



IJBCM

International Journal of Basic and Clinical Medicine
Uluslararası Temel ve Klinik Tıp Dergisi

Research Article / Araştırma Makalesi

Cerrahi Birimlerde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Belirlenmesi

Determination of Hospitalized Patients' Satisfaction Level with Nursing Services in Surgical Units

Tülin Yıldız¹, Ebru Önler¹, Bihter Başkan², Barış Koluçak², Arzu Malak¹, Ayşegül Özdemir¹, Hamide Aydınılmaz¹

¹Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu, Tekirdağ
²Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Tekirdağ

Özet

Amaç

Bu çalışma hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeyleri ile ilişkili faktörleri belirlemek amacıyla planlandı.

Materyal ve Metod

Tanımlayıcı olarak yapılan araştırmanın örneklemini cerrahi birimlerde yatan 184 hasta oluşturdu. Veriler tanıtıcı özellikleri içeren anket formu ve "Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği (HHMÖ)" kullanılarak toplandı.

Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamasının yüksek (146.1±18.5) olduğu bulundu. Hastaların HHMÖ puan ortalaması ile tanıtıcı özelliklerden daha önceki hastane deneyimi izlenimi karşılaştırıldığında memnun olanlarda 146.36 (%94.6), memnun olmayanlarda 124.88 (%5.4) olan ortalamalar arasındaki fark anlamlı bulundu (p=0.045).

Sonuç

Memnuniyet ölçümlerinin geçerli ölçüm araçlarıyla, belirli aralıklarla yapılması ve benzer çalışmaların daha geniş örneklem grubuyla gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

Anahtar kelimeler: Hasta memnuniyeti, hemşirelik bakımı, bakım kalitesi, sağlık hizmeti

Abstract

Aim

This study was planned to determine the factors related with level of satisfaction of the hospitalized patients about nursing care.

Material and Methods

184 patients from the surgical departments were included as the sample group of this descriptive research. Data were collected with an inquiry form containing the descriptive properties and "Scale of the Patients' Satisfaction with Nursing Services".

Results

The mean satisfaction scores of the patients taken in the study were high (146.1±18.5) about the nursing services. Comparing the mean scores of (HHMO) and the descriptive characteristics with the previous hospitalization experience, the difference between the satisfied 146.36 (%94.6) and unsatisfied 124.88 (%5.4) patients was significant. (p=0.045).

Conclusion

Similar studies should be planned in larger groups with determined intervals and satisfaction evaluated with clinically specific valid measuring means.

Key words: Patient satisfaction, nursing care, quality of care, health care

Giriş

Hasta memnuniyeti yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler, bireysel ve toplumsal değerlerle ilişkili bir kavramdır. Hasta

memnuniyeti, yeterince zaman ayrılması, ilgi gösterme, güler yüzlülük, bilgilendirme ve güven duygusu gibi etkenler sonucu şekillenmektedir. Hastanelerde daha kaliteli

Corresponding Author / Sorumlu Yazar:

Dr. Tülin YILDIZ
Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu
Hemşirelik Bölümü, Tekirdağ
E-mail: tyildiz@nku.edu.tr
Tel: +90 2822503102

Article History / Makale Geçmişi:

Date Received / Geliş Tarihi: 23.10.2014
Date Accepted / Kabul Tarihi: 27.10.2014

hizmet verilmesi konusunda hasta memnuniyeti temel alanlardan birisidir¹. Aynı zamanda hizmetin değerlendirilmesi ve sürdürülebilirliğinde, kalitenin belirlenmesinde bir geri bildirim sağlanmaktadır^{1,2}. Hastaların sunulan hizmetlerle ilgili beklentilerini, tıbbi gereksinimleri, diğer sağlık kuruluşlarındaki deneyimleri, sosyo-kültürel konuları, psikolojik durumları ve zihinlerindeki kalite tanımı gibi faktörlerin etkilediği bilinmektedir³. Çalışan personelin hastaların beklentileri konusunda iletişim kurabilmesi, kişilik haklarına saygılı davranabilmesi ve güvenilir olması önemlidir⁴. Hemşirelik bakımından memnuniyetin değerlendirilmesinde, hemşirelerin hastalara destek olmaları, hastalara ve ailelerine güler yüz, saygı ve nezaket göstermeleri, onların sorularına açık ve net yanıt vermeleri, hastalar tarafından her zaman kolayca ulaşılabilir olmaları ve hastaların diğer beklentilerine cevap vermeleri gibi ölçütler kullanılmaktadır^{2,5}. Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bilgiler bakıma yön verme ve hizmetin kalitesini geliştirmeye yardım etmede önemli kanıtlar sağlayabilir. Yapılan çalışmalarda hemşirelik bakımına ilişkin hasta memnuniyeti ile hastane hizmetlerinden memnuniyet arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir⁵. Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi hemşirelik uygulamalarında bakım kalitesini belirlemeye, bakıma etkisi olan değişkenleri saptamaya ve hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmektedir⁶. Bu nedenle hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesi önemlidir⁵⁻⁶. Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi, sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve bu

eksikliklerin giderilmesi için yol gösterici olabilmektedir⁶.

