

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımını Algıları ve İlişkili Faktörler

Ayşegül KOÇ¹

ÖZ

Amaç: Bu araştırma, hastanede yatarak tedavi görenlerin hemşirelik bakımından duydukları umutsuzluk ve memnuniyet düzeyleri ile ilişkili faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Çalışmanın örnekleme araştırma katılmayı gönüllü olarak kabul eden 228 hasta dahil edilmiştir. Bu çalışma tanımlayıcı-kesitsel bir araştırmadır. Veri toplama aracı olarak araştırmaya katılan hastalara Kişisel Bilgi Formu, Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı ve Beck Umutsuzluk Ölçeği kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde yüzdelik oranlar, One-Way Anova ve Student t testleri kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırmaya katılan hastaların %53,5'i kadın, %37,7'si 45-54 yaş aralığında yer alırken, %72,4'ünün daha önce hastaneye yatış deneyimi olduğu ve %52,2'sinin kronik bir hastalık sahibi olduğu belirlenmiştir. Çalışmada, hastanın hemşirelik bakımını algılayışı ölçeğinden alınan ortalama puan 64.86±11.13; Beck umutsuzluk ölçeğinden alınan ortalama puan ise 11.34±2.65 olarak bulunmuştur. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri yeterli, umutsuzluk düzeyleri ise ortalamanın üstünde bulunmuştur. Çalışmada hemşirelik bakımı algılayış ölçeği toplam puanı ile yaş grupları, öğrenim durumu, medeni durum, meslek, hastanede yatma deneyimi, kronik hastalığı olması durumu; Beck umutsuzluk ölçeği ile cinsiyet, yaş grupları, meslek, kronik hastalık varlığı ve medeni durumla arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur (p<0.005).

Sonuç: Hastaların umutsuzluk düzeyi ve hasta algıları hemşirelik bakımı verirken göz önünde bulundurularak, bakımda kaliteyi artırmaya yönelik hizmet vermeleri gerekir. Hemşirelik bakımı verilirken hasta memnuniyeti ve umutsuzluk ölçümleri sürekli yapılarak hasta bakım standartları oluşturulmalıdır. Bu standartların oluşturulabilmesi için yapılan araştırma sonuçlarının hastane yöneticileriyle paylaşılması sağlanmalıdır.

Anahtar Kelime: Bakım sonrası, hemşirelik, hemşirelik bakımı

Patient Satisfaction of Nursing Care and Hopelessness Level in The Inpatients with Factors Affecting Them

Ayşegül KOÇ¹

ABSTRACT

Aim: This study was conducted as a descriptive in order to determine some factors related to the satisfaction and hopelessness levels of hospitalized patients in terms of nursing.

Method: The sample of the study consisted of 228 patients who agreed to participate in the research. Personal Information Form, Patient's Perception of Nursing Care Scale and beck hopelessness scale were used as data collection tools. Percentage ratios, Student t, One-Way Anova tests were used in statistical analysis.

Results: While 53.5% of the participants in the study were women, 37.7% were in the 45-54 age range, 72.4% had previous hospitalization experience and 52.2% had a chronic disease. In the study, the satisfaction levels of the patients in terms of nursing were found as 64.86±11.13 on the patient's Perception of Nursing Care Scale. In the study, beck hopelessness scale were found as 11.34±2.65 on the patient's Perception of Nursing Care Scale. The satisfaction levels of the patients in terms of nursing were adequate, and the levels of hopelessness were above the average. While there was a statistically significant relationship between the total score of nursing care perception scale and age groups, educational status, marital status, profession, hospitalization experience, and chronic disease (p <0.005); A statistically significant relationship was found between Beck's hopelessness scale and gender, age groups, marital status, occupation and presence of chronic disease (p <0.005).

Conclusion: Nurses should provide services to improve the quality of care in consideration of patient perceptions and hopelessness levels while providing care. While nursing care is provided, patient satisfaction and hopelessness measurements should be made continuously and patient care standards should be established. In addition, it can be suggested that the research results regarding the satisfaction of patients in terms of nursing are shared with the hospital administrators, and that nurses are aware of the aspects that need to be improved in terms of care.

Keywords: After care, nursing, nursing care

¹Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü İç Hastalıkları Anabilim Dalı

Sorumlu Yazar: Ayşegül KOÇ

E-posta adresi: aysegulkocmeister@gmail.com

ORCID No: 0000- 0003-1179-5550

Gönderi Tarihi: 26.07.2020

Kabul Tarihi: 03.12.2020

"Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımı Algısı ve Umutsuzluk Düzeyi ile İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi" çalışması 14. Ulusal İç Hastalıkları Kongresi, 3-7 Ekim 2012, Antalya. poster tebliğ olarak sunulmuştur.

