SAĞLIK ve HEMŞİRELİK YÖNETİMİ DERGİSİ
JOURNAL of HEALTH and NURSING MANAGEMENT
e-ISSN:2149-018X
ARAŞTIRMA
doi:10.5222/SHYD.2018.155
Journal of Health and Nursing Management 2018;5(3):155-163

Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyetinin İncelenmesi

Examination of Satisfaction from Nursing Care of Inpatients in the Surgical Clinics

Kadriye Aldemir[1], Aysel Gürkan[2], Feride Taşkın Yılmaz[1], Gülseren Karabey[3]

[1]Cumhuriyet Üniversitesi Suşehri Sağlık Yüksekokulu, Sivas, Türkiye
[2]Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, İstanbul, Türkiye
[3]Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi, Sivas, Türkiye

ÖZ

GİRİŞ: Hemşirelik bakımından hasta memnuniyeti, hastaların hizmet kalitesine ilişkin algılarını açıklamada önemli bir etmen olarak görülmektedir. Hasta özellikleri de olmak üzere birçok etmen hastaların aldığı tedavi ve bakımdan memnuniyetlerini etkilemektedir.
AMAÇ: Bu çalışmanın amacı, cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetini ve hasta özelliklerinin bu sonuçlardaki etkisini belirlemektir.
YÖNTEM: Tanımlayıcı, kesitsel türdeki bu çalışmanın evrenini bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde yatarak tedavi gören yetişkin hastalar oluşturdu. Çalışma örneklemini ise araştırmaya katılmayı kabul eden, 18 yaş ve üzeri, iletişim kurabilen ve en az iki gece hastanede yatan 189 hasta oluşturdu. Veriler, hastaların hastanede yattıkları sürede öz bildirimleriyle tamamlanan "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" ile toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdelik, ortalama, bağımsız gruplarda t testi, tekyönlü ANOVA, Karuskal Wallis testi ve Pearson's Korelasyon analizi kullanıldı.
BULGULAR: Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalaması 65,76±11,27 olarak bulundu. En yüksek memnuniyet hastaların mahremiyetlerine gösterilen saygı alanında(3,72±0,86), en düşük memnuniyet ise hemşirelerin hastaları evlerinde gibi hissettirmeleri alanındaydı (3,15±0,86).Yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, sosyal güvence varlığı ve önceki hastane deneyimi ile bakımdan memnuniyet arasında anlamlı bir fark bulunmazken (p>0,05), cinsiyet açısından anlamlı fark bulundu (p=0,008). Ayrıca hastaların hastanede kalış süresi ile memnuniyetleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki saptandı(p=0,007).
SONUÇ: Çalışma bulguları, cerrahi hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun olduğunu gösterdi. Ayrıca erkeklere göre kadınların bakımdan daha memnun oldukları ve hastanede kalış süresinin hastaların memnuniyet algılarını olumsuz yönde etkilediği belirlendi.

Anahtar kelimeler: Hasta doyumu, yetişkin hasta, hemşirelik bakımı

ABSTRACT

INTRODUCTION: Patients' satisfaction with nursing care is seen as an important factor in explaining their perceptions about service quality. Many factors, including patient characteristics, can affect patients' satisfaction with treatment and care.
AIM: The purpose of this study is to determine the satisfaction of inpatients from nursing care in the surgical clinics and the effect of patient characteristics on these outcomes.
METHODS: The universe of this qualitative, cross-sectional study consisted of adult patients receiving inpatient treatment in surgical clinics of a university hospital. The sample of the study consisted of 189 cooperative patients aged ≥ 18 years hospitalized for at least two nights and accepted to participate in the research. Data were collected during hospitalization through the self-report Newcastle Nursing Care Satisfaction Scale. In data evaluation, percentages, mean values, one way ANOVA, the independent groups t test, the Kruskal Wallis test and Pearson's Correlation Analysis were used.
RESULTS: The main satisfaction score of the surgical patients regarding nursing care was found to be 65.76±11.27 points. The highest satisfaction score was obtained in the field of respect to privacy (3.72±0.86), while the lowest satisfaction score was observed in the domain of nurses' making patients feel at home (3.15±0.86). While no significant difference was found in satisfaction with regard to age, education level, marital status, social security, and previous hospital experiences (p>0.05), while a significant difference was found with regard to gender (p=0.008). Additionally, a negative significant correlation was found between duration of hospitalization and degree of satisfaction (p=0.007).
CONCLUSION: Study findings have shown that surgical patients were moderateşy satisfied with nursing care. Additionally, the results of this study showed that females were more satisfied with care compared to males, and that duration of hospitalization negatively affected the satisfaction perception of patients.

Keywords: Patient satisfaction, adult patients, nursing care

Geliş Tarihi / *Arrival Date*: 25.12.2017
Kabul tarihi / *Date of Acceptance*: 12.09.2018
İletişim / *Corresponding author*: Kadriye Aldemir, Cumhuriyet Üniversitesi Suşehri Sağlık Yüksekokulu, Sivas, Türkiye
E-posta / *E-mail*: kadriyealdemir86@hotmail.com

Yazarların ORCID bilgileri:

K.A. 0000-0002-7447-3148, A.G. 0000-0002-9898-1868, F.T.Y. 0000-0003-0568-5902, G.K. 0000-0003-1395-6354

GİRİŞ

Son yıllarda hasta memnuniyetine olan ilgi giderek artmaktadır. Çünkü hasta memnuniyeti, sağlık çalışanları tarafından sunulan hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kullanılmaktadır (Alasad ve ark., 2015; Koirala ve Koirala, 2015; Eyasu ve ark., 2016). Hastaların hastane bakımıyla ilgili genel memnuniyetlerinin en temel belirleyicisi hemşirelik bakımından memnuniyetleri olduğundan, sağlık hizmeti kalitesi ile ilgili algılarını açıklamada hemşirelik bakımından memnuniyetleri en önemli etmen olarak görülmektedir (Geçgil ve ark., 2008; Fleischer ve ark., 2009; Koirala ve Koirala, 2015). Beklenen bakım kalitesi ile alınan bakım kalitesi arasındaki dengeyi temsil eden hasta memnuniyeti (Wagner ve Bear, 2009; Alasad ve ark., 2015; Eyasu ve ark., 2016), günümüzde sağlık hizmetinin kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir değişkeni ve bakım kalitesinin önemli bir sonuç ölçütü olarak kabul görmektedir (Koirala ve Koirala, 2015).

Hasta memnuniyeti yalnızca değerli bir çıktı olduğu için değil, aynı zamanda çeşitli sonuçlar açısından önemli potansiyel bir araç olarak da dikkat çekmektedir. Örneğin, verilen sağlık bakımından memnun olan hastaların tedavilerinin de olumlu etkilendiği belirtilmektedir. Bu açıdan sağlığın ve esenliğin geliştirilmesinde önemli bir ölçüt oluşturmaktadır. Ayrıca hasta memnuniyeti, bir kurumun tüketici seçimini etkileyerek o kurumun ekonomik kapasitesini de doğrudan etkileyebilmektedir (Eyasu ve ark., 2016). Dolayısıyla hemşirelik bakımından memnuniyet; bakımın kalitesini, bir kişinin tıbbi tedavi alacağı kurumu seçmede, tedaviye uyumunu sağlamada ve sağlık hizmeti sunucuları ile ilişkisinin devamlılığını belirlemede önemli bir güce sahip olmaktadır(Alasad ve ark., 2015; Eyasu ve ark., 2016).

Hemşireler, sağlık hizmeti sunucularının çoğunluğunu oluşturdukları ve günün 24 saati hastaya bakım verdikleri için tüketici ilişkilerini etkilemede önemli bir konumda bulunmaktadırlar (Alasad ve ark., 2015; Koirala ve Koirala, 2015). Bununla birlikte, literatürde hastaların, cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin genellikle iş merkezli çalıştıklarını, hastalar ile yeterli iletişim kurmadıklarını, karar verme sürecine hastaları dahil etmediklerini, aceleci davrandıklarını ve çok meşgul göründüklerini belirten eleştirel yorumları olduğu bildirilmektedir (Shirley ve Norazliah, 2012). Ayrıca cerrahi hemşirelerinin hasta eğitimi sırasında, iş yoğunluğu, zaman ve bütçe azlığı, kurum koşullarının uygun olmaması ve bilgi eksikliği gibi sorunlar yaşadığı belirtilmektedir (Kayrakçı ve Özşaker, 2014).Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, sağlık bakım kalitesinin sağlık çalışanları tarafından genellikle teknik açıdan tanımlandığı ve hastaların sağlık hizmetine ilişkin algılarının öneminin göz ardı edildiği vurgulanmaktadır (Koirala ve Koirala, 2015). Diğer yandan, son yıllarda sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmede, hastaların bakış açısının önemi ortaya konmakta ve hasta algısı giderek sağlık hizmetleri kalitesinin anlamlı ve en önemli göstergesi olarak görülmektedir (Fleisher ve ark., 2009; Alasad ve ark., 2015; Koirala ve Koirala, 2015; Eyasu ve ark., 2016).

Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, sosyal güvencenin varlığı, önceki hastane deneyimi gibi sosyodemografik özelliklerin yanı sıra hastanede kalış süresi gibi klinik özelliklerin de hastaların aldığı tedavi ve bakımdan memnuniyetleri ile ilişkili olduğu belirtilmektedir. Çalışmalarda, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti ile hasta özellikleri arasındaki ilişkide farklı sonuçlar ortaya konmuştur (Akin ve Erdogan, 2007; Findik ve ark., 2010; Al Momani ve Al Korashy, 2012; Shirley ve Norazliah, 2012; Molla ve ark., 2014; Kayrakçı ve Özşaker, 2014; Alasad ve ark., 2015; Koirala ve Koirala, 2015; Sayin ve ark., 2016; Eyasu ve ark., 2016). Ayrıca Türkiye'de hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin incelendiği çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerine ilişkin az sayıda çalışma bulunmaktadır (Kayrakçı ve Özşaker, 2014; Yıldız ve ark., 2014; Kuzu ve Ulus, 2014; Sayin ve ark., 2016; Akgöz ve ark., 2017). Bu çalışmalarda da hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti ile hasta özellikleri arasındaki ilişkide değişen sonuçlar belirtilmektedir. Sağlık hizmetlerinde, kaliteyle ilgili çalışmaların, hasta yeğlemelerinde etkili etmenleri dikkate alan çalışmaların ve de preoperatif hasta eğitimi ve hazırlığı, intraoperatif ve postoperatif bakım ile ilgili yönlendirme yapacak çalışmaların yapılmasına gereksinim olduğu görülmektedir (Sayin ve ark., 2016). Bu doğrultuda çalışma, cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini ve hastaların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, sosyal güvence varlığı, önceki hastane deneyimi ve hastanede kalış süresi gibi memnuniyet ile ilişkili faktörleri belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

YÖNTEM

Araştırmanın amacı ve türü: Tanımlayıcı, kesitsel türdeki bu araştırma, bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde yatarak tedavi gören hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini ve ilişkili etmenleri belirlemek amacıyla planlandı.

Araştırma soruları: Araştırmada,

- Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri nasıldır?
- Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleriyle ilişkili etmenler nelerdir? sorularına yanıt arandı.

Araştırmanın yapıldığı yer ve zamanı: Araştırma 23 Mayıs-23 Haziran 2016 tarihleri arasında Sivas'ta bir üniversite eğitim ve araştırma hastanesinin cerrahi kliniklerinde yapıldı.

Araştırmanın evren ve örneklemi: Araştırmanın evrenini, belirlenen tarihlerde cerrahi kliniklerde (genel cerrahi, kulak-burun-boğaz, ortopedi, üroloji, plastik ve kardiyovasküler cerrahi) en az iki gece yatarak tedavi gören 216 yetişkin hasta oluşturdu. Araştırmalar için güven seviyesi ve kabul edilebilir hataya göre önceden örneklem büyüklüğü hesaplama tablosu kullanılarak 216 evrene sahip bu araştırmada ± %5 kabul edilebilir hata ile önerilen örneklem büyüklüğü 139 olarak belirlendi. Bu bağlamda araştırmaya katılmayı kabul eden, 18 yaş ve üzeri, Türkçe iletişim kurabilen ve en az iki gece hastanede yatan 189 hasta araştırma örneklemini oluşturdu.

Veri toplama aracı: Veriler, hasta tanılama formu ve "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)" kullanılarak toplandı.

Hasta tanıtım formu; araştırmacılar tarafından literatürden yararlanılarak hazırlanan (Shirley ve Norazliah, 2012; Molla ve ark,, 2014; Kayrakçı ve Özşaker, 2014; Yıldız ve ark., 2014; Kuzu ve Ulus, 2014; Sayin ve ark., 2016; Akgöz ve ark., 2017); yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, sosyal güvence varlığı, hastaneye yatma deneyimi, şu andaki yatışında hastanede kalış süresi ve cerrahi girişim sonrası hastanede kalış süresini içeren dokuz sorudan oluştu.

***"Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği"*-NHBMÖ;**1996 yılında Thomas ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olup, hastanede hemşirelik bakım kalitesini değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır. Beşli Likert tipinde ve 19 maddeden oluşan NHBMÖ'nün Türkçe uyarlamasında (Uzun, 2003) her bir madde için "1 puan - Hiç memnun değilim", "2 puan - Nadiren memnunum", "3 puan - Memnunum", "4 puan - Çok memnunum" ve "5 puan - Tamamen memnunum" arasında değişen puan kullanılarak, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet dereceleri değerlendirilmektedir. Ölçek maddelerinin puanları toplanarak elde edilen puan 100'e dönüştürülmekte ve 0 ile 100 arasında puan elde edilmektedir. Toplam puanın 100 olması hemşirelik bakımının bütün yönlerinden memnun olunduğunun bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Uzun, 2003). NHBMÖ'nin geliştirildiği çalışmada güvenirlik katsayısı 0,96 (Thomas ve ark., 1996), Türk toplumuna uyarlandığı çalışmada ise 0,94 (Uzun, 2003), Akın ve Erdoğan (2007)'ın çalışmasında 0,96 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada da ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur.

Verilerin toplanması: Veriler, araştırmacılar tarafından hastanın tedavi gördüğü cerrahi kliniklerde yattığı süre içinde yüz yüze görüşme yöntemiyle toplandı. Bu süreçte hastaların etkilenmeden bağımsız olarak hemşirelik bakımını değerlendirebilmeleri için görüşmeler her klinikte bulunan fizik muayene odasında gerçekleştirildi. Çalışma formlarının doldurulması yaklaşık 15-20 dakika sürdü.

Verilerin değerlendirilmesi: Hasta özellikleri ve memnuniyet düzeyleri tanımlayıcı istatistik yöntemler ile sunuldu (oran, ortalama ve standart sapma (SS)). Hasta özellikleri ile NHBMÖ arasındaki ilişkinin incelenmesinde Student t test, tek yönlü ANOVA, Kruskal Wallis testi ve Pearson's korelasyon analizi kullanıldı. Anlamlılık $p<0,05$ olarak değerlendirildi.