Hasta memnuniyetini etkileyen birçok değişken olmakla birlikte hastalar, hemşirelerin güvenilir hizmet verme yeteneklerine, bilgilerine, saygı ve empati kurma özelliklerine önem vermektedirler⁷. Hastanın uzun süreli bakım almak zorunda kaldığı durumlarda bakımın kalitesi, yaşam kalitesi ile aynı anlama gelmeye başlar ve bakımdan alınan memnuniyet, yaşamsal memnuniyetin önemli bir bölümü haline gelir⁸. Hemşire, hasta memnuniyetinin yükseltilmesi konusunda diğer sağlık çalışanlarına göre oldukça önemli bir görev üstlenmektedir⁹. Literatürde hastaların hemşirelik bakımı ile ilgili algılamalarının bakımında odaklanılması gereken temel nokta olduğu ve bakımın hastanın bakış açısı ile görülmesinin gerektiği ifade edilmektedir². Hastalar bakımlarıyla ilgili yargıya, kişisel izlenimlerine dayanarak, beklentileriyle yaşadıkları deneyimleri karşılaştırarak varmaktadırlar⁴. Hastane personelinin hastalarla kurdukları olumlu insani ilişkilerin, güler yüzlü ve yakın davranışların hastalıkları ve yapılan işlemlerle ilgili yeterli derecede bilgilendirmiş olmalarının hasta memnuniyetinin oluşmasında etkili olduğu görülmektedir¹⁰. Sağlık hizmetlerinin üretildiği anda tüketilen depolanamayan bir özellik gösteriyor olması, bu hizmetin kalitesinin ölçülmesini güçleştirmektedir¹¹. Hasta deneyimi sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek ve izlemek için kullanılan araçlardan biridir. Hastaların memnuniyet durumları, bakıma ve egzersizlere katılımlarıyla değişim gösterir. Roller, sınırları, güç algıları, saygı duyguları ve hassasiyetleri şekillenir. Bakıma katılmayan ve olumsuz tepkilere sahip olan hastalarda hayal kırıklığı, korku ve bakımdan çekilme arzusu oluşur¹².

Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin kalitesi hakkında fikir veren önemli

göstergelerden biridir. Bu araştırma cerrahi birimlerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerini belirlemek amacıyla yapıldı.

Materyal ve Metot

Tanımlayıcı tipte olan bu araştırmanın verileri, Mart-Ekim 2013 tarihleri arasında, Namık Kemal Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Merkezi cerrahi birimlerinde en az 24 saat yatan, bilinci açık, 18 yaş üzerinde olan, okuryazar, araştırmaya katılmayı kabul eden ve basit rastgele örneklem yöntemiyle seçilen 184 hastadan sözel onayları alınarak toplandı. Çalışmaya başlamadan önce, Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünden ve Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan yazılı izinler alındı. Elde edilen veriler SPSS 18 istatistik paket programı ile analiz edildi. İstatistiksel analizler için istatistik paket programı kullanıldı. Veriler değerlendirilirken frekans, yüzde, ortalama, standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerin yanı sıra normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında, iki grup durumunda Mann Whitney U testi, ikiden fazla grup durumunda Kruksal Wallis testi ve farklılığa neden olan grubun belirlenmesinde Mann Whitney U testi kullanıldı. Veri toplamada, Demir ve Eşer¹³ tarafından geliştirilen 34 maddelik, 5'li likert tipi "Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti Ölçeği (HHMÖ)" ve hastaların tanımlayıcı özelliklerini içeren anket formu kullanılmıştır. Beşli likert tipindeki ve 34 maddeden oluşan ölçekten alınan toplam arttıkça memnuniyet düzeyi yükselmektedir. Ölçekten elde edilen en düşük puan 34, en yüksek puan 170 dir. Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ve $p < 0,01$ $p < 0,001$ ileri anlamlılık düzeyinde değerlendirildi.