GİRİŞ

Nefes Günümüzde sağlık hizmetlerinde kalite kavramıyla birlikte daha çok gündeme gelen hasta memnuniyeti, hizmet kalitesinin en önemli göstergelerinden biri olmuştur. Kalite değerlendirmelerinden biri olan ‘hasta memnuniyeti’ sağlık hizmetinin sonuçlarını değerlendirmek için kullanılmaktadır (1). İlk olarak Amerika Birleşik Devletleri’nde 1956 yılında hemşirelik alanında değerlendirilen hasta memnuniyeti, sağlık hizmetinin ölçütlerinden biri olarak kabul edilmiştir (2). Amerikan Hemşireler Birliği ve Uluslararası Sağlık Kurumlarının Akreditasyon Komisyonu (Joint Commission International, JCI)’na göre hasta memnuniyeti, hasta sonuçlarının anahtar belirteci olarak düşünülmektedir (3). Bir başka tanıma göre hasta memnuniyeti “aldıkları hizmet sonrası hastaların zorluklarının azalması ile birlikte bekledikleri faydalar, hizmetten beklentisinin hizmet ile benzerliği, sosyokültürel değerlerine göre hizmetin sunulmasına dayalı bir işlev” olarak tanımlanmaktadır (4).

Hasta memnuniyeti, hasta ile ilişkili olarak yaş, cinsiyet, sosyo-ekonomik durum gibi faktörlerden

etkilendiği gibi, sağlık kuruluşu ve personeliyle ilişkili faktörlerden de etkilenmektedir. Bu faktörler içinde profesyonel sağlık hizmeti sunucularının çoğunluğunu hemşireler oluşturmakla birlikte, hastayla birebir en fazla zaman geçirerek hastaya bakım verdikleri için hasta memnuniyetinin belirlenmesinde hemşirelik bakımı oldukça önemli konumdadır (5).

Hasta memnuniyetini görmezden gelerek başarılı bir sonuç almak oldukça imkansız görünmektedir. Hastanelerde hizmet kalitesi ve memnuniyetin ölçümünde önemli bir bileşen hemşirelik bakımının sunumu ve bu bakımın algılanma düzeyidir (6,7). Hemşirelik bakımından hasta memnuniyet düzeyi ve genel olarak hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir kalite göstergesi olması sebebiyle hemşirelerin hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri bilmesi ve hemşirelik bakımını bu noktada geliştirerek uygulaması gerekmektedir (8).

Ülkemizde hasta memnuniyetiyle ilgili yapılan çalışmalar giderek artmaktadır. Hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet düzeylerinin incelendiği bir araştırmada hastaların memnuniyet düzeyleri ile sosyo-demografik özellikleri arasında

anlamli farklılıklar saptanmıştır (9). Bir başka çalışmada ise, yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri düşük olduğu saptanırken, farklı bir çalışmada hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri yüksek bulunup, hastalara eğitim programlarının verilmesi önerilmiştir (10,11).

Umutsuzluk, duygusal bir durumu içermekle birlikte kişinin arzuladığı eylemleri yapabilmek ya da sorunlarını çözümlenebilmek için gerekli enerjisini açığa çıkartamadığı durum olarak tanımlanabilir (12). Yapılan çalışmalarda umut düzeyi yüksek olan hastaların yaşam kalitelerinin yüksek olduğu ve prognozlarının iyi olduğu saptanmıştır (13,14). Hastaların umut düzeylerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda hemşirelerin umudu destekleyen hemşirelik girişimlerini geliştirilmesi oldukça önemli bulunmaktadır. Bakım sürecinde ve tedavi sırasında umudun hastalara güç verdiği, motivasyonunu arttırdığı, komplikasyonları azalttığı, hastalık sürecine ve tedaviye uyumlarını artırarak daha kaliteli bir bakım süreci sağladığı bildirilmektedir (15). Bu nedenle, hemşirelerin hastalarda zamanla oluşan umutsuzluk düzeylerini

tespit edebilmesi hastada oluşabilecek olumsuzlukları önlemek için gereklidir.

Bu çalışma, literatüre katkı sağlamak amacıyla hastanede yatmakta olan hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet ve umutsuzluk düzeyleriyle ilişkili faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

YÖNTEM

Araştırma, Orta Anadolu bölgesinde yer alan bir il merkezinde hizmet veren bir Devlet Hastanesinin ortopedi kliniğinde yatan hastalar üzerinde kesitsel olarak yapılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmada; sosyo-demografik özellikleri belirleyen Bilgi Formu, Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı (HHBAÖ) ve Beck Umutsuzluk Ölçeği (BUÖ) veri toplama aracı olarak kullanılmıştır.

I. Bilgi formu literatür taraması sonrası araştırmacılar tarafından oluşturulmuş olup hastaların sosyo-demografik (yaş, cinsiyet gb) ve hastane yatışı (daha önce hastanede yatma deneyimi, refakatçi varlığı gb) ile ilgili toplam 18 sorudan oluşmaktadır (4,5,13).

II. Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği

(HHBAÖ), 2001 yılında Amerika’da Ann M.Dozier ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş, İpek Çoban ve Kaşıkçı (2007) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği yapılmıştır. HHBA ölçeği hasta memnuniyetini değerlendiren 5’li likert tipi ölçek, hastanın beklediği ihtiyacı yansıtan, kısa süreli bakım sonrası güvenilir ölçüm yapan ayrıca bireysel faktörlerden minimum düzeyde etkilenecek şekilde düzenlenmiş ve 15 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekten alınabilecek minimum puan 15 maksimum puan 75’dir. Puan yükseldikçe memnuniyet düzeyi artmaktadır. Çalışmanın cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.92’dir (16). Bizim çalışmamızda ise 0.922 olarak bulunmuştur.

III. Beck Umutsuzluk Ölçeği, Beck ve arkadaşları geliştirmiş olup Seber ve arkadaşları (1993) geçerlik güvenirlik çalışmasını yapmıştır. Her maddesi 0-1 arası puanlanan ölçek 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin 1, 3, 5, 6, 8, 10, 13, 15, 19 maddelerine verilen cevap hayır, 2, 4, 7, 9, 11, 12, 14,16, 17, 18, 20 maddelerine verilen cevap evet seçeneği ise 1 puan alır. Ölçekten alınabilecek puan değeri minimum 0 maksimum 20 puandır. Ölçekten alınan puanın yüksek olması kişideki umutsuzluğun yüksek olduğu gösterir.

Ölçek umut, motivasyon kaybı ve gelecekle ilgili

duygular ve beklentiler olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır (17).

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma verileri bilgisayar ortamında istatistik paket programı (SPSS 20) ile değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzdelik, One Way Anova, t testi binary lojistik regresyon analizinin forward (FLR) modeli kullanılmıştır. HHBAÖ’den “memnun olmayan ve kararsız” olanlara: 0, “memnun” olanlara:1 kodu verilerek FLR analizine bağımlı değişken olarak alınmıştır. Bağımsız değişkenler olarak ise, cinsiyet, daha önce hastanede bulunma deneyimi, refakatçi varlığı ve kronik hastalık varlığı kategorik olarak, yaş, öğrenim ve ekonomik düzey ile umutsuzluk düzeyi sıralı değişken olarak modele alındı.

Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri

Örneklem seçim yöntemine gidilmemiş, en az okur-yazar olan, iletişim problemi olmayan, minimum 4 gündür hastanede olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 229 hasta ile veriler tamamlanmıştır.

Etik

Çalışmanın yürütülmesi için gereken etik izinler hastane yönetiminden alınmış (04.11.2011/10.036), hastalardan verilerin

toplanmasında gönüllülük esas alınmıştır. Formlar uygulanmadan önce gerekli açıklamalar yapılarak kurumdan ve hastalardan yazılı/sözlü onay alınmıştır.

BULGULAR

Araştırma kapsamına alınan hastaların %59.4 dahili kliniklerde, %40.6 cerrahi kliniklerde tedavi gördükleri belirlenmiştir. Hastaların %68,9'unun refakatçısının olduğu belirlenmiştir (Tablo 1). Hastaların %73,2'sinin (N=167) hemşirelerin, kendileriyle hemen ilgilendiklerini, %69,3'ü (N=158) hemşirelerin bakım esnasında tüm dikkatlerini kendilerine verdiklerini, %67,5'i (N=154) ihtiyaç hissettiklerinde hemşirelerin yanlarında olacağından emin olduklarını belirtmişlerdir. Hastaların %59'u hemşirelerin uygulamaları kendilerine sorarak yaptıklarını ve yine %52'si hastaneyle ilgili bilmedikleri konular hakkında hemşirelerin kendilerine bilgi verdiklerini ifade etmişlerdir (Tablo 1).

Hastaların %46.5'inin erkek olduğu ve umutsuzluk düzeylerinin daha fazla olduğu görülmektedir (p=0.015). Hastaların yaşı arttıkça hemşirelik bakımı memnuniyeti artış gösterirken (p=0.001); yaş ortalaması arttıkça hastaların umutsuzluk

düzeylerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır (p=0.001). Katılımcıların öğrenim düzeyi arttıkça hemşirelik bakım memnuniyetleri azalırken (p=0.000); umutsuzluk düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (p=0.377). Hastaların %76.3'ü evli olup; evli olan hastalar evli olmayanlara göre hemşirelik bakım memnuniyeti daha yüksek (p=0.032) olmasıyla birlikte umutsuzluk düzeyinin de yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (p=0.003). Ev hanımı olan hastaların hemşirelik bakımı memnuniyetleri diğer mesleklerle göre daha yüksek bulunurken (p=0.029); çiftçi-esnaf olan hastaların umutsuzluk düzeyinin daha fazla olduğu görülmektedir (p=0.017). Daha önce hastaneye yatan hastaların hemşirelik bakım memnuniyetleri daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p=0.020). Kronik hastalığı olan hastalar kronik hastalığı olmayan hastalara göre hemşirelik bakım memnuniyetleri (p=0.019) ve umutsuzluk düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (p=0.004) (Tablo 1).

