

Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi Level of Patients' Satisfaction With Nursing Care (Araştırma)

Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi (2016) 27-36

Birgül CERİT*

*Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Hemşirelik Bölümü Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Bolu, Türkiye

Geliş Tarihi: 30 Nisan 2015

Kabul Tarihi: 06 Kasım 2015

*Bu araştırma 3. Temel Hemşirelik Bakımı Kongresi'nde poster bildiri olarak sunulmuştur

ÖZ

Amaç: Bu çalışma, hastaların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve tedavi gördükleri klinikler açısından hemşirelik bakımından memnuniyetini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma verileri 85 hastadan elde edilmiştir. Veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ve Uzun (2003) tarafından geliştirilen ve 19 maddeden oluşan Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde ortalama, standart sapma, t testi, Kruskal Wallis testi ve Mann Whitney U-testi kullanılmıştır.

Bulgular: Hastaların hemşirelik bakımından duyduğu memnuniyete ilişkin toplam puan ortalaması 76.61 ± 15.04 olarak hesaplanmıştır. Hastaların cinsiyet, yattığı klinik ve yaşa göre hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve eğitim düzeyine göre anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Sonuç: Araştırma sonucunda, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin ortalamasının üzerinde olduğu belirlenmiştir. Hastaların eğitim düzeyi arttıkça memnuniyete ilişkin algılarını azaldığı saptanmıştır. Kadın ve erkek hastaların hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet algısının benzer olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hasta algısı, hasta memnuniyeti, hemşirelik bakımı

ABSTRACT

Aim: This study aimed to determine how satisfied patients were with nursing care in terms of patients' gender, age, educational status, and the inpatient clinics they were admitted.

Material and Methods: A total of 85 patients participated in the study. Data was collected through a personal information form and Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale, consisting of 19 items, developed by Uzun (2003). Data analysis was carried out using mean, standard deviation, t-test, Kruskal-Wallis test, and Mann-Whitney U Test.

Results: Mean score of patients' overall satisfaction with nursing care was 76.61 ± 15.04 . Whereas level of education and patient satisfaction were found to be significantly related, there was not a significant correlation between patient satisfaction and gender, age, or the clinic where treatment was administered.

İletişim : birgulcerit@yahoo.com.tr

Conclusion: Findings of the study revealed that the patients' level of satisfaction with nursing care provided was above average, and patients' level of satisfaction tended to decrease as the level of education increased. There was no significant difference between male and female patients' levels of satisfaction with nursing care.

Key Words: *Patient perception, patients' satisfaction, nursing care*

GİRİŞ

Günümüzde sağlık hizmetlerinin sunumuna ilişkin giderek artan rekabet ortamının oluşması, ücretlerde, hasta beklentisinde ve bunlara ek olarak yöneticilerin sağlık çalışanlarının ve hastaların farkındalığındaki artış sağlık bakımında hasta memnuniyeti kavramına dikkat çekmiştir¹.

Hastalar yoğun olarak sağlık hizmetlerinin sunumunda iki temel sağlık çalışanı olan hekim ve hemşireler ile karşılaşmaktadırlar. Dolayısıyla hastaların aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet algıları çoğunlukla hekim ve hemşirelerin verdikleri hizmetten kaynaklanmaktadır. Hemşireler, hastaların tedavi ve bakımları sırasında en yoğun karşılaştıkları sağlık profesyonelidir². Bu nedenle hastalarda sağlık hizmetlerinin niteliğine ilişkin algının oluşmasında, almış oldukları hemşirelik hizmetlerine yönelik değerlendirmeleri önemlidir. Bu açıdan alanyazında hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti araştırmacıların dikkatini çekmektedir. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti alanyazında çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Hemşirelik alanında yaygın olarak kullanılan tanıma göre hasta memnuniyeti, hastanın ideal hemşirelik bakımı beklentisi ile gerçekte almış olduğu hemşirelik bakım algısı arasındaki yakınlık derecesidir¹. Donabedian (1980)'a göre hasta memnuniyeti hastanın değer ve beklentilerinin karşılanmasında bakıma veren başarısını ortaya koyan ve nihai otoritenin hasta olduğu, bakımın kalitesini gösteren önemli bir göstergedir³. Amerikan Hemşireler Birliği (American Nurses Association-ANA)'ne göre ise, hasta memnuniyeti hasta veya ailesinin hemşireden almış olduğu bakıma ilişkin algısının ölçülmesidir⁴. Tanımlarda da aktarıldığı gibi, hastanede kalınan süre boyunca verilen genel sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısının oluşmasında hemşirelik hizmetleri temel belirleyicidir⁵.