Tablo 1. Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre Dağılımı

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	99	53,8
	Erkek	85	46,2
Yaş	18-39	36	19,6
	40-59	88	47,8
	60 ve üzeri	60	32,6
Meslek	Ev hanımı	76	41,3
	İşçi	19	10,3
	Memur	10	5,4
	Çiftçi	18	9,8
	Serbest meslek	16	8,7
	Öğrenci	5	2,7
	İşsiz	3	1,6
	Diğer	37	20,1
Gelir durumu	Gelir giderden az	74	40,2
	Gelir gidere eşit yada fazla	110	50,8
Refakatçi varlığı	Evet	169	91,8
	Hayır	15	8,2
Hastanede yatış süresi	1 gün	91	49,5
	2 gün	37	20,1
	3 gün	23	12,5
	4 günden fazla	33	17,9
Eğitim durumu	Okur yazar	25	13,6
	İlkokul	115	62,5
	Lise	29	15,8
Tedavi gördüğü bölüm	Üniversite	15	8,2
	Üroloji	28	15,2
	Genel cerrahi	31	16,8
	Ortopedi	24	13,0
	Kalp damar cerrahi	34	18,5
	Beyin cerrahi	12	6,5
	Plastik cerrahi	1	0,5
	Göz	28	15,2
	Kadın doğum	17	9,2
	KBB	9	4,9
Medeni durum	Bekar	33	17,9
	Evli	151	82,1
Daha önce hastane deneyimi	Evet	147	79,9
	Hayır	37	20,1
Daha önce hastane deneyimi izlenimi	Memnundum	139	94,6
	Memnun değildim	8	5,4
	Toplam	147	100,0

Tablo 2. Hastaların tanıtıcı özelliklerine göre HHMÖ toplam puan ortalamalarının dağılımı

