

# Ortopedi ve Travmatoloji Hastalarının Hemşirelik Bakımına İlişkin Deneyim ve Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi\*

## Evaluation of Experience and Satisfaction with Nursing Care in Orthopedic and Traumatology Patients

Merdiye ŞENDİR\*\*, Funda BÜYÜKYILMAZ\*\*\*, İlknur YAZGAN\*\*\*\*, Nesrin BAKAN\*\*\*\*\*,  
Aynur MUTLU\*\*\*\*, Fatma TEKİN\*\*\*\*\*

İletişim / Correspondence: Merdiye ŞENDİR Adres / Adress: İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, Abide-i Hürriyet C. 34381 Şişli /  
İST Tel: 0212 440 00 00/ 27119 Fax: 0212 224 49 90 E-mail: msendir@istanbul.edu.tr

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışma, ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirildi.

**Yöntem:** Tanımlayıcı - ilişki arayıcı araştırma niteliğinde olan bu çalışmanın verileri Hasta Bilgi Formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) kullanılarak toplandı. Araştırmacılar tarafından yüz yüze görüşme yöntemi ile 118 hastadan toplanan veriler uygun istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirildi.

**Bulgular:** Sıklıkla kırık (%36,4) ve total eklem protezi (%34,7) tanısıyla bir cerrahi girişim deneyimleyen hastaların yaş ortalamasının 46.42±19.04 yıl, %55,9'unun kadın, %42,4'ünün ilköğretim mezunu, %75,4'ünün hastane deneyimine sahip olduğu ve görüşme yapıldığında 14.42±16.26 gündür hastanede yattığı saptandı. Hastaların, çoğunlukla ilaç (%71,2) ve yaşam bulgularının ölçümü (%61,9) ile ilgili hemşirelik uygulamalarını deneyimlediği görüldü. NHBMÖ puan ortalamasına (76.52±20.38) göre hastaların aldıkları hemşirelik bakımından çok iyi düzeyde memnun olduğu belirlendi. Hastaların %51,7'sinin hemşirelerin kendilerine karşı bir birey olarak davranış tarzlarından, %52,5'inin yardımseverliğinden ve %54,2'sinin ise hemşirelerin mahremiyetlerine saygı göstermesinden memnun olduğu saptandı.

**Sonuç:** Çalışmaya katılan ortopedi ve travmatoloji hastalarının, aldıkları hemşirelik bakımından çok iyi düzeyde memnun olduğu belirlendi. Hemşirelerin, hasta ve yakınlarına bakım uygulamaları, tanı-tedavi süreçleri ile ilgili endişeleri ve bilmedikleri konular hakkında bilgi vermelerinin hastaların memnuniyetlerini etkileyebileceği düşünüldü.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta algısı, hemşirelik bakımı, hasta memnuniyeti.

### ABSTRACT

**Aim:** The aim of this study is to evaluate experience and satisfaction with nursing care in orthopedic and traumatology patients.

**Method:** This descriptive-correlational research's data were collected by using the Patient Information Form and Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale. The researchers collected data by face to face interviews with 118 patients were evaluated using appropriate statistical methods.

**Results:** The mean age patients was 46.42±19.04years, were hospitalized in the orthopedic wards 14.42±16.26 days. Of the sample, 55.9% were female, 42.4% graduated primary school, 75.4 had previous hospitalization history, 36.4% had fracture and 34.7% had arthroplasty surgery. Patients mostly experienced medication administration (71.2%), and vital signs measurement (61.9%). According to NSNCS patient satisfaction was very good level (76.52±20.38). Mostly patients were satisfied to nursing behavioral styles of them as an individual (51.7%), nursing helpfulness (52.5%) and respect the privacy of nurses (54.2%).

**Conclusion:** In this study was determined that orthopedic and traumatology patients satisfied with nursing care in very good level. It was considered that nurses educating patients and relatives about caring practices, diagnosis-treatment processes and unknowing concerns that effected patients' satisfaction.

**Key Words:** Patient perception, nursing care, nursing satisfaction.

\* 1. Temel Hemşirelik Bakımı Kongresi'nde poster bildiri olarak sunulmuştur (Çeşme-İzmir, 21-23 Ekim 2010), \*\*Doç. Dr. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, \*\*\*Dr. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi. \*\*\*\*Hemşire İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi. \*\*\*\*\*Hemşire İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi.

Yazının gönderilme tarihi: 26.04.2011  
Yazının basım için kabul tarihi: 04.01.2012

## GİRİŞ

Hasta memnuniyeti; hizmetin varlığını, sürekliliğini ve sunumunu, hizmeti verenlerin yeterliliğini, iletişim özelliklerini ve hasta ile etkileşimini içeren çok boyutlu bir kavramdır (Yılmaz 2001). Memnuniyet ise yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler ile bireysel ve toplumsal değerleri ve kuramsal özellikleri içeren birçok faktör ile ilişkili karmaşık bir kavramdır (Özer ve Çakıl 2007; Sitzia ve Wood 1997).

Hizmetin sunumundan duyulan memnuniyet, bir hastanın sorunlarını gidermek üzere kendine özgü uyarlanmış bakımı algılamasının bir sonucu olarak ele alınır. Hasta memnuniyetinin temelini büyük ölçüde hasta-hemşire birlikteliği oluşturur. Çünkü 24 saat kesintisiz hizmet veren hemşireler diğer sağlık çalışanlarına göre daha çok hastanın yanında olan, bireyin sağlığını sürdürme, iyileştirme ve rehabilitasyonunda önemli sorumlulukları bulunan sağlık ekibi üyeleridir (Acaroğlu, Şendir, Kaya ve Soysal 2007; Demir ve Eşer 2007; İpek-Çoban ve Kaşıkçı 2008; Johansson, Oleni ve Fridlund 2002; Yılmaz 2001). Hastaların hastanede yattıkları süre içerisinde aldıkları hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen en önemli faktördür. Amerikan Hemşireler Birliği tarafından yapılan tanımlamada hasta memnuniyeti sağlık bakımı organizasyonları kalitesi için belirlenmiş yedi gösterge arasında 3. sırada yer almaktadır. Bu nedenle hasta memnuniyeti, sağlık bakımı kalitesinin değerlendirilmesinde somut bir ölçüt olarak kullanılmaktadır (İpek-Çoban ve Kaşıkçı 2008; Özsoy, Özgür ve Durmaz Akyol 2007; Yılmaz 2001). Ayrıca; hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi hemşirelik bakımının planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi açısından da büyük önem taşımaktadır (Akın ve Erdoğan 2007; Johansson ve ark. 2002). Otani ve Kurz (2004) hemşirelik bakımına ilişkin görüşlerin doğrudan hasta memnuniyeti etkileyen bir parametre olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde Rafii, Hajinezhad ve Haghani (2009)'nin çalışmasında da uygulanan hemşirelik bakımı ile bu bakımdan duyulan hasta memnuniyeti arasında pozitif yönde bir

ilişki olduğu gösterilmektedir. 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; Köşge-roğlu, Acat ve Karatep 2005). Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda hastanede yatan hastaların genel olarak aldıkları hemşirelik bakımından memnun oldukları belirtilmektedir (Aytar ve Yeşildal 2004; Geçkil, Dündar ve Şahin 2008; Nesanır ve Dinç 2008). Ayrıca hastaların bireysel özellikleri, hastanede kalış süresi, sağlık bakımı çalışanları-hasta etkileşimi, hizmet ortamı ve bürokratik işlemlerin hasta memnuniyetini etkileyen durumlar olarak sıralanmaktadır (Demir ve Eşer 2007). Bunlara ek olarak literatürde; hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların konularında uzman olması, hizmetin sürekliliği, güvenilir ve doğru olması, çalışanların nezaketi ve tutarlılığı, beklenmedik durumda çalışanların etkili çözüm önerilerinde bulunabilmesi ve uygulayabilmesi, hizmetin zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi hasta memnuniyetinde/kalitesinde etkili diğer faktörler olarak yer almaktadır (Kıdak ve Aksaraylı 2008; Özer ve Çakıl 2007).

Uzun süreli bakım gerektiren sağlık sorunlarına yönelik hizmet verilen ve multidisipliner ekip çalışmasını gerektiren bir uzmanlık alanı olarak ortopedi ve travmatoloji klinikleri de; hasta-hemşire birlikteliğinin uzun süreli deneyimlendiği sağlık bakımı organizasyonlarıdır. Yukarıdaki literatür bilgileri dikkate alındığında ortopedi ve travmatoloji kliniklerinde de sunulan hemşirelik bakımının kalitesinin geliştirilmesinde ve hemşirelik uygulamalarında hasta memnuniyeti/beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasında hemşirelerin anahtar role sahip olması gerektiği açıktır. Bu nedenle hemşirelerin; hasta ve ailesi ile açık, net iletişim kurmaları, hasta bakımı ile ilgili gereksinimlerin karşılanmasında birey merkezli yaklaşımı kullanarak hasta memnuniyetini değerlendirmeleri büyük önem taşımaktadır.

Bu doğrultuda araştırma, ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı, ilişki arayıcı olarak planlandı. Araştırmaya yön veren araştırma soruları ise;

- Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyetlerini etkileyen faktörler nelerdir?
- Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetleri nasıldır?
- Ortopedi ve travmatoloji hastalarının bireysel özellikleri ve bakım memnuniyetlerini etkileyen faktörlere göre memnuniyet düzeyleri arasında bir farklılık var mıdır? olarak belirlenmiştir.

## **YÖNTEM**

**Araştırmanın evrenini;** bir üniversite bünyesinde bulunan iki hastanenin, Ortopedi-Travmatoloji servislerine Mayıs-Eylül 2010 tarihleri arasında planlı olarak kabul edilen hastalar oluşturdu. **Araştırmanın örnekleme** ise, belirlenen tarihler arasında araştırmanın amacı açıklanarak bilgilendirme sonrası araştırmaya katılım için izin alınan, araştırma örneklem kriterlerine uyan bireyler arasından rastgele örnekleme yöntemi ile seçilen 118 hasta oluşturdu. Literatür doğrultusunda hazırlanan araştırma örneklem kriterleri; 1) hasta bireyin 18 yaş ve üzerinde olması, 2) araştırmanın yürütüleceği birimlerde, büyük ameliyat olarak kabul edilen artroplastisi (kalça ve diz protezi vb.), vertebra rekonstrüksiyonu (skolyoz, lordoz, kifoz), tümör rezeksiyonu (osteosarkom vb.) ve kırık/hemiartroplastisi ameliyatlarından birini geçirmiş olması, 3) ameliyat öncesi, sırası ve sonrası bilişsel, duyuşsal ya da sözel herhangi bir sorunun olmaması, 4) ameliyat sonrası herhangi bir komplikasyon deneyimlememiş olması olarak belirlendi (Acaroğlu ve ark. 2007; Akın ve Erdoğan 2007; Demir ve Eşer 2003; İpek-Çoban ve Kaşıkçı 2008).

Araştırma verilerinin elde edildiği üniversite hastanelerinin Etik Kurulu'na çalışmanın amaç ve kapsamını içeren bilgi formu ile yazılı başvuruda bulunularak izin alındı, çalışma bu tarihten sonra başlatıldı.

## **Veri Toplama Araçları:**

**Hasta Bilgi Formu:** Literatür bilgileri doğrultusunda geliştirilen hasta bilgi formunda; hastaların bireysel özellikleri ile ameliyat türü, kendilerine uygulanan hemşirelik bakımı ve bu bakıma ilişkin görüşlerini içeren, memnuniyet düzeylerini etkileyebilecek bilgilere yer verildi (Acaroğlu ve ark. 2007; Akın ve Erdoğan 2007; Demir ve Eşer 2003; Demir ve Eşer 2007; İpek-Çoban ve Kaşıkçı 2008).

**Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ):** Hastaların hemşirelik bakımı memnuniyetlerini belirlemek için; Thomas, McColl, Priest, Bond ve Boys (1996)'un geliştirdiği, Türk toplumuna uyarlanması Akın ve Erdoğan (2007) tarafından yapılan Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) kullanıldı. Hastaların hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet görüşlerini içeren on dokuz maddeden oluşan, 1-5 arasında puanlanan bu likert tipi ölçekten; en düşük 0, en yüksek 100 puan alınabilmektedir. Yüksek puan hemşirelik bakım memnuniyetine ilişkin görüşün yüksek/yeterli, düşük puan ise bakım memnuniyetine ilişkin görüşün düşük/yetersiz olduğuna işaret etmektedir. Bu ölçeğin Cronbach alpha değeri 0.96, korelasyon güvenirlik katsayısı ise 0.43-0.89 olarak bulunmuştur (Akın ve Erdoğan 2007).

**Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi:** Hastaların taburculuk işlemleri öncesinde, hasta odasında yüz-yüze görüşme yöntemi kullanılarak, araştırmacılar tarafından toplanan veriler, SPSS 11.5 (Statistical Package for Social Science for Windows) paket programında sayısal ve yüzdelik dağılımlar, korelasyon katsayıları, varyans analizi ve Post-Hoc önemlilik testleri kullanılarak analiz edildi.

## **BULGULAR**

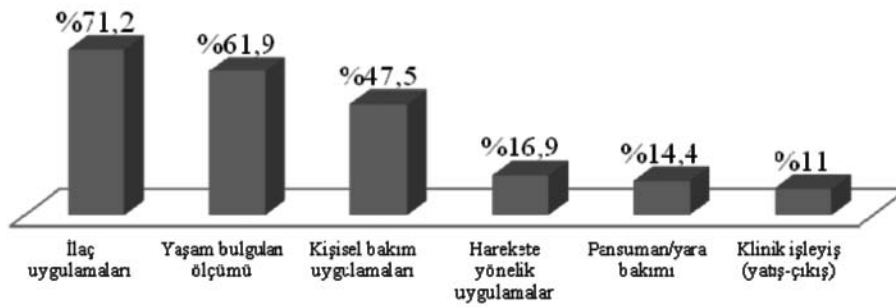
Sıklıkla kırık nedeniyle hemiarthroplastisi (%36,4) ve total eklem protezi (%34,7) tanısıyla bir cerrahi girişim deneyimleyen hastaların yaş ortalamasının 46.42±19.04 yıl, %55,9'unun kadın, %42,4'ünün ilköğretim mezunu,

%75,4'ünün hastane deneyimine sahip olduğu ve görüşme yapıldığında ortalama 14.42±16.26 gündür hastanede yattığı belirlendi (Tablo1). Hastaların, çoğunlukla ilaç (%71,2) ve yaşam bulgularının ölçümü (%61,9) ile ilgili hemşirelik uygulamalarını deneyimlediği ve bu uygulamalardaki hemşirelik yaklaşımlarını çok iyi (%44,9) olarak değerlendirdiği görüldü (Şekil 1).

NHBMÖ ile yapılan değerlendirmelere göre de; hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyetleri de 76.52±20.38 puan ortalaması ile iyi düzeyde olduğu belirlendi. Hastaların bireysel özellikleri ve memnuniyet düzeylerini etkileyebilecek bilgiler ile hemşirelik bakımı memnuniyet puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmadı ( $p \geq 0.05$ ) (Tablo 2).

**Tablo 1.** Hastaların Bireysel Özellikleri ve Bakım Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Dağılımı (N=118)

DEĞİŞKENLER		Sayı	Yüzde
Yaş		46.42±19.04 (Min-Max; 18-87)	
Cinsiyet	Kadın	66	55,9
	Erkek	52	44,1
Medeni durumu	Evli	75	63,6
	Evli değil	43	36,4
Gelir durumu	Kötü	12	10,2
	Orta	80	67,8
	İyi	24	20,3
	Çok iyi	2	1,7
Eğitim durumu	Okuryazar	16	13,6
	İlköğretim	50	42,4
	Lise	33	28
	Üniversite	19	16,1
Ameliyat türü	Total eklem protezi	41	34,7
	Osteosarkom	15	12,7
	Spinal stenoz	5	4,2
	Amputasyon	3	2,5
	Enfeksiyon (osteomyelit)	11	9,3
	Kırık/Hemiarthroplasti	43	36,4
Hastaneye yatış deneyimi	Var	89	75,4
	Yok	29	24,6
Hospitalizasyon süresi (gün)		14.42±16.26 (Min-Max; 1-90)	



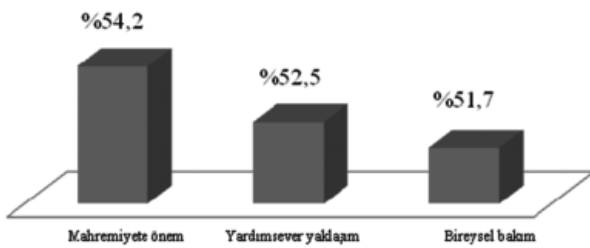
**Şekil 1.** Hastaların Sıklıkla Deneyimlediği Hemşirelik Uygulamaları\*

\*Birden fazla seçeneğe işaretlenmiştir.

**Tablo 2.** Hastaların Bireysel Özellikleri ve Bakım Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin NHBMÖ İlişkisi (N=118)

DEĞİŞKENLER		$\bar{X} \pm SS$	Test, p
Cinsiyet	Kadın	78.69±20.04	t=0.047 p=0.305
	Erkek	74.80±20.62	
Medeni durumu	Evli	75.74±21.44	t=0.707 p=0.585
	Evli değil	77.88±18.53	
Gelir durumu	Kötü	70.61±25.64	KW=0.767 p=0.857
	Orta	76.86±19.87	
	İyi	77.58±20.05	
	Çok iyi	85.52±16.75	
Eğitim durumu	Okuryazar	68.91±25.49	F=1.145 p=0.334
	İlköğretim	79.29±19.17	
	Lise	77.27±20.65	
	Üniversite	74.31±17.88	
Hastaneye yatış deneyimi	Var	76.24±19.83	Z=-0.44 p=0.658
	Yok	77.36±22.34	
Ameliyat türü	Total eklem protezi	80.00±19.44	KW=3.781 p=0.581
	Osteosarkom	75.00±23.10	
	Spinal stenoz	79.21±16.84	
	Amputasyon	81.14±23.18	
	Enfeksiyon (osteomyelit)	65.19±27.66	
	Kırık/Hemiartroplasti	75.98±18.31	

Hastaların sıklıkla (NHBMÖ maddeleri içinde) hemşirelerin mahremiyetlerine saygı göstermesinden (%54,2), yardımseverliğinden (%52,5) ve kendilerine karşı bir birey olarak davranış tarzlarından (%51,7) memnun olduğu saptandı (Şekil 2).