Hemşireler sağlık bakımının yönetiminde etkin rol oynayan, bireyin sağlığını sürdürme, iyileştirme ve rehabilitasyonunda önemli işlevi olan, hastanın hastanede kaldığı süre boyunca 24 saat kesintisiz hizmet sunan, diğer sağlık çalışanlarına göre daha ulaşılabilir olana sağlık ekibi üyesidir². Dolayısıyla hasta memnuniyetinin temelini, büyük oranda hemşirelik mesleği için vazgeçilmez olan hasta-hemşire birlikteliği oluşturur^{6,7}. Hasta-hemşire arasında olumlu iletişimin kurulması hemşirelik hizmetlerinin nitelikli sunumunu sağlar ve memnuniyeti artırır. Çünkü hastanın hizmet kalitesi algısıyla hemşirelik bakımından memnuniyeti pozitif ilişkilidir⁸.

Hasta-hemşire iletişiminin yanı sıra alanyazında hasta memnuniyetini etkileyen birçok faktör tanımlanmaktadır. Hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi^{9,10}, sosyal durumu, kültürel geçmişi, etnik yapısı, hemşireden almış olduğu destek, gördüğü saygı, nezaket, sorularına açık-net yanıt alması ve hemşireye ulaşılabilirliği memnuniyeti etkileyen

önemli göstergelerdir^{10,11}. Hemşirelik hizmetlerinin sunumunda memnuniyeti etkileyen bu faktörlerin dikkate alınması, hastaların beklenti ve bakım gereksinimlerinin karşılanmasında kendini değerli hissetmesini, tedaviye uyumunu, sağlığını yeniden kazanmasını, sağlığını geliştirici davranışlarda artışve yaşam kalitesini artırmasını sağlar¹².

Hasta memnuniyeti, sağlık kuruluşlarında verilen hizmetin hastaların beklentilerini karşılama düzeyine ve hastalarınbu hizmeti algılamasına dayanır⁶. Bu bağlamda hemşirelik hizmetlerinin ve dolayısıyla sağlık hizmetlerinin niteliğine ilişkin önemli bir gösterge olan hasta memnuniyetinin periyodik olarak ölçülmesi, memnuniyetsizliğe neden olan durumların belirlenmesi, uygun çözümlerin üretilmesi, hemşirelerin hasta bakımına ilişkin uygulamalarında gerekli düzenlemeleri yapabilmesive sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi açısından önemlidir.

AMAÇ

Bu çalışmanın amacı hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetini belirlemektir.

ARAŞTIRMA SORULARI

- Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyete ilişkin görüşleri nedir?
- Cinsiyet, yattığı klinik,yaş ve eğitim durumuna göre hastaların hemşirelik bakımından memnuniyete ilişkin görüşleri arasında fark var mıdır?

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırmanın modeli

Araştırmada betimsel model kullanılmıştır.

Çalışma grubu

Bu çalışma Bolu ilinde yer alan bir hastanenin dahili (Enfeksiyon Hastalıkları, Dahiliye, Dermatoloji, Göğüs Hastalıkları, Kardiyoloji ve Nöroloji Klinikleri) ve cerrahi (Nöroşirürji, Genel Cerrahi, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Kalp ve Damar Cerrahisi, Kulak Burun Boğaz Hastalıkları, Ortopedi, Plastik Cerrahi ve Üroloji Klinikleri) kliniklerinde yapılmıştır. Pediatri Klinikleri, Psikiyatri, Yoğun Bakımlar, Acil ve Göz Hastalıkları birimlerinde tedavi gören hastalar iletişim güçlüğü, yaş ve günü birlik işlemler sonrası taburculuk gibi nedenlerden dolayı araştırma kapsamına dahil edilmemiştir. Araştırma verileri 23 Mayıs-10 Haziran 2014 tarihleri arasındabu kliniklerde en az iki geceyatarak tedavi görmüş olan ve taburculuğu planlanan, 18 yaş ve üzerinde, iletişim kurulabilen gönüllü 85 hastadan elde edilmiştir.