HHBAÖ'den ortalama 64.86±11.13 puan (N=228, Min.15-Max.75) alınmıştır. Beck Umutsuzluk Ölçeği'nden alınan ortalama 11.34±2.65 (N=228, Min.0-Max.20) alınmıştır.

Tablo 1. Hastaların sosyo-demografik özelliklerinin hastanın hemşirelik bakımını algılayışı ve umutsuzluk düzeyine etkisi

Çeşitli özellikler		HBAB Ölçeği	Beck umutsuzluk Düzeyi
Cinsiyet	n (%)	X ± S.D	X ± S.D
Kadın	122 (53.5)	65.57±11.03	10.94±2.53
Erkek	106 (46.5)	64.04±11.24	11.80±2.73
		F=0.555 p=0.300	F=2.670 p=0.015
Yaş grupları			
35 – 44	75 (32,9)	61.68±12.06	10.41±2.04
45 – 54	86 (37,7)	64.67±11.66	11.63±2.76
55 – 64	67 (29,4)	68.64±7.89	12.00±2.88
		F=7.577 p=0.001	F=7.319 p=0.001
Öğrenim durumu			
Okur-yazar	60 (26,3)	67.90±9.03	11.60±2.75
İlkokul	103 (45,2)	66.05±9.96	11.47±2.77
İlköğretim	38 (9,2)	60.55±14.07	10.71±2.19
Lise ve üstü	27 (19,3)	59.59±11.96	11.14±2.55
		F=6.187 p=0.000	F=1.038 p=0.377
Medeni durum			
Evli	174 (76.3)	65.74±10.43	11.63±2.70
Bekar	54 (23.7)	62.02±12.84	10.40±2.29
		F=4.428 p=0.032	F=3.220 p=0.003
Ekonomik durum			
Gelir, giderden az	95 (41.7)	65.45±10.89	11.62±2.88
Gelir-gider denk	119 (52.2)	64.16±11.56	11.13±2.43
Gelir, giderden çok	14 (6.1)	66.71±9.07	11.21±2.91
		F=0.562 p=0.571	F=0.901 p=0.408
Meslek			
Ev hanımı	99 (43.4)	67.01±9.51	11.14±2.59
İşçi-memur	43 (18.9)	61.63±12.87	11.32±3.05
Çiftçi-esnaf	63 (27.6)	64.76±12.16	12.09±2.58
İşsiz	23 (10.1)	61.87±9.63	10.17±1.74
		F=3.074 p=0.029	F=3.461 p=0.017
Refakatçisi			
Var	157 (68.9)	65.18±10.69	11.45±2.69
Yok	71 (31.1)	64.13±12.11	11.09±2.56
		F=1.839 p=0.508	F=0.276 p=0.354
Daha önce hastanede yatma deneyimi			
Evet	165 (72.4)	66.09±9.77	11.36±2.69
Hayır	63 (27.6)	61.62±13.66	11.26±2.59
		F=10.635 p=0.020	F=0.890 p=0.800
Kronik hastalık			
Var	119 (52.2)	66.51±10.21	11.82±2.80
Yok	109 (47.8)	63.05±11.84	10.81±2.39
		F=5.199 p=0.019	F=5.497 p=0.004
Toplam	228 (100.0)	57 (25.0)	219 (19.8)

Öğrenim düzeyi ile hemşirelik bakım algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır (p=0.00). Buna göre öğrenim düzeyindeki bir birimlik artış, hemşirelik bakım algısı memnuniyet düzeyini 1.96 kat arttırmaktadır. %95 güven aralığı 1'i içermediğinden ve p değeri istatistiksel olarak anlamlı bulunduğundan, sonucumuz evrene genellenebilir (Tablo 2).

Beck Umutsuzluk Ölçeğinden alınan puanlarla hemşirelik bakım algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır (p=0.004). Beck Umutsuzluk Ölçeğinden alınan puanlarda bir birimlik artış, hemşirelik bakım algısı memnuniyet düzeyini 1.22 kat arttırmaktadır. %95 güven aralığı 1'i içermediğinden ve p değeri istatistiksel olarak anlamlı bulunduğundan, sonucumuz evrene genellenebilir (Tablo 2).

Tablo 2. Hemşirelik bakım algısı üzerine etkili olabilecek değişkenlerin lojