ile uygunluk göstermektedir (Olgun 1994: Özmen 1996),

2. Hasta Bakım Kalitesi

Hasta bakım kalitesi ölçeği ile psikososyal birey, psikososyal grup, fiziksel, genel, iletişim, mesleki uygulamalar, altölçekleri puan ortalama-

ları ve toplam hasta bakım kalitesi puan ortalamaları saptanmış. toplam hasta bakım kalitesi ile hasta cinsiyetleri arasındaki ilişki araştırılmıştır.

Tablo 1. Hasta Bakım Kalitesi Toplam ve Altölçek Puan Ortalamalarının Dağılımı

Hasta Bakım Kalitesi Alt ölçekleri		SS
Psikososyal (Birey)	2.50	1.14
Psikososyal (Grup)	2.01	1.12
Fiziksel	1.58	1.06
Genel	2.13	1.06
İletişim	1.79	0.80
Mesleki Uygulamalar	2.70	1.03
Toplam Hasta Bakım Kalitesi	2.02	1.11

Tablo 1'de hasta bakım kalitesi puan ortalamasının dağılımı incelenmiştir. Toplam hasta bakım kalitesi puan ortalaması 2.02 ± 1.11 bulunmuştur. Bu ortalama, ölçeğin maksimum ortalama puanı olan 5 puanın çok altındadır. Bu sonuç, Olgun (1994) tarafından yapılan çalışmadaki, fonksiyonel hemşirelikle ilgili sonuçla benzerdir. Olgun (1994) bu konuda bakım yönteminin kaliteyi etkilediği üzerinde durarak, primer hemşirelik tipinin kaliteyi artırdığını belirtmiştir.

Tablo 2. Hasta Bakım Kalitesi Toplam ve Alt ölçek Puan Ortalamalarının Hasta Cinsiyetine Göre Dağılımı

Hasta Bakım Kalitesi Alt Ölçekleri	n	Kadın			Erkek			t	P
		m	SS	n	X	SS			
Psikososyal (Birey)	27	2.11	0.65	73	2.33	0.53	-1.70	>0.05	
Psikososyal (Grup)	27	1.81	0.53	73	2.04	0.66	-1.67	>0.05	
Fiziksel	27	1.27	0.36	73	1.63	0.59	-2.88	<0.05	
Genel	27	2.98	0.79	73	3.44	1.11	-1.97	>0.05	
İletişim	27	1.38	0.47	73	1.58	0.45	-1.95	>0.05	
Mesleki Uygulamalar	27	2.09	0.51	73	2.76	3.50	-0.99	>0.05	
Toplam Hasta Bakım Kalitesi	27	1.75	0.43	73	2.07	0.55	-2.65	<0.05	

Tablo 2'de görüldüğü gibi hasta cinsiyeti ile bakım kalitesi puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu ($P<0.05$) saptanmıştır. Erkek hastaların hasta bakım kalitesi puan ortalaması 2.07 ± 0.55 bulunmuştur. Ayrıca fiziksel altölçek puan ortalamalarında da erkeklerle kadınlar arasında anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ($P<0.05$).

Bu çalışmada, psikiyatri kliniğinde yatarak tedavi gören hastaların kadınlardan çok erkekler olduğu (Kadın n: 27: erkek n: 73) görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

A. Sonuç

Bu araştırmadan ekle edilen bulgular doğrultusunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

1. Psikiyatri kliniğinde hasta bakım kalitesi puan ortalamasının düşük olduğu saptanmıştır.
2. Hasta bakım kalitesi puan ortalaması ile hasta cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Erkek hastaların bakım kalitesi toplam puan ortalaması daha yüksektir ($p< 0.05$), Benzer şekilde erkek hastaların fiziksel alt ölçek puan ortalaması da daha yüksek olup, iki cinsiyet grubu fiziksel alt ölçek puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak önemli bulunmuştur ($p< 0.05$).

B. Öneriler

Bu çalışmayla ilgili elde edilen sonuçlar ve deneyimler ışığında konu ile ilgili yönetici, uygulayıcı ve araştırmacılara yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur.

Yöneticiler, uygulayıcılar ve araştırmacılara yönelik öneriler.

- Çalışmada kullanılan Qualpacs skalasının hasta merkezli çalışan örneklemelerde uygulanması,
 - Hasta bakım kalitesini arttıran hasta merkezli bakım yönteminin uygulanması.
 - Uygulamadan önce uygulama için altyapının sağlanması, hemşirelik ekibinin rolünün belirlenmesi, hemşirelerin mesleği ile ilgili özelliklerinin artırılması (eğitimsel, sosyal vb),
- Uygulama sonucunun standart ölçeklerle değerlendirilmesi.

Kalitenin yüksek çıkması sonucunda hemşirelerin mes,

Yöneticilerin, hemşirelerin bilgi ve becerilerini arttırmak için kurum içinde ve dışında mesleki kurs ve toplantılar sağlaması,

Psikiyatri kliniği servis ortamının kaliteli bakım için uyarlanması. (odalarda hasta sayısının azaltılması, günlük terapilerin yapılacağı odaların belirlenmesi),

- Hasta bakım kalitesini etkileyebilecek değişkenlerin, daha kapsamlı ele alınması (tanısı, çalışanların iş doyumunu, hastaların yattığı servis) önerilir.

KAYNAKLAR

1. Kırılmaç M (1984): Hemşirelerin ruh sağlığı ve hastalarına karşı tutumlarının araştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
2. Olgun N (1994): Primer hemşirelik yönteminin hasta bakımı ve hemşirelerin iş doyumuna etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul.
3. Özmen D (1996): Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi hemşirelik departmanında kalite geliştirme çalışması primer hemşirelik. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir.
4. Tektekin Ç (1994): Hemşirelik bakımında kalite güvenliğinin sağlanması. Hemşirelik Bülteni. 5:19. 15-19.
5. Sümbüloğlu K (1982): Sağlık alanında özel istatistiksel yöntemler. Çağ Matbaa. Ankara.
6. Taylor CM (1990): Essentials of psychiatric nursing. Toronto. thirteenth edition. 99-109.
7. Turgay M (1998): Psikiyatri hemşirelerinin bilimsel çalışmaları. İstanbul. 7-12.
8. Wanciell MA. Ager J (1974): Quality patient care, Wayne State University College of Nursing. Michigan.