Verilerin toplanması

Araştırma verileri anket formu ile yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmacı tarafından

oluşturulan ve hastaların tanımlayıcı özelliklerine ilişkin bilgilerin elde edilmesine yönelik dört sorudan oluşan kişisel bilgi formu yer almaktadır. İkinci bölümde ise hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyeti belirlemeye yönelik olarak Thomas ve ark.¹³ (1996) tarafından geliştirilen, Uzun¹⁰ (2003) ve daha sonra Akın ve Erdoğan¹⁴ (2007) tarafından Türkçeye uyarlama çalışması yapılan Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (HBMÖ) kullanılmıştır. Bu ölçek hemşirelik bakımından memnuniyeti belirlemeye yönelik 19 maddeden oluşan, 5'likert tipinde bir ölçektir (hiç memnun değildim= 1, nadiren memnundum= 2, memnundum= 3, çok memnundum= 4, tamamen memnundum= 5). Ölçekten alınan puan, tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra 100'e dönüştürülerek hesaplanmaktadır. Toplam puanın 100 olması, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet duyduğunu gösterir¹⁰. Thomas ve ark. (1996)'nın çalışmasında ölçeğin Cronbach alfa katsayısı .96, Uzun (2003)'un çalışmasında .94, Akın ve Erdoğan (2007)'in çalışmasında .96 olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada ise Cronbach alfa katsayısı .94 olarak hesaplanmıştır.

Verilerin analizi

Hastaların hemşirelik bakımından duyduğu memnuniyeti belirlemek için ortalama ve standart sapma değerleri kullanılmıştır. Bu çalışmada kullanılacak olan istatistiklerin belirlenebilmesi için verilerin normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov testi ile tespit edilmiştir. Kolmogorov-Smirnov testi sonuçları verilerin normal dağılım gösterdiğini ortaya çıkarmıştır (K-S= 1.234; p= 0.095). Bu sonuca dayalı olarak hastaların hemşirelik bakımından duyduğu memnuniyetin cinsiyete ve yattığı kliniğe göre farklılık gösterip göstermediğinin değerlendirilmesinde testi kullanılmıştır. Hastaların hemşirelik bakımından duyduğu memnuniyetin yaş ve eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesinde, değişkenler normal dağılım göstermekte ancak gözeneklere düşen sayı parametrik test varsayımlarını sağlamadığından, Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Farkın hangi gruplar arasında olduğu Mann Whitney U-Testi ile belirlenmiştir.

Araştırmanın etik yönü

Araştırmanın uygulanması için araştırmanın yapıldığı hastaneden resmî yazılı izin, katılımcılardan yazılı aydınlatılmış onam, HBMÖ'nün kullanılabilmesi için Prof Dr. Özge Uzun'dan yazılı izin ve Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan resmî izin yazısı (Protokol no. 2014/57) alınmıştır.

BULGULAR

Araştırmada yer alan hastaların yarısının (% 50.6) kadın olduğu, çoğunluğunun 54-71 yaş aralığında (% 35.3), ilkökul mezunu (% 41.1) olduğu ve cerrahi kliniklerde (% 64.7) yattığı belirlenmiştir (Tablo 1).

Araştırmaya katılan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet toplam puan ortalamasının 76.61 ± 15.04 (Range: 39-100) olduğu belirlenmiştir (Tablo 2).

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeğinin her bir maddesine ilişkin görüşlerinin dağılımı Tablo 2'de sunulmuştur. Tablo 2'ye göre madde puan ortalamaları

Tablo 1. Hastaların Tanımlayıcı Özellikleri

Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Kadın	43	50.6
Erkek	42	49.4
Yaş		
18-35	10	11.8
36-53	21	24.7
54-71	30	35.3
72-89	24	28.2
Eğitim		
Okuryazar	13	15.3
İlkokul	35	41.1
Ortaokul	13	15.3
Lise	14	16.5
Üniversite	10	11.8
Yattığı Klinik		
Dahili Klinikler	30	35.3
Cerrahi Klinikler	55	64.7
Toplam	85	100.0

incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının “hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan” (Ort: 4.19, ss: 1.03), en düşük puan ortalamasının “Hemşirelerin size durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden” (Ort: 3.55, ss: 1.18) ifadelerine ait olduğu görülmektedir.