		Ort	Ss	MW/KW	p																																																																																																																																													
Cinsiyet	Kadın	146,17	17,02	4077,5	0,711																																																																																																																																													
	Erkek	146,02	20,19			Yaş	18-39	142,31	16,59	2,5	0,280	40-59	146,47	19,22	60- üzeri	147,85	18,48	Medeni durum	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570	Hayır	144,27	15,53	Meslek	Ev hanımı	146,47	16,38	7,2	0,408	İşçi	141,16	21,00	Memur	146,50	24,42	Çiftçi	145,89	24,80	Serbest meslek	147,31	17,48	Öğrenci	133,60	27,05	İşsiz	133,67	12,58	Diğer	150,05	15,46	Gelir durumu	Gelir giderden az	146,00	20,36	3786,0	0,411	Gelir gidere eşit yada fazla	146,17	17,23	Refakatçi varlığı	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570	Hayır	144,27	15,53	Hastanede yatış süresi	1 gün	145,91	18,80	1,0	0,806	2 gün	147,70	19,23	3 gün	145,30	21,72	4 günden fazla	145,39	14,81	Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324	İlkokul	147,70	17,65	Lise	148,07	15,46	Üniversite	139,20	24,55	Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96	17,75	9,2	0,324	Genel cerrahi	148,03	15,98	Ortopedi	140,29	15,52	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53	Beyin cerrahi	147,25	14,13	Plastik cerrahi	128,00	0,00	Göz	146,07	15,06	Kadın doğum	141,24	20,38	KBB	147,22	16,95	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19	19,208	2443,5	0,329	Hayır	149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953	327,0	0,045
Yaş	18-39	142,31	16,59	2,5	0,280																																																																																																																																													
	40-59	146,47	19,22																																																																																																																																															
	60- üzeri	147,85	18,48			Medeni durum	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570	Hayır	144,27	15,53	Meslek	Ev hanımı	146,47	16,38	7,2	0,408	İşçi	141,16	21,00	Memur	146,50	24,42		Çiftçi	145,89	24,80			Serbest meslek	147,31	17,48	Öğrenci	133,60	27,05	İşsiz	133,67	12,58	Diğer	150,05	15,46	Gelir durumu	Gelir giderden az	146,00	20,36	3786,0	0,411	Gelir gidere eşit yada fazla	146,17	17,23	Refakatçi varlığı	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570	Hayır	144,27	15,53	Hastanede yatış süresi	1 gün	145,91	18,80	1,0	0,806	2 gün	147,70	19,23		3 gün	145,30	21,72			4 günden fazla	145,39	14,81	Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324		İlkokul	147,70	17,65			Lise	148,07	15,46	Üniversite	139,20	24,55	Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96		17,75	9,2	0,324			Genel cerrahi	148,03	15,98	Ortopedi	140,29	15,52	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53	Beyin cerrahi	147,25	14,13	Plastik cerrahi	128,00	0,00	Göz	146,07	15,06	Kadın doğum	141,24	20,38	KBB	147,22	16,95	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19	19,208	2443,5	0,329	Hayır	149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953	327,0	0,045
Medeni durum	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570																																																																																																																																													
	Hayır	144,27	15,53			Meslek	Ev hanımı	146,47	16,38	7,2	0,408	İşçi	141,16	21,00		Memur	146,50	24,42			Çiftçi	145,89	24,80	Serbest meslek	147,31	17,48		Öğrenci	133,60	27,05			İşsiz	133,67	12,58	Diğer	150,05	15,46	Gelir durumu	Gelir giderden az	146,00	20,36	3786,0	0,411	Gelir gidere eşit yada fazla	146,17	17,23	Refakatçi varlığı	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570	Hayır	144,27	15,53	Hastanede yatış süresi	1 gün	145,91	18,80	1,0	0,806		2 gün	147,70	19,23			3 gün	145,30	21,72	4 günden fazla	145,39	14,81	Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324		İlkokul	147,70	17,65			Lise	148,07	15,46	Üniversite	139,20	24,55	Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96	17,75	9,2	0,324		Genel cerrahi	148,03		15,98					Ortopedi	140,29	15,52	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53	Beyin cerrahi	147,25	14,13	Plastik cerrahi	128,00	0,00	Göz	146,07	15,06	Kadın doğum	141,24	20,38	KBB	147,22	16,95	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19	19,208	2443,5	0,329	Hayır	149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953	327,0	0,045	Memnun değilim	124,88	29,024
Meslek	Ev hanımı	146,47	16,38	7,2	0,408																																																																																																																																													
	İşçi	141,16	21,00																																																																																																																																															
	Memur	146,50	24,42																																																																																																																																															
	Çiftçi	145,89	24,80																																																																																																																																															
	Serbest meslek	147,31	17,48																																																																																																																																															
	Öğrenci	133,60	27,05																																																																																																																																															
	İşsiz	133,67	12,58																																																																																																																																															
	Diğer	150,05	15,46			Gelir durumu	Gelir giderden az	146,00	20,36	3786,0	0,411	Gelir gidere eşit yada fazla	146,17	17,23	Refakatçi varlığı	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570	Hayır	144,27	15,53	Hastanede yatış süresi	1 gün	145,91	18,80	1,0	0,806	2 gün	147,70	19,23	3 gün	145,30	21,72	4 günden fazla	145,39	14,81	Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324	İlkokul	147,70	17,65	Lise	148,07	15,46	Üniversite	139,20	24,55	Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96	17,75	9,2	0,324	Genel cerrahi	148,03	15,98	Ortopedi	140,29	15,52	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53	Beyin cerrahi	147,25	14,13	Plastik cerrahi	128,00	0,00	Göz	146,07	15,06	Kadın doğum	141,24	20,38	KBB	147,22	16,95	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19	19,208	2443,5	0,329	Hayır	149,73	15,057		Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36			17,953	327,0	0,045	Memnun değilim	124,88	29,024																																										
Gelir durumu	Gelir giderden az	146,00	20,36	3786,0	0,411																																																																																																																																													
	Gelir gidere eşit yada fazla	146,17	17,23			Refakatçi varlığı	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570	Hayır	144,27	15,53	Hastanede yatış süresi	1 gün	145,91	18,80	1,0	0,806	2 gün	147,70	19,23		3 gün	145,30	21,72			4 günden fazla	145,39	14,81	Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324		İlkokul	147,70	17,65			Lise	148,07	15,46	Üniversite	139,20	24,55	Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96		17,75	9,2	0,324			Genel cerrahi	148,03	15,98	Ortopedi	140,29	15,52	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53	Beyin cerrahi	147,25	14,13	Plastik cerrahi	128,00	0,00	Göz	146,07	15,06	Kadın doğum	141,24	20,38	KBB	147,22	16,95	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19	19,208	2443,5	0,329	Hayır	149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953	327,0	0,045	Memnun değilim	124,88	29,024																																													
Refakatçi varlığı	Evet	146,27	18,77	1158,0	0,570																																																																																																																																													
	Hayır	144,27	15,53			Hastanede yatış süresi	1 gün	145,91	18,80	1,0	0,806	2 gün	147,70	19,23		3 gün	145,30	21,72			4 günden fazla	145,39	14,81	Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324	İlkokul	147,70	17,65		Lise	148,07	15,46			Üniversite	139,20	24,55	Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96	17,75	9,2	0,324	Genel cerrahi	148,03	15,98		Ortopedi	140,29		15,52					Kalp damar cerrahi	147,56	25,53	Beyin cerrahi	147,25	14,13	Plastik cerrahi	128,00	0,00	Göz	146,07	15,06	Kadın doğum	141,24	20,38	KBB	147,22	16,95	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19	19,208	2443,5	0,329	Hayır	149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953	327,0	0,045	Memnun değilim	124,88	29,024																																																			
Hastanede yatış süresi	1 gün	145,91	18,80	1,0	0,806																																																																																																																																													
	2 gün	147,70	19,23																																																																																																																																															
	3 gün	145,30	21,72																																																																																																																																															
	4 günden fazla	145,39	14,81			Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324	İlkokul	147,70	17,65	Lise	148,07	15,46	Üniversite	139,20	24,55	Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96	17,75	9,2	0,324	Genel cerrahi	148,03	15,98	Ortopedi	140,29	15,52	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53	Beyin cerrahi	147,25	14,13	Plastik cerrahi	128,00	0,00		Göz	146,07	15,06			Kadın doğum	141,24	20,38		KBB	147,22		16,95					Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19	19,208	2443,5	0,329	Hayır	149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953	327,0	0,045	Memnun değilim	124,88	29,024																																																																					
Eğitim durumu	Okur yazar	140,64	20,56	3,5	0,324																																																																																																																																													
	İlkokul	147,70	17,65																																																																																																																																															
	Lise	148,07	15,46																																																																																																																																															
	Üniversite	139,20	24,55			Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96	17,75	9,2	0,324	Genel cerrahi	148,03	15,98	Ortopedi	140,29	15,52	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53		Beyin cerrahi	147,25	14,13			Plastik cerrahi	128,00	0,00	Göz	146,07	15,06	Kadın doğum	141,24	20,38	KBB	147,22	16,95	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19		19,208	2443,5	0,329			Hayır	149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953	327,0	0,045	Memnun değilim	124,88	29,024																																																																																							
Tedavi gördüğü bölüm	Üroloji	149,96	17,75	9,2	0,324																																																																																																																																													
	Genel cerrahi	148,03	15,98																																																																																																																																															
	Ortopedi	140,29	15,52																																																																																																																																															
	Kalp damar cerrahi	147,56	25,53																																																																																																																																															
	Beyin cerrahi	147,25	14,13																																																																																																																																															
	Plastik cerrahi	128,00	0,00																																																																																																																																															
	Göz	146,07	15,06																																																																																																																																															
	Kadın doğum	141,24	20,38																																																																																																																																															
	KBB	147,22	16,95																																																																																																																																															
	Daha önce hastane deneyimi	Evet	145,19			19,208	2443,5	0,329																																																																																																																																										
Hayır		149,73	15,057	Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36			17,953	327,0	0,045	Memnun değilim	124,88	29,024																																																																																																																																				
Daha önce hastane deneyiminde izlenimi	Memnundum	146,36	17,953		327,0	0,045																																																																																																																																												
	Memnun değilim	124,88	29,024																																																																																																																																															