Araştırmanın etik yönü: Veriler toplanmadan önce çalışmanın yürütüldüğü kurumdan Etik Kurul (Karar No: 2016-05/22, Karar tarihi: 22.05.2016) ve kurum izni alındı. Katılımcıların tümü araştırmanın niteliği ve amacı hakkında ayrıntılı bilgilendirildi ve bilgilerin gizliliğine ilişkin güvence verildikten sonra yazılı ve sözlü bilgilendirilmiş onamları alındı. Ayrıca NHBMÖ kullanılabilesi için ilgili yazarlardan yazılı izin alındı.

Araştırmanın sınırlılıkları: Araştırmanın tek bir hastanenin cerrahi kliniklerinde tedavi gören ve çalışmaya katılmayı kabul eden hastalar ile belirli zaman diliminde yürütülmesi nedeniyle elde edilen sonuçların genellenebilir olmaması bu çalışmanın bir sınırlılığıdır. Bu çalışmanın bir başka sınırlığı da hastaların hastanede yattıkları süredeki memnuniyetlerinin değerlendirilmesi ve taburculuk sonrası hasta memnuniyetinin ne yönde olduğunun tam bilinmemesidir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı da hasta memnuniyeti ile algılanan sağlık durumu ilişkisinin incelenmemiş olmasıdır.

BULGULAR

Hastaların Özellikleri

Çalışmada hastaların sosyodemografik özellikleri incelendiğinde, yaş ortalaması 51,9±17,2 (min. 18, max. 84) olup, çoğu erkek (%52,9), evli (%80,4), sağlık güvencesine (%91,5) ve daha önce hastanede yatma deneyimine sahipti (%54). Hastaların %46,5'i ilköğretim, %26,5'i orta öğretim, %13,8'i yükseköğrenim mezunuydu ve %13,2'sinin ise

okuma-yazması yoktu. Hastaların hastanede toplam kalış süresi ortalama 6,5±5,4, ameliyat sonrası hastanede kalış süresi de ortalama 3,4±2,6 gün olarak belirlendi.

Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi

Tablo 1: Hastaların "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" Toplam Puan Ortalaması (N=189)

	Alınabilecek puan (Min. - Max.)	Alınan puan (Min. - Max.)	Ortalama±SS
NHBMÖ	0-100	42-95	65,76±11,27

NHBMÖ = Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi dönüştürülmüş toplam puan ortalaması 65,76±11,27 olarak bulundu (Tablo 1).

Tablo 2: "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" Maddelerine Göre Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Puan Ortalamaları (N=189)

	Ortalama±SS
Hemşirelerin gizliliğinize gösterdikleri saygıdan	3,72±0,86
Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedavi ile ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından	3,60±0,77
Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	3,60±0,78
Hemşirenin işlerindeki becerikliliğinden	3,58±0,79
Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	3,56±0,80
Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	3,56±0,82
Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	3,50±0,80
Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedavinizle ile ilgili isteklerine gönüllü yanıt vermelerinden	3,49±0,78
Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	3,48±0,81
Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınınızda bulunmasından	3,46±0,82
Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkla kontrol etmelerinden	3,46±0,82
Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden	3,44±0,82
Hemşirenin size ayırdığı zamanın miktarından	3,43±0,82
Çağırdığınızda hemşirelerin hemen gelmelerinden	3,30±0,93
Hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden	3,34±0,87
Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	3,33±0,81
Hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	3,31±0,79
Serviste size tanınan serbestliğin sayısından	3,26±0,78
Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	3,15±0,86

Cerrahi kliniklerde yatan hastaların NHBMÖ'nin maddelerine ilişkin puan ortalamalarına Tablo 2'de yer verilmiştir. Buna göre, en yüksek memnuniyet "hastaların mahremiyetlerine gösterilen saygı" alanında (3,72±0,86) olup, bunu sırasıyla hemşirelerin "hastaların bakım ve tedavi ile ilgili gereksinimlerinin farkında olmaları (3,60±0,77)" ve "hastalara yardımcı olmaları (3,60±0,78)" izlemekteydi. En düşük memnuniyet ise hemşirelerin "hastaları evlerinde gibi hissettirmeleri" alanıydı (3,15±0,86) ve ardından sırasıyla "serviste hastalara tanınan serbestliğin sayısı (3,26±0,78)" ve "akraba ve arkadaşlarını rahatlatma biçimi (3,31±0,79)" gelmekteydi.

Hastaların Özellikleri ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tablo 3: Hastaların Sosyodemografik Özelliklerine Göre "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" Toplam Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (N=189)

Sosyodemografik özellikler	n (%)	NHBMÖ Ortalama±SS	Test
Yaş sınıfı			
Genç yetişkin (18-44 yaş)	64 (33,8)	67,37±12,94	
Orta yaş (45-64 yaş)	68 (36,0)	64,97±10,55	F=1,111
Yaşlı (65 yaş ve üzeri)	57 (30,2)	64,92±10,03	p=0,316
Cinsiyet			
Kadın	89 (47,1)	66,41±12,82	t=0,739
Erkek	100 (52,9)	65,19±9,72	p=0,008*
Medeni durum			
Bekar	37 (19,6)	63,43±10,45	t=-1,411
Evli	152 (80,4)	66,34±11,43	p=0,264
Eğitim düzeyi			
Okuryazar değil	25 (13,2)	63,04±9,64	
İlköğretim	88 (46,5)	66,18±10,72	
Ortaöğretim	50 (26,5)	64,72±11,04	KW=2,979
Yükseköğretim	26 (13,8)	69,03±14,38	p=0,395
Meslek			
İşçi/memur/serbest	65 (34,4)	63,82±9,54	
Emekli	52 (27,5)	65,82±10,50	KW=2,424
Ev hanımı	72 (38,1)	66,92±12,58	p=0,298
Sosyal güvence			
Var	173 (91,5)	65,49±11,23	t=-1,128
Yok	16 (8,5)	68,88±11,71	p=0,411
Hastane deneyimi			
Var	102 (54)	66,31±11,08	t=-0,767
Yok	87 (46)	65,13±11,53	p=0,916

NHBMÖ = "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği"
**p<0,05*

Hastaların yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, mesleği, sosyal güvence varlığı ve önceki hastane deneyimi gibi sosyodemografik özellikleri açısından hemşirelik bakımından memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark bulunmazken (p>0,05), erkeklere göre kadınların bakımdan anlamlı olarak daha memnun oldukları belirlendi (p=0,008) (Tablo 3).

Tablo 4: Hastaların Hastanede Kalış Süreleri ile "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki İlişki (N=189)

Değişkenler	Ortalama ± SS (Min. - Max.)	NHBMÖ Ortalama ± SS	Test
Hastanede kalış süresi (gün)	6,5±5,4 (2-48)	65,76±11,27	r=-0,924 p=0,007*
Ameliyat sonrası hastanede kalış süresi (gün)	3,4±2,6 (2-26)	65,76±11,27	r=-0,928 p=0,007*

NHBMÖ = "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği"
**p<0,05*

Ayrıca hastaların hastanede toplam kalış süresi ve ameliyat sonrası hastanede kalış süresi ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki saptandı (sırasıyla r=-0,924, p= 0,007; r =-0,928, p=0,007)(Tablo 4).

TARTIŞMA

Hastane ortamında hasta memnuniyeti, sağlık bakımının önemli bir sonuç göstergesidir. Hemşirelik hizmetleri hastanede yatılan sürede genel memnuniyetin temel belirleyicisi olduğundan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin ölçülmesi büyük önem taşımaktadır (Fleischer ve ark., 2009). Çünkü bu ölçümler hemşirelik uygulamalarındaki bakımın kalitesini belirlemeye, bakıma etkisi olan değişkenleri saptamaya ve hasta beklentilerine yönelik olarak hizmette yeni düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak hemşirelik bakımının kalitesini yükseltmede etkili olmaktadır (Akgöz ve ark., 2017). Ayrıca hastanın bakımdan memnuniyeti tedaviye de uyumunu sağlayarak iyileşme sürecini hızlandırabilmekte ve olumlu deneyimini başkaları ile paylaşarak hizmeti kullanan hasta sayısının arttırılmasını sağlayabilmektedir (Koirala ve Koirala, 2015).

Bu çalışma bulguları, cerrahi kliniklerde yatan hastalarının hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun olduğunu göstermiştir. Bu bulgu, Türkiye'de cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin incelendiği Kayrakçı ve Özşaker (2014) ile Akgöz ve arkadaşlarının (2017) çalışma bulguları ile benzerlik gösterirken, cerrahi kliniklerde yatan hastaların bakımdan yüksek düzeyde memnun olduğunu bildiren Kuzu ve Ulus (2014) ile Yıldız ve arkadaşlarının (2014) çalışmasından daha düşük, Sayın ve arkadaşlarının (2016) çalışmasında bildirilen düşük memnuniyetten ise daha yüksek düzeydedir. Bu bilgiler göz önüne alındığında, Türkiye'de cerrahi kliniklerdeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin düşük ile yüksek düzey arasında değiştiği söylenebilir. Benzer şekilde Türkiye'de hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin incelendiği diğer çalışmalarda da bakımdan memnuniyetin düşük ile yüksek düzey arasında değiştiği bildirilmiştir (Akin ve Erdogan, 2007; Aksakal ve Bilgili, 2008; Geçgil ve ark., 2008; Findik ve ark., 2010; Demir ve ark., 2011; Cerit, 2016; Çankaya, 2016). Avrupa ülkelerinde bildirilen yüksek memnuniyetin aksine (Palese ve ark., 2011),Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde de hemşirelik bakımından memnuniyete ilişkin değişen sonuçlar bildirilmektedir (Shirley ve Norazliah, 2012; Al Momani ve Al Korashy, 2012; Alasad ve ark, 2015; Eyasu ve ark., 2016). Bu durum, araştırmaların yapıldığı kurumların bakım standartlarının farklılığı, hemşire başına düşen hasta sayılarının farklılığı gibi etmenlere dayandırılabilir. Türkiye'de Çankaya (2016) tarafından yapılan bir çalışmada, kamu ve özel hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri karşılaştırılmış ve kamu hastanesinde yatan hastalara göre özel hastanede yatan hastaların bakımdan memnuniyetlerinin anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde Suudi Arabistan hastanelerinde bildirilen düşük memnuniyetin aksine (Al Momani ve Al Korashy, 2012), Alasad ve arkadaşları (2015) tarafından bildirilen yüksek memnuniyetin nedeni de çalışmanın yapıldığı kurumun akredite edilmiş, bakım standardı yüksek bir kurum olması olabilir.