**Şekil 2.** En Yüksek Oranda Tercih Edilen NHBMÖ Maddelerinin Dağılımı

## TARTIŞMA

Günümüzde artık hastalar giderek artan bir şekilde kendi sağlık bakımına katılmak ve karar verme sürecinde kendi durumlarının ne olduğunu öğrenmek istemektedirler. Bundan dolayı verilen sağlık bakımı hiz-

metinin kalitesi yalnızca sağlık ekibinin tanımladığı ve belirlediği boyutta görülmemekte, hizmeti alan bireylerin kararları da bakımın kalitesine büyük ölçüde etki etmektedir. Sağlık bakımı sistemi içerisinde birey merkezli hizmet sunumunu gerçekleştiren hemşirelerin, bireyin aldığı bakımdan memnuniyetini değerlendirmesi de sunulan hemşirelik bakımının kalitesi adına yeni düzenlemeler yapmasına olanak sağlayacaktır (Acaroğlu ve ark. 2007; Akın ve Erdoğan 2007; Demir ve Eşer 2003; Johansson ve ark. 2002; Özsoy ve ark. 2007; Yılmaz 2001).

Bu doğrultuda ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmada hastaların, çoğunlukla ilaç ve yaşam bulgularının ölçümü ile ilgili hemşirelik uygulamalarını deneyimlediği ve bu uygulamalardaki hemşirelik yaklaşımlarını çok iyi olarak değerlendirdiği görüldü (Şekil 1). Merkouris, Papathanassoglou ve Lemonidou (2004)'nun hasta memnuniyetine ilişkin kalitatif sonuçları, hastaların çoğunlukla kişisel hijyen uygu-

lamaları, ağrıya ilişkin nonfarmakolojik hemşirelik girişimleri, invazif girişimler (damar yolu açma vb.) ve ilaç uygulamaları deneyimlediğini göstermektedir. Özsoy ve ark. (2007)'nin literatür incelemesinde ise; Türkiye'de hastaların büyük çoğunluğunun hemşirelerin hasta oryantasyonu, tedavi ve evde bakım konusundaki eğitimleri, hastaların yardım gereksinimi olduğunda yardım etmeleri, kişisel temizlik ve giyinme, beslenme gibi günlük yaşam aktivitelerine destek olmaları ve güler yüzlü bir şekilde tedavi planını uygulamalarından memnun olduklarını saptamışlardır. Bu konu ile ilgili klinik ortamlarda hemşirelerin bağımlı/yarı bağımlı fonksiyonlarına ağırlık vermesinin temel nedeninin, çalışma ortamlarında hemşire istihdam sayısının yetersiz olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırma bulguları çalışmaya katılan ortopedi ve travmatoloji hastalarının aldıkları hemşirelik bakımından iyi düzeyde memnun olduğunu göstermektedir. Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda; hastaların genellikle hastane işleyişi, sağlık bakımı profesyonellerinin yaklaşımı ile ilgili durumlardan memnun olduklarını gösterilmektedir (Önsüz ve ark. 2008; Tükel, Acuner, Önder ve Üzgül 2004). Ayrıca farklı kliniklerde yatan hastaların hemşirelik hizmetleri ve bakım uygulamaları memnuniyetini değerlendiren çalışmalarda da hastaların genel olarak "iyi düzeyde memnun" oldukları belirtilmektedir (Aksakal ve Bilgili 2008; Demir ve Eşer 2005; Özer, Köçkar ve Yurttaş 2009). Benzer şekilde Hayes (2007); hastaların hemşirelerine güvendikleri, onların görüşlerini değerli buldukları, uyguladıkları bakımlardan da memnun olduklarını bildirmektedir. Tükel ve ark. (2004)'nin çalışmasında da hastaların büyük çoğunluğu (%71,2) hemşirelerin kendilerine yaklaşım biçimlerinden "iyi düzeyde memnun" olduklarını gösterilmektedir. Geçkil ve ark. (2008)'nin çalışmasında ise, hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun olduğu ve bu bakım memnuniyetinin cerrahi kliniklerinde daha yüksek olduğu bildirilmektedir. Bu araştırma sonuçlarına ilave olarak Acaroğlu ve ark. (2007)'nin çalışmasında da hemşirelerin gece verdikleri bakım ile hasta gerek-

sinimlerini yeterince karşılayamamasına rağmen; hastaların gece vardiyasında aldıkları hemşirelik bakımını "oldukça olumlu" değerlendirdikleri görülmektedir.