Bulgular

Örneklem grubunu oluşturan hastaların %53,8'i kadın, %47,8'i 40-59 yaş arasında, %41,3'ü ev hanımı, %10,3 işçi, %59,8'i gelir gidere eşit yada fazla, %62,5'i ilkokul mezunu, %82,1'i evli olarak dağılmaktadır. Hastaların %91,8'inin

refakatçisi bulunmakta ve %17,9'u 4 gün veya fazla süredir hastanede yatmaktadır.

Hastaların tedavi gördükleri bölümler %15,2 üroloji, %16,8 genel cerrahi, %13,0 ortopedi, %18,5 kalp damar cerrahisi, %15,2 göz, %9,2

kadın doğum olarak dağılmaktadır (Tablo1).

Örneklem grubunu oluşturan hastaların toplam memnuniyet puanı ortalaması ise 146,1±18,5 (max=170) olarak bulundu. Hastaların %79,9'u daha önce hastane deneyimi yaşadığını, daha önce hastane deneyimi yaşayan hastaların %94,6'sı bu deneyimlerinin olumlu olduğunu bildirdi. Daha önce hastane deneyimi olumlu olan hastaların memnuniyet puan ortalaması (146,36) ile daha önce hastane deneyimi olumsuz olan hastaların memnuniyet puan ortalaması (124,88) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulundu ($p<0,05$) (Tablo2).

Hastaların tanıtıcı özelliklerinden cinsiyet, yaş, meslek, gelir durumu, eğitim durumu, medeni durum, refakatçi varlığı, hastanede yatış süresi ve hastaların tedavi gördüğü bölüm özelliklerinin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığı tespit edildi ($p>0,05$). 60 yaş ve üzeri, evli, serbest meslek sahibi, refakatçisi bulunan, ilkokul ve lise mezunu ve üroloji kliniğinde yatan hastaların memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamasına karşın daha yüksek bulundu (Tablo 2).

Tartışma

Hemşirelik hizmetleri memnuniyet ölçeğinde, hastaların verdiği puan ortalaması 146.1±18,5 (maks 170) ve hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri yüksek bulundu. Bu sonuç çalışmaya katılan cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından iyi düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Özer ve ark¹⁴ nın çalışmasında hastaların HHMÖ'nde verdikleri puan ortalaması 129.63±25,46, Demir ve ark'nın¹⁵ çalışmasında da hastaların HHMÖ de verdikleri puan ortalaması 132.4±20,90'dir^{14,15}. Kuzu ve Ulus, Al-Mailam FF, Arslan ve ark ile İçyeroğlu ve Karabulutlu çalışmalarında hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti yüksek

bulunmuştur^{6,16-18}. Lubart ve ark. ile Geçkil ve ark)'nın çalışmasında ise hastaların memnuniyeti orta düzey olarak değerlendirilmiştir^{5,19}. Bu duruma çalışan memnuniyetinin benzer şekilde yüksek oluşu, var olan ve kısa sürede çözülemeyecek olan fiziki sorunların çalışanların özverileri ile aşılması, cerrahi kliniklerinde daha somut sonuçlara ulaştıran tedavi yaklaşımının uygulanması, üniversite hastanelerinde ileri teknoloji kullanımı, başvuranın tetkik, tanı, tedavi ve rehabilitasyon sürecinin büyük ölçüde kurum içinde sonlandırılabilmesi, kişilerin genellikle üniversite hastanesi çalışanları ve özellikle hemşirelerin daha bilgili ve güvenilir olduğunu düşünmeleri neden olmuş olabilir^{5,6,14-19}.

Hastaların memnuniyet puanları cinsiyet değişkenine göre incelendiğinde; hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptandı. Benzer şekilde Geçkil ve ark ile Kuzu ve Ulus'un yaptıkları çalışmalarda da cinsiyetin memnuniyeti etkilemediği bildirilmektedir^{5,16}. Arslan ve Kelleci, Alhusban ve Abualrub ile İçyeroğlu ve Karabulutlu'nun yapmış olduğu çalışmalarda ise kadın hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi, erkek hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyinden yüksek bulunmuştur^{6,7,20}. Yaş gruplarına göre hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri değerlendirildiğinde istatistiksel olarak anlamlı olmamasına karşın yaş arttıkça hastaların memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulundu. Bu bulgu memnuniyet düzeyinin ileri yaş hastalarda daha yüksek olduğu bildiren çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir^{14,15,21}. Günümüz koşullarında sağlık hizmetlerinin ve dolayısıyla hemşirelik hizmetlerinin kalitesi geçmişe oranla giderek artmaktadır. İleri yaşlardaki hastaların geçmişte daha kötü deneyim yaşamış olabilecekleri, bu nedenle şu anki hizmetler-

den daha fazla memnun oldukları yaşlı hastaların daha olgun ve hoşgörülü olmaları, iletişime daha fazla önem vermeleri, hekim ve hemşire ile daha rahat konuşabilmeleri gibi özelliklerinin yanı sıra hekim ve hemşirelerin yaşlı hastalara toplumsal çerçevede saygı göstermelerinin, yaşlılara geleneksel olarak daha edilgen, gençlerin ise tüketici bilincine sahip olarak eleştireci bir rol benimsemelerinin de bu sonuçta rol oynayabileceği düşünülmektedir^{6,15}.

Medeni durumun hemşirelik bakımından memnuniyeti istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiş olmasına karşın evli hastaların memnuniyet puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlendi. Benzer olarak İçyeroğlu ve Karabulutlu ile Apay ve Arslan'ın çalışmalarında da evli olan hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet puanlarının daha yüksek olduğu, Özer ve ark ile Şişe'nin çalışmalarında evli ve bekar hastaların memnuniyet oranlarının istatistiksel olarak farklı olduğu bulunmuştur^{1,6,14,21}. Evli olan hastaların eş ve çocuklarından aldıkları sosyal desteğin bekarlara oranla daha yüksek olması nedeniyle beklentilerinin azalacağı ve memnuniyetlerinin arttığı düşünülmektedir.