Hastaların cinsiyet ve yattığı kliniğe göre hemşirelik bakımından memnuniyetinde farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan t testi ve yaş ve eğitim durumuna göre hemşirelik bakımından memnuniyetinde farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan Kruskal Wallis Testi sonuçları Tablo 3’de verilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde, cinsiyet, yattığı klinik (t: -.406 p>.05; t: -.672 p>.05) ve yaşa (χ^2 :1.791 p>.05) göre hasta memnuniyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülebilir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (χ^2 :14.87 p<.05) (Tablo 3). Farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Mann Whitney U-Testi sonuçlarına göre, okuryazar olanlar ile lise mezunları arasında (U: 50.500; Z: -1.967; p: .049) okuryazar-üniversite mezunları arasında (U: 30.500; Z: -2.142; p: .032), ilkökul-lise mezunları arasında (U: 147.000; Z: -2.171; p: .030) ilkökul-üniversite mezunları arasında (U: 82.500; Z: -2.529; p: .011), ortaokul-lise mezunları arasında (U: 45.000; Z: -2.234; p: .025) ve ortaokul-üniversite mezunları arasında (U: 21.000; Z: -2.732; p: .006), anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti hastaların aldığı sağlık bakım hizmeti veya tıbbi tedaviyle ilgili beklenti, deneyim ve değer yargılarını içeren ve daha çok hastaların algısına dayanan

Tablo 2. Hastaların HBMÖ Madde Puan Ortalamaları (n: 85)

HBMÖ Maddeleri	Ort.	SS
Hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından	3.85	1.04
Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	3.85	1.01
Her an sizinle ilgilecek bir hemşirenin yakınızda bulunmasından	3.98	1.00
Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	3.71	1.07
Çağırduğunuzda hemşirelerin hemen gelmelerinden	3.80	1.17
Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymişiniz gibi hissettirmelerinden	3.65	1.14
Hemşirelerin size durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden	3.55	1.18
Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etme durumundan	3.84	1.00
Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	4.04	0.92
Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	3.75	1.07
Hemşirelerin akraba ya da arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	3.62	1.18
Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	3.95	0.94
Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden	3.60	1.16
Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	4.08	1.08
Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	3.64	1.10
Serviste size tanınan serbestliğin miktarından	3.82	1.11
Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	3.88	1.16
Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	4.19	1.03
Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından	4.01	1.04
Toplam Memnuniyet	76.61	15.04

bir kavramdır¹². Hastaların hemşirelik bakımına ilişkin görüş ve algısını yansıtan ve hemşirelik hizmetlerinin kalitesini gösteren hasta memnuniyetini belirlemek için yapılan bu çalışmada, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi ortalamanın üzerinde belirlenmiştir. Benzer şekilde konuyla ilgili yapılan çalışmalarda bu sonucu destekleyen bulgular elde edilmiştir^{2,12,13,15-25}. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti sunulan hemşirelik hizmetlerinin niteliği açısından önemli bir göstergedir^{5,8,10,18,26,27}. Aynı zamanda hasta memnuniyeti hastanın hastanede

Tablo 3. Hastaların Cinsiyet, Yattığı Klinik, Yaş ve Eğitim Durumuna Göre Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyinin Karşılaştırılması (n= 85)

Değişken	n	Min	Max.	Ort.	SS	İstatistiksel Anlamlılık
Cinsiyet						
Kadın	43	39	100	75.95	16.22	t= -.406 p= .686
Erkek	42	43	98	77.29	13.88	
Yattığı Klinik						
Dahili Klinikler	30	40	95	78.10	13.46	t= -.672 p= .504
Cerrahi Klinikler	55	39	100	75.80	15.89	
Yaş						
18-35	10	40	100	72.30	18.37	χ ² =1.791 p= .617
36-53	21	39	93	73.38	18.04	
54-71	30	43	98	77.77	13.72	
72-89	24	45	96	79.79	12.00	
Eğitim Durumu						
Okuryazar	13	58	95	80.31	12.60	χ ² =14.87 p= .005
İlkokul	35	39	100	79.40	10.90	
Ortaokul	13	45	97	84.15	14.28	
Lise	14	45	98	68.64	16.61	
Üniversite	10	40	89	63.40	18.86	