Ayrıca hastaların bireysel özellikleri ve memnuniyet düzeylerini etkileyebilecek bilgiler ile hemşirelik bakım memnuniyet puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlendi (Tablo 2). Benzer şekilde Demir ve Eşer (2005); Kıdak ve Aksaraylı (2008); Önsüz ve ark. (2008)'nin çalışmalarında da yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi bireysel özelliklerin hemşirelik bakımı memnuniyetini etkilemediği belirtilmektedir. Ejder Apay ve Arslan (2009); Eti İçli, Kuğuoğlu ve Eti Aslan (2006); Özer ve ark. (2009); Yıldız Fındık, Unsar ve Sut (2010) ise çalışmalarında farklı olarak yaş, cinsiyet, eğitim, gelir durumu, hastanede yatış süresi ve yatış yapılan kliniğin hastaların memnuniyet durumlarını etkilediğini belirtmektedir. Alhusban ve Abualrub (2009)'ın araştırma sonuçları da hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun, hemşirelik bakımı ile ilgili deneyimlerinin olumlu ve erkek hastaların bakım memnuniyetinin yüksek olduğunu göstermektedir. Bu konuda İpek-Çoban ve Kaşıkçı (2008) tarafından yapılan diğer bir çalışmada da yaş, cinsiyet, daha önce hastaneye yatma durumu ve yattığı klinik gibi değişkenlere göre hastaların memnuniyetlerinin değişmediği; fakat eğitim ve gelir durumunun bakım memnuniyeti algısını etkilediği bildirilmektedir. Gonzalaez-Valentin, Padin-Lopez ve Romon-Garrido (2005) ise, kadın olan, yüksek eğitim düzeyine sahip ve genel olarak hastane işleyişinden memnun olmayan hastaların aldıkları bakımdan da daha düşük düzeyde memnun olduğunu belirtmektedir.

NHBMÖ'ne göre hastaların büyük çoğunluğunun hemşirelerin kendilerine karşı bir birey olarak davranış tarzlarından (%51,7), yardımseverliğinden (%52,5) ve mahremiyetlerine saygı göstermesinden (%54,2) memnun olduğu görülmektedir (Şekil 2). Bu konu ile ilgili Önsüz ve ark. (2008)'nin çalışmasında da hastaların, hemşirelerin bilgi-beceri, nezaket-güler yüzlülük, hastaya olan yaklaşımları ve bilgilendirme konularında memnun oldukları belirtilmektedir.

Benzer şekilde Kıdak ve Aksaraylı (2008)'nin servis hemşirelerine yönelik olarak yapılan değerlendirme sonuçlarına bakıldığında; hastaların büyük çoğunluğunun hemşirelerin zamanında ve yeterince hizmet verdikleri, sorularına doyurucu yanıt verdikleri ve bu nedenle hemşirelere güven duyduklarını belirttikleri görülmektedir. Mrayyan (2006)'ın çalışmasında da; hastaların özellikle mahremiyete önem verilmesi ve gereksinimleri olan hemşirelik bakımının organizasyonu konularından “orta düzeyde” memnun oldukları belirtilmektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Çalışmaya katılan ortopedi ve travmatoloji hastalarının aldıkları hemşirelik bakımlarından çok iyi düzeyde memnun olduğu belirlendi. Hemşirelerin, hasta ve yakınlarına bakım uygulamaları, tanı-tedavi süreçleri ile ilgili endişeleri ve bilmedikleri konular hakkında bilgi vermelerinin hasta memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir etken olduğu saptandı. Hemşirelik hizmetlerinin değerlendirilmesinde hasta memnuniyeti araştırma verilerinin bir ölçüt olarak kullanılabilmesi ve hemşirelerin bakım ile geliştirilmesi gereken yönlerinin farkında olmalarının sağlanabileceği görüldü. Bu çalışmanın dışında, ortopedi ve travmatoloji hastalarının bakım memnuniyetini etkileyebilecek faktörlerin daha büyük örneklem gruplarında tekrar değerlendirilmesi önerilir.