Araştırma kapsamına alınan hastaların meslek açısından hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetine bakıldığında memnuniyet puanları arasında anlamlı bir fark olmadığı, öğrenci ve işsiz hasta gruplarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyinin düşük olduğu bulundu. Kuzu ve Ulus'un çalışmasında öğrencilerin memnuniyet düzeyi düşük bulunurken, Apay ve Arslan'ın çalışmasında ise işsizlerin memnuniyeti düzeyi daha düşük bulunmuştur^{1,16}.

Gelir durumlarına göre hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde memnuniyet oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark

bulunmadı. Bu çalışma bulguları ile benzer olarak Şişe'nin çalışmasında da gelir durumunun hemşirelik bakımını etkilemediği bulunmuştur²¹. Arslan ve ark. ile İçyeroğlu ve Karabulutlu'nun yaptıkları çalışmalarda farklı gelir düzeyine sahip hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet oranları arasında anlamlı bir fark olduğu ve geliri giderinden az olan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin daha düşük olduğu bulunmuştur^{6,18}.

Refakatçisi olan hastaların memnuniyet düzeylerinin olmayanlara göre daha yüksek olduğu fakat farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlendi. Benzer şekilde, Özlü ile Tanıl ve ark'nın çalışmalarında da refakatçi varlığının hasta memnuniyeti üzerine olumlu etkisinin olduğu bildirilmektedir^{8,22}. Refakatçilerin herhangi bir ihtiyaç durumda hastanın gereksinim durumunda hastanın gereksinimlerini karşılaması, refakatçisi olan hastaların hemşirelerden beklentilerini azaltabileceği ve dolayısıyla memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olabileceği düşünülmektedir.

Hastaların hastanede yatış süreleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmadı. Şişe ve Özer ve ark'nın çalışmalarında yatış süresi uzadıkça hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin azaldığını tespit etmişlerdir^{14,21}. Bunun sebebinin de yatış süresi uzayan hastaların tahammüllerinin azalması ve hemşirelik bakımından beklentilerinin artması nedeniyle olabileceği bildirilmektedir.

Farklı eğitim düzeylerine sahip hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet oranları arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı. Bunun yanında ilkökul ve lise mezunlarının hemşirelik bakımından memnuniyet oranlarının; okur-yazar ve üniversite mezunu hastalara göre daha yüksek

olduğu görüldü. Bu konuda yapılan birçok çalışmada eğitim seviyesi arttıkça hemşirelik bakımından memnuniyet oranlarının düştüğü görülmektedir^{9,23,24}. Bu sonuç, bireylerin eğitim seviyesi yükseldikçe bilgi ve beklentilerinin arttığını ve beklentiler gerçekleşmediğinde memnuniyet oranının düştüğünü göstermektedir. Tükel ve ark⁴ ise yaptığı çalışmada hastaların öğrenim durumlarının memnuniyet düzeyleri üzerine etkisi olmadığını belirlemiştir.

Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puanları birimlere göre değerlendirildiğinde, istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı, en yüksek memnuniyet oranı üroloji, en düşük memnuniyet oranının plastik cerrahi biriminde olduğu saptandı. Arslan ve ark'nın çalışma bulgularında da bu çalışma bulgularına benzer şekilde, en yüksek memnuniyetin üroloji, en düşük memnuniyetin plastik cerrahi biriminde olduğu bulunmuştur¹⁸.

Bu çalışmada daha önce hastane deneyimi olan hastaların memnuniyet düzeyleri hastane deneyimi olmayanlara göre daha düşük olduğu bulundu. Hasta memnuniyetinin sağlanmasında hasta beklentilerinin karşılanması çok hassas bir belirleyicidir. Hastanın tedavi ve bakımına yönelik beklentileri geçmişteki deneyimlerine dayanarak değişebilir. Buna paralel olarak bizim çalışmamızda da daha önce hastane deneyimi geçirmiş olan hastaların ilk kez bu deneyimi yaşayanlara göre beklentilerinin artmasına bağlı memnuniyetin azaldığı düşünülmektedir. Arslan ve Kelleci'nin yaptıkları çalışmada, çalışma bulgularımıza benzer olarak, daha önce hastane deneyimi olan hastaların memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu belirtilmektedir⁷. Özlü ile Demir ve ark. ise çalışmalarında ise geçmiş hastane deneyimi ile hastane memnuniyetinin arasında bir ilişki olmadığını bulmuşlardır^{8,15}. Daha

önceki hastane deneyiminden memnun olan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puanları ile memnun olmayan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulundu.