*p<.05

yattığı süre boyunca hemşirelik bakımından beklentisi ve verilen bakıma ilişkin algısı arasındaki dengeyi gösterir²⁸. Son yıllarda alanyazında sağlık bakımının kalitesini değerlendirmede hastanın algısının önemli olduğu vurgulanmaktadır²⁹. Çalışmamızda hastaların hemşirelik bakımından duyduğu memnuniyet ortalamasının üzerinde olmakla birlikte istendik düzeyde değildir. Hasta beklentisi yönünde hemşirelik girişimlerinin geliştirilmesi ve bunun bakıma yansıtılarak hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin artırılması gerektiği görülmektedir.

Hasta memnuniyeti hasta ve sağlık bakım değişkenlerinden etkilenen çok boyutlu bir kavramdır²⁴. Alanyazında hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, bakımdan beklentileri^{9,10,24,30,31} ve yatarak tedavi aldığı kliniğin, memnuniyet çalışması sonuçlarını etkilediği yer almaktadır^{13,14,19,24,32}. Bu çalışmada hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamasının cinsiyete göre farklılık göstermediği bulunmuştur. Alanyazında konu ile ilgili yapılan çalışmaların sonuçları tutarsızlık göstermektedir. Bazı çalışmalarda bu çalışmanın bulgusuyla paralellik arz eden sonuçlar elde edilirken^{2,15,16,20,22} bazı çalışmalarda bu bulgunun aksi sonuçlar^{14,19,32} ortaya çıkmıştır. Hastaların bireysel özellikleri, beklentileri ve yanlarında destek alabilecekleri kişilerin olması memnuniyeti etkileyebilir. Yapılan bazı çalışmalarda kadın hastaların erkek hastalara göre memnuniyet düzeyi daha yüksek belirlenmiştir^{14,32}. Geçmişte anneliğin beslenme, giydirme, temizleme, koruma gibi aktiviteleri ile birlikte bakım gereksinimlerinin karşılanmasında kadınların aktif rol oynadığı bilinmektedir^{33,34}. Dolayısıyla bu anlayışla günümüzde de kadının evde bakım verici rolü ile kendi gereksinimlerini maksimum düzeyde karşılama çabasının, erkeğin ise daha çok bakım alan rolünde olmasının hemşirelik hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyini etkilediği ifade edilebilir.

Bu çalışmada hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamasının yattığı kliniğe göre farklılık göstermediği bulunmuştur. Alanyazında hasta memnuniyeti ile hastanın yattığı klinik arasındaki ilişkiye dair farklı sonuçlar yer almaktadır. Bazı çalışmalarda bulgumuzla aynı sonuçlar ortaya çıkmışken^{15,17} bazı çalışmalarda bu bulgudan farklı sonuçlar^{13,14,19,20,32} elde edilmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda cerrahi kliniklerinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi dahili kliniklerde yatan hastalara göre daha yüksek bulunmuştur^{19,20,32}. Cerrahi kliniklerinde hastanın belirli bir problem nedeniyle yatışının yapıldığı ve çoğunlukla ameliyat sonrası spesifik bir iyileşme sürecini takiben taburcu edildiği gözlenebilir. Ancak dahili kliniklerde yatan hastaların daha çok kronik ve birden fazla sağlık sorununun olması ve buna bağlı olarak tekrarlayan şekilde kliniğe yatışlarının yapılması memnuniyet düzeyini düşürebilir. Çünkü ekonomik yük, maruz kalınan çevresel faktörler, yetersizlikler, handikaplar, yaşam kalitesinin etkilenme durumu, önceki deneyimler, hastalık ve iyileşme süreci, hastane ve sağlık personelinin tutumu^{14,35,36} gibi faktörler dahili bilimlerde kronik hastalıklara bağlı tekrarlayan yatışlarda hasta beklentisini ve memnuniyetini etkileyebilmektedir. Daha spesifik bir iyileşme bekleyen hastaların beklenti düzeyi yükseldikçe de memnuniyeti azalmaktadır⁹.