## **KAYNAKLAR**

- Acaroğlu, R., Şendir, M., Kaya, H., Soysal, E. (2007). Bireyselleştirilmiş hemşirelik bakımının hasta memnuniyeti ve yaşam kalitesine etkisi. *İ.Ü.F.N.Hem.Derg.*, 15(59): 61-67.
- Akbayrak, N. (1999). Kalite ve hemşirelik. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2(2): 34-42.
- 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: 646-653.
- Aksakal, T., Bilgili, N. (2008). Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi; Jinekoloji servisi örneği. *Erciyes Tıp Dergisi*, 30(4): 242-249.
- Alhusban, M. A., Abualrub, R. F. (2009). Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *Journal of Nursing Management*, 17: 749-758.

- Aytar, G., Yeşildal, N. (2004). Yatan hasta memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 3: 10-14.
- Demir, Y., Eşer, İ. (2003). Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakımını algılamaları. *Çınar Dergisi*, 9(2): 33-38.
- Demir, Y., Eşer, İ. (2005). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin bir ölçek çalışması. *Hastane Yönetimi*, Ocak-Şubat-Mart Sayısı: 31-43.
- Demir, Y., Eşer, İ. (2007). Hasta memnuniyetini etkileyen etmenler. *Hastane Forumu*, 2(4): 50-57.
- Ejder Apay, S., Arslan, S. (2009). Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(3): 239-244.
- Eti İçli, G., Kuşuoğlu, S., Eti Aslan, F. (2006). Sosyodemografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1): 383-399.
- Geçkil, E., Dündar, Ö., Şahin, T. (2008). Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 41-51.
- Gonzalaez-Valentin, A., Padin-Lopez, S., Romon-Garrido, E. (2005). Patient satisfaction with nursing care in regional university hospital in Southern Spain. *Journal of Nursing Care Quality*, 20(1): 63-72.
- Hayes, E. (2007). Nurse practioners and managed care: Patient satisfaction and intention to adhere to nurse practioner plan of care. *Journal of American Academy of Nurse Practioners*, 19: 418-426.
- 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 Caring Sci*, 16: 337-344.
- Kıdak, L. B., Aksaraylı, M. (2008). Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(3): 87-122.
- Köşgeroğlu, N., Acat, M. B., Karatep, Ö. (2005). Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımını menuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6: 75-83.
- Merkouris, A., Papatthassoglou, E. D. E., Lemonidou, C. (2004). Evaluation of patient satisfaction with nursing care: Quantitative and qualitative approach? *International Journal of Nursing Studies*, 41: 355-367.
- 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 healthcare attributes on hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Healthcare Management*, 49(3): 181-196.

Önsüz, M. F. ve ark. (2008). İstanbul'da bir Tıp Fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Medical Journal*, 21(1): 33-49.

Özer, A., Çakıl, E. (2007). Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi*, 5(3): 140-143.

Özer, N., Köçkar, Ç., Yurttaş, A. (2009). Kalp damar cerrahisi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12(3): 12-19.

Özsoy, S. A., Özgür, G., Durmaz Akyol, A. (2007). Patient expectation and satisfaction with nursing care in Turkey: A literature review. *International Nursing Review*, 54: 249-255.

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.

Sitzia, J., Wood, N. (1997). Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Soc Sci Med*, 45(12): 1829-1843.

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. *Quality in Health Care*, 5: 67-72.

Tükel, B., Acuner, A. M., Önder, Ö. R., Üzgöl, A. (2004). Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 57(4): 205-214.

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.

Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2): 69-74.