NHBMÖ'nin maddeleri tek tek incelendiğinde, önceki çalışmalara benzer şekilde (Kayrakçı ve Özşaker, 2014; Alasad ve ark., 2015; Cerit, 2016; Çankaya, 2016; Akgöz ve ark., 2017) bu çalışmada da hastaların ölçek maddelerinden en fazla "gizliliklerine gösterilen saygıdan" memnun oldukları belirlenmiştir. Zhang'ın (2005) araştırmasında da desteklenen bu durum, hastaların öncelikli olarak bakımın insani yönünden memnun olmalarının bir sonucu olarak açıklanabilir. Çünkü perioperatif dönem birey için kişisel kontrolün azaldığı, gizliliğin korunamayacağı endişesinin yaşandığı bir dönem olmaktadır. Bu dönemde birey alacağı anestezi nedeniyle kendini güvenebileceği, onun yerine biyo-psiko-sosyal ve bilişsel gizliliğine özen gösterecek, kendini emanet edebileceği birine gereksinim duyabilmektedir (Kuzu ve Ulus, 2014). Çalışmalarda, hemşirelerin tutum ve davranışlarının memnuniyeti etkilediği bildirilmekte, bireyselleştirilmiş hasta bakımının hemşirelik bakımından memnuniyet için önemli olduğu vurgulanmaktadır (Ozsoy ve ark., 2007; Avşar ve Kaşıkçı, 2009).

Bu çalışma kapsamında yer alan hastaların ölçek maddelerinden en düşük puanı "hemşirelerin kendilerini evlerindeymiş gibi hissettirmeleri" maddesinden aldığı belirlenmiştir. Bu bulgu, Malezya (Shirley ve Norazliah 2007) ve Türkiye'de (Kuzu ve Ulus, 2014) yapılan önceki çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Çankaya (2016) ile Alasad ve arkadaşlarının (2015) çalışma bulguları ile desteklenen bu durumu, hemşirelik bakımı dışındaki kurumsal, çevresel vb. faktörlerden etkilemiş olabileceği gibi çalışmanın yürütüldüğü kurumun bir kamu kuruluşu olması nedeniyle cerrahi kliniklerdeki hemşire sayısının yetersizliğine bağlı hemşirelerin hasta konforunu sağlamak için yeterli zamanlarının olmamasının da etkilemiş olabileceği söylenebilir.

Çalışmalarda, hemşirelik bakımından hasta memnuniyeti ile hasta özellikleri arasındaki ilişkide değişen sonuçlar bildirilmektedir. Bu çalışma bulgularına benzer şekilde, yaş (Wallin ve ark., 2000; Yıldız ve ark., 2014; Kuzu ve Ulus, 2014; Alasad ve ark., 2015; Cerit, 2016; Sayin ve ark., 2016; Akgöz ve ark., 2017), medeni durum (Ahmad ve Alasad, 2004; Akin ve Erdogan, 2007; Alhusban ve Abualrub, 2009; Findik ve ark., 2010; Kayrakçı ve Özşaker, 2014; Kuzu ve Ulus, 2014; Akgöz ve ark., 2017), sosyal güvence varlığı (Yıldız ve ark., 2014; Kuzu ve Ulus, 2014; Akgöz ve ark., 2017), önceki hastane deneyimi (Demir ve ark., 2011; Yıldız ve ark., 2014; Kuzu ve Ulus, 2014; Akgöz ve ark., 2017) ve eğitim düzeyinin (Akin ve Erdogan, 2007; Molla ve ark., 2014; Alasad ve ark., 2015; Koirala ve Koirala, 2015;Sayin ve ark., 2016; Akgöz ve ark., 2017) hemşirelik bakımından memnuniyet ile ilişkili olmadığını bildiren çalışmaların yanı sıra bazı yazarlar gençlere göre yaşlıların (Akin ve Erdogan, 2007; Findik ve ark., 2010; Kayrakçı ve Özşaker, 2014),

kadınlara göre erkeklerin (Molla ve ark., 2014) ve yüksek eğitimli hastalara göre düşük eğitimli hastaların (Bredart ve ark., 2003; Quinn ve ark., 2004; Quintana ve ark., 2006; Findik ve ark., 2010; Kayrakçı ve Özşaker, 2014; Kuzu ve Ulus, 2014; Cerit, 2016) hemşirelik bakımından daha memnun olduklarını bildirmişlerdir. Bununla birlikte, bazı yazarlar ise yaşlılara göre gençlerin (Molla ve ark., 2014; Koirala ve Koirala, 2015; Eyasu ve ark., 2016) ve erkeklere göre kadınların (Akin ve Erdogan, 2007; Shirley ve Norazliah, 2012; Al Momani ve Al Korashy, 2012; Alasad ve ark., 2015; Eyasu ve ark., 2016; Sayin ve ark., 2016) bakımdan daha memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu çalışma, bulgularında erkeklere göre kadınların hemşirelik bakımından anlamlı olarak daha memnun oldukları belirlenirken, hastaların eğitim düzeyi ile memnuniyet puanları arasında anlamlı bir fark görülmediği, cinsiyete göre farkın nedeni olarak hastaların eğitim düzeyinin etkili olabileceği belirtilebilir. Literatürde hasta memnuniyetinde özellikle eğitimin önemli bir faktör olduğu belirtilmekte, hastaların eğitim düzeyi yükseldikçe bakımdan beklentilerinin arttığı ve memnuniyetlerinin azaldığı, düşük eğitimli kadınların da erkeklere göre bakımdan beklentilerinin daha düşük olduğu için memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu vurgulanmaktadır (Wallin ve ark., 2000; Bredart ve ark., 2003; Quinn ve ark., 2004; Quintana ve ark., 2006; Findik ve ark., 2009).