Araştırmada hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamasının yaşa göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Alanyazında konu ile ilgili yapılan çalışmaların sonuçları değişiklik göstermektedir. Bazı çalışmalarda bu çalışmanın bulgusuyla paralellik gösteren sonuçlar elde edilmiştir^{11,13,16,20,22,32,35}. Yapılan bazı çalışmalarda ise bu çalışma bulgularının aksine yaşın artmasıyla birlikte memnuniyet düzeyinde artış belirlenmiştir^{14,15,19,25}. Yaşlıların hoşgörülü, hayat deneyimlerinin fazla, beklentilerinin daha sınırlı ve genellikle kültürel olarak “başkasına yük olmama” anlayışını benimsemiş olmaları nedeniyle memnuniyetlerinin yüksek olduğu düşünülebilir.

Araştırmada hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamasının eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği ve eğitim düzeyi yükseldikçe hemşirelik bakımından memnuniyetin azaldığı ortaya çıkmıştır. Alanyazında konuya ilişkin yapılan çalışmaların sonuçları tutarsızlık göstermektedir. Bazı araştırmalar bu çalışmanın bulgusuyla benzerlik gösterirken^{13,20,22,25} bazı araştırmalarda bulgumuzu desteklemeyen sonuçlar bulunmuştur^{2,12,14-16,19,32}. İnsanların eğitim düzeyi yükseldikçe sağlıkla ilgili bilişim teknolojilerini kullanma oranı ve değişen sağlık bakım hizmetlerine yönelik farkındalıkları artmaktadır³⁶. Dolayısıyla hasta bireylerin sağlık alanında hizmet sunumuna ilişkin beklenti düzeyleri artmakta ve bu da memnuniyet algısına yansımaktadır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti sunulan hemşirelik hizmetlerinin niteliği açısından önemli bir göstergedir. Bu araştırmada hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu ve cinsiyet, yattığı klinik ve yaşa göre hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve eğitim düzeyi yükseldikçe hemşirelik bakımından memnuniyetin azaldığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetini artırabilmek için hemşirelik bakımına ilişkin yapılan ve yapılacak olan işlemler hakkında detaylı bilgilendirmeler yapılabilir.

KAYNAKLAR

1. Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, Lemonidou C. Patientsatisfaction: a keyconceptforevaluatingandimprovingnursingservices. Journal of Nursing Management 1999;7: 19-28.
2. Şendir M, Büyükyılmaz F, Yazgan İ, Bakan N, Mutlu A, Tekin F. Ortopedi ve Travmatoloji Hastalarının Hemşirelik Bakımına İlişkin Deneyim ve Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi. İ. Ü. F. N. Hem. Derg 2012; 20(1): 35-42.
3. Donabedian A. Thequality of care: How can it be assessed? JAMA 1988; 260(12):1743-1748.
4. AmericanNursesAssociation, "10 ANA QualityIndicatorsforAcuteCareSettings". HealthCareBenchmarks 1999; 138-139.
5. Yellen E, Davis GC, Ricard R. Themeasurement of patientsatisfaction. JournNursCareQual 2002;16(4):23-29.
6. Köşkeröglü N, Acat MB, Karatepe Ö. Kemoterapi hastalarında Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2005; 6:75-83.
7. Negarandeh R, Bahabadi HA, Mamaghani JA. Impact of regularnursinggrounds on patientsatisfactionwithnursingcare. AsianNursingResearch 2014; 8(4): 282-285.
8. Niedz BA. Correlates of hospitalizedpatients' perceptions of service quality. research in Nursing&Health 1998; 21(4): 339-349.
9. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007; 5(3): 140-143.
10. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliğinin saptanması. Türk Hemşireler Dergisi 2003; 2(54):16-24.
11. Büyükyörük N, Dilmen B, Bayram M. Burdur Devlet Hastanesinde yatan hastaların intörn hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. S.D.Ü. Tıp Fak. Derg. 2010;17(3):1-6.
12. Tuğut N, Gölbaşı Z. Bir üniversite hastanesi kadın hastalıkları ve doğum servisinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ve etkileyen bazı faktörler. Hemşirelikte eğitim ve Araştırma Dergisi 2013; 10(2): 38-44.
13. Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys RJ. Newcastlesatisfactionwithnursingscales: an instrumentforqualityassessments of nursingcare. Quality in HealthCare 1996; 5: 67-72.
14. Akın S, Erdoğan S. TheTurkishversion of theNewcastleSatisfactionwithNursingCareScaleused on medicalandsurgicalpatients. Journal of ClinicalNursing 2007; 16(4):646-653.
15. Fındık UY, Unsar S, Süt N. Patientsatisfaction with nursing careandits relation ship with patient characteristics. Nursingand Health Science 2010; 12: 162-169.
16. Öztürk R, Güleç D, Güneri SE, Sevil Ü, Gürmen N. Hemşirelerin iş yaşamı kaliteleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi 2013; 2(3): 167-174.
17. Alasad JA, Ahmad MM. Patients' satisfactionwithnursingcare in Jordan. International Journal of HealthCareQualityAssurance 2003; 16(6): 279-285.
18. Walsh M, Walsh A. Measuringpatientsatisfactionwithnursingcare: experience of usingtheNewcastleSatisfactionwithNursingScale. Journal of Advanced Nursing 1999; 29(2): 307-315.
19. Wojnicka AG, Dyk D, Cudak E, Ozga D. MeasuringpatientsatisfactionwiththePolishversion of theNewcastleSatisfactionwithNursingScale. ScandinavianJournal of CaringSciences 2013; 27: 311-318.
20. Geçkil E, Dündar Ö, Şahin T. Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2008; 15(2): 41-51.
21. Eker A, Yurdakul M. Sezaryen sonrası verilen bakımın hasta memnuniyetine etkisi. Mersin Üniv Sağlık Bilim Derg 2008; 1(1): 26-35.