Sonuç

Hizmet kalitesinin bir göstergesi olan hasta memnuniyetinin araştırıldığı bu çalışmada, hastaların hemşirelik hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları görüldü. Hastaların tanıtıcı özelliklerinden daha önceki hastane deneyiminden memnun olan hastaların memnuniyet düzeylerinin, memnun olmayan hastaların memnuniyet düzeyinden yüksek olduğu ve istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturduğu, cinsiyet, yaş, meslek, gelir durumu, eğitim durumu, medeni durum, refakatçi varlığı, hastanede yatış süresi ve hastaların tedavi gördüğü bölüm özelliklerinin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığı tespit edildi.

Hasta memnuniyeti ile ilgili hizmet içi eğitim programlarının artırılması, hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması, bakım verirken memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin göz önünde bulundurulması ve benzer çalışmaların farklı zamanlarda ve daha geniş örneklem grupları ile tekrarlanması önerilir.

Not:

19-21 Nisan 2013 tarihlerinde Konya'da düzenlenen 12.Ulusal Hemşirelik Öğrencileri Kongresinde poster bildiri olarak sunulmuştur.

Kaynaklar

1. Apay Ejder S, Arslan S. Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Tatmin Olma Düzeyleri, TAF Preventive Medicine Bulletin. 2009;8(3):239-244
2. Tan U.N. Cerrahi Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006; 26-34.
3. Özer A, Çakıl E. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler, Tıp Araştırmaları Dergisi.2007; 5(3):140-143
4. Tükel B, Acuner A.M, Önder R.Ö, Üzgül A. Ankara Üniversitesi İbni Sina Hastanesinde Yatan Hasta

- Memnuniyeti, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 2005;57(4):205-214
5. 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
 6. İçyeroğlu G, Karabulutlu E. Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2011; 6(17):67-81
 7. Arslan Ç, Kelleci M. Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyleri ve İlişkili Bazı Faktörler, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 2010; 14:1-8
 8. Özlü K, Z. Erzurum İlinde Farklı Hastanelerdeki Cerrahi Kliniklerde Yatmış Olan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 2006;40-48.
 9. Kayrakçı F, Özşaker E. Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. F.N. Hemşirelik Dergisi. 2014; 22(2):105-113
 10. Önsüz M.F, Topuzoğlu A, Cöbek U.C, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi, Marmara Medical Journey. 2008; 21(1):33-49
 11. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri, Dicle Tıp Dergisi. 2010; 37(3):241-247
 12. Wong E.LY, Coulter A, Cheung A.WL, Yam C.HK, Yeoh E.K, Griffiths S. Item Generation in the Development of an Inpatient Experience Questionnaire: a qualitative study, BMC Health Services Research. 2013; 13:265
 13. Demir Y, Eşer İ. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin bir ölçek çalışması. Hastane Yönetimi, 2005; Ocak-Şubat-Mart Sayısı: 31-43
 14. Özer N, Köçkar Ç, Yurttaş A. Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. 2009; 12:3
 15. Demir Y, Aslan G, Eşer İ, Khorshid L. Bir Eğitim Hastanesinde Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi. İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi. 2011; 19(2):68-76
 16. 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
 17. Al-Mailam FF. The effect of nursing care on overall patient satisfaction and its predictive value on return-to-provider behavior: a survey study. Quality Management in Health Care. 2005; 14(2): 116-120.
 18. Arslan S, Nazik E, Tanrıverdi D, Gürdil S. Hastaların Sağlık Hizmetlerinden ve Hemşirelik Bakımından Memnuniyetlerinin Belirlenmesi. TAF Preventive Medicine Bulletin, 2012; 11(6):717-724
 19. Lubart E, Leibovitz A, Segal R, Baumehl Y, Shapira A, Gurewitz A, Habot B. Relatives' satisfaction with the care of elderly patients in skilled nursing wards. Harefuah. 2004; 143(8):573-5
 20. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient Satisfaction with Nursing Care in Jordan, J Nurs Manag. 2009; Sep, 17(6):749-758
 21. Şişe Ç. Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi. 2012; 14(2):69-75
 22. Tanil U, Yavuz M, Okgün A, İskit Y, Aksakal B. Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi. 2013; <http://hemhiz.med.ege.edu.tr>, Erişim Tarihi: 23.10.2014.
 23. Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetin Değerlendirilmesi. Erciyes Tıp Dergisi. 2008; 30(4):242-249
 24. Gadalean L, Cheptea M, Constantin L. Evaluation of Patient Satisfaction. Applied Medical Informatics. 2011; 29(4):41