Hasta memnuniyeti ile ilişkili değişkenler arasında hastanede yatış süresine de dikkat çekilmektedir. Bu çalışma bulguları cerrahi kliniklerde yatan hastaların hastanede kalış süresi artıkça hemşirelik bakımından memnuniyetinin azaldığı ya da hastanede kalış süresi azaldıkça hemşirelik bakımından memnuniyetin arttığını göstermektedir. Sayin ve arkadaşları (2016) tarafından Türkiye'de cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin incelendiği çalışmada, hastanede sekiz günden, Molla ve arkadaşları (2014) tarafından Etyopya'da yapılan çalışmada, 10 günden daha uzun süre yatan hastaların bakımdan memnuniyetlerinin azaldığı bildirilmiştir. Hindistan'da Koirala ve Koirala (2015) tarafından yapılan çalışmada da hastanede kalış süresi ile hasta memnuniyeti arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, daha uzun süre hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından daha az memnun olma eğiliminde oldukları bildirilmiştir. Bu çalışma bulgusu, önceki çalışma sonuçlarını doğrulamakta olup, bu durum hastalık sürecinin uzamasına bağlı olarak hastaların günlük yaşam aktivitelerinin bozulması (Aksakal ve Bilgili, 2008; Demir ve ark., 2011) dolayısıyla hasta gereksinimlerinin artmasının (Molla ve ark., 2014) bir sonucu olarak açıklanabilmektedir.

Yukarıdaki bilgiler göz önüne alındığında, yapılan çalışmalarda hemşirelik bakımından hasta memnuniyeti ile yaş ve cinsiyet arasında tutarsız, eğitim düzeyi ve hastanede kalış süresi arasında tutarlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve memnuniyeti ile ilişkili hasta özelliklerinin incelendiği bu çalışma bulguları sonucunda, cerrahi kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun olduğu görülmüştür. Hastaların en fazla gizliliklerine gösterilen saygıdan, en az ise hemşirelerin kendilerini evlerindeymiş gibi hissettirmelerinden memnun oldukları belirlenmiştir. Cinsiyet dışındaki bireysel özelliklerin bakımdan memnuniyet ile ilişkili olmadığı, hastanede toplam kalış süresi ve ameliyat sonrası hastanede kalış süresinin memnuniyeti olumsuz yönde etkilendiği saptanmıştır.

Çalışma bulguları doğrultusunda, cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerini arttırmak için hemşirelerin hasta özelliklerini göz önüne alarak bakımın bireyselleştirilmesine özen göstermeleri, bakımdan en az memnun olunan alanların geliştirilmesine odaklanmaları, memnuniyetin düşük olduğu alanlar öncelikli olmak üzere tüm memnuniyet konularının tartışılması ve konu ile ilgili hizmet içi eğitim programlarının planlanması, hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik düzenlemelerin gerçekleştirilmesi önerilebilir. Ayrıca hastaların kendilerini evlerinde hissetmemesine ilişkin doyumsuzluğun giderilmesi açısından, neye gereksinim duyulduğunu belirleyen çalışmaların yapılması, memnuniyet ölçümlerinin düzenli olarak yapılarak sonuçlarının iyileştirmelerde kullanılmasına özen gösterilmelidir.

KAYNAKLAR

Ahmad, M., Alasad, J. (2004). Predictors of patients's experiences of nursing care in medical-surgical wards. International Journal of Nursing Practice, 10:5, 236-241.
https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2004.00484.x

Akin, S., Erdogan, S. (2007). The Turkish version of The Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scaleused on medical and surgical patients. Journal of Clinical Nursing,16:4, 646-653.
https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01583.x

Akgöz, N., Aslan, A., Özyürek, P. (2017). Nöroşirürji hastalarının hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet ve beklenti düzeylerinin incelenmesi. Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi, 9:9, 73-92.

Aksakal, T., Bilgili, N. (2008). Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi: Jinekoloji servisi örneği. Erciyes Medical Journal, 30:4, 242-249.

Al Momani, M., Al Korashy, H. (2012). Patient experience of nursing quality in a teaching hospital in Saudi Arabia. Iran Journal Public Health, 41:8, 42-49.

Alasad, J., Tabar, N., AbuRuz, M. E. (2015). Patient satisfaction with nursing care: Measuring outcomes in an international setting. Journal of Nursing Administiration, 45:11, 563-568.
https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000264

Alhusban, M. A., Abualrub, R. F. (2009). Patient satisfaction with nursing care in Jordan. Journal of Nursing Management, 17:6, 749-758.
https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00927.x

Avşar, G., Kaşıkcı, M. (2009). Ülkemizde hasta eğitiminin durumu. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi,12:3, 67-73.

Bredart, A., Robertson, C., Razavi, D., Batel Copel, L., Larsson, G., Lichosik, D., et al. (2003). Patients' satisfaction rating sand their desire for care improvement across oncology settings from France, Italy, Poland and Sweden. Psychooncology, 12:1, 68-77.
https://doi.org/10.1002/pon.620

Cerit, B. (2016). Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 3:1, 27-36.

Çankaya, M. (2016). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması: Ankara'daki bir kamu ve özel hastane üzerinde uygulama. International Journal of Academic Value Studies, 2:4,6-22.

Demir, Y., Gürol Arslan, G., Eser, I., Khorshid, L. (2011). Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 9:2, 68-76.

Eyasu, K. H., Adane, A. A., Amdie, F. Z., Getahun, T. B., Biwota, M. A. (2016). Adult patients'satisfaction with in patient nursing care and associated factors in an Ethio pian referral hos-pital, Northeast, Ethiopia. Advences in Nursing.
https://doi.org/10.1155/2016/6308617

Findik, U. Y., Unsar, S., Sut, N. (2010). Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. Nursing Health Scientice,12:2, 162-169.
https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2009.00511.x

Fleischer, S., Berg, A., Zimmermann, M., Wüste, K., Behrens, J. (2009). Nurse patient in-teraction and communication: A systematic literatüre review. Journal of Public Health, 17:5, 339-353.
https://doi.org/10.1007/s10389-008-0238-1

Geçkil, E., Dündar, Ö., Şahin, T. (2008). Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, 15, 241-51.

Kayrakçı, F,, Özşaker, E. (2014). Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 22:2, 105-113.
https://doi.org/10.17672/fnhd.64060

Koirala, M., Koirala, M. L. (2015). Contributing factors for perceived satisfaction with nur-sing care among ın patients in general wards. Journal of Lumbini Medical College, 3:2, 34-37.
https://doi.org/10.22502/jlmc.v3i2.69

Kuzu, C., Ulus, B. (2014). Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 5:2,129-134.

Molla, M., Berhe, H., Shumye, A., Adama, Y. (2014). Assessment of adult patients' satisfaction and associated factors with nursing care in Black Lion Hospital, Ethiopia; Instituonal based cross sectional study, 2012. International Journal of Nursing and Midwifery, 6:4, 49-57.
https://doi.org/10.5897/IJNM2014.0133

Ozsoy, S. A., Ozgür, G., Durmaz Akyol, A. (2007). Patient expectation and satisfaction with nursing care in Turkey: A literatüre review. International Nursing Review, 54:3, 249-255.
https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2006.00534.x

Palese, A., Tomietto, M., Suhonen, R., Efsetathiou, G., Tsangari, H., Merkouris, A., et al. (2011). Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses caring behaviors: a descriptive and correlational study in six European countries. Journal of Nursing Scholarsh, 43:4, 341-350.
https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2011.01413.x

Quintana, J. M., Gonzlez, N., Bilbao, A., Aizpuru, F., Escobar, A., San-Sebastian, J. A., et al. (2006). Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BioMed Central Health Services Research, 6:102, 1-9.
https://doi.org/10.1186/1472-6963-6-102

Quinn, G. P., Jacobsen, P. B., Albrecht, T. L., Ellison, B. A., Newman, N. W., Bell, M., et al. (2004). Real-time patient satisfaction survey and improvement process. Hospital Topics, 82:3, 26-32.
https://doi.org/10.3200/HTPS.82.3.26-32

Sayin, Y., Cengiz, O. H., Ayoglu, T. (2016). Nursing care satisfaction of surgery patients. SOJ Nuring Health Care, 2:2, 1-8.
https://doi.org/10.15226/2471-6529/2/2/00116

Shirley, T. K. Y., Norazliah, S. (2012). Surgical patients' satisfaction of nursing care at theorth opedic wards in Hospital University Sains Malaysia (HUSM). Health and the Environment Journal, 3:1, 36-43.

Thomas, L. H., McColl, E., Priest, J., Bond, S., Boys, J. R. (1996). Newcastle satisfaction with nursing scales: An instrument for quality assessments of nursing care. Quality Health Care, 5:2, 67-72.
https://doi.org/10.1136/qshc.5.2.67

Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenirliliğinin saptanması. Türk Hemşirelik Dergisi, 2:54, 16-24.

Wagner, D., Bear, M. (2009). Patient satisfaction with nursing care: A concept analysis within a nursing framework. Journal of Advanced Nursing, 65:3, 692-701.
https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04866.x

Wallin, E., Lundgren, P. O., Ulander, K. (2000). Holstein CS. Does age, gender or educational back ground effect patient satisfaction with short stay surgery? Ambulatory Surgery, 8:2, 79-88.
https://doi.org/10.1016/S0966-6532(99)00039-6

Yıldız, T., Önler, E., Başkan, B., Koluaçık, B., Malak, A., Özdemir, A., ve ark. (2014). Cerrahi birimlerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Uluslararası temel ve klinik Tıp Dergisi, 2:3, 123-30.

Zhang, R. F. (2005). High nurse staffing level has a positive impact on patient satisfaction with nursing care in an acute hospital setting: From nurses perspectives. SGH Post graduate Medical Institute, 14:2, 1-6.