22. Kuzu C, Ulus B. Cerrahi kliniklerinde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2014; 5(2): 129-134.
23. Koç S, Büker N, Şavkın R, Kiter E. Ortopedi ve travmatoloji hastalarının bağımsızlık ve depresyon düzeylerinin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi üzerine etkisi. *J Kartal TR* 2012; 23(3):130-136.
24. Peterson WE, Charles C, DiCenso A, Sword W. TheNewcatleSatisfactionwithNursingScales: a validmeasure of maternalsatisfactionwithinpatientpostpartumnursingcare. *Journal of Advanced Nursing* 2005; 52(6): 672-681.
25. Kayrakçı F, Özşaker E. Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *F.N. Hem. Derg* 2014; 22(2): 105-113.
26. Ryden MB, Gross CR, Savik K, Snyder M, Lee Oh H, Jang YP, Wang JJ, Krichbaum KE. Development of a measure of residentsatisfactionwiththenursinghome. *Research in Nursing&Health* 2000; 23 (3): 237-245.
27. Roszell S, Jones CB. Call bellrequests, callbellresponse time, andpatientsatisfaction. *J NursCareQual* 2009; 24(1): 69-75.
28. Akhtari ZM, Yunus AM, Hassan STS, Said SB, Kamali M. Patientsatisfaction: evaluatingnursingcareforpatientshospitalizedwithcancer in TehranTeachingHospitals, Iran. *Global Journal of HealthScience* 2010; 2(1): 117-126.
29. Andaleeb S. Service qualityperceptionsandpatientsatisfaction: a study of hospitals in a developingcountry. *SocialScience&Medicine* 2001; 52: 1359-1370.
30. Kırılmaz H. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi:poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2013; 4(1): 11-21.
31. Bond S, Thomas LH. Measuringpatients' satisfactionwithnursingcare. *Journal of Advanced Nursing* 1992; 17:52-63.
32. Alhusban MA, Abualrub RF. Patientsatisfactionwithnursingcare in Jordan. *Journal of Nursing Management* 2009; 17: 749-758.
33. Ulusoy MF, Görgülü RS. Hemşirelik Esasları-Temel Kuram, Kavram, İlke ve Yöntemler (4 bs.). Ankara: 72 TDFO Ltd. Şti.; 2000.
34. İnanç N. Hemşireliğin gelişmesi, rol ve sorumlulukları Temel Kavramlar ve Kuramlar. Hemşirelik Esasları. Ankara: Damla Matbaacılık Ltd. Şti.; 2000.
35. Han CH, Connoll PM, Canham D. Measuringpatientsatisfaction as an outcome of nursingcare at a TeachingHospital of SouthernTaiwan. *J NursCareQual* 2003; 18(2):143-150.
36. Taşlıyan M, Gök S. Kamu ve özel hastanelerde hasta memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta bir alan çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 2012; 2(1):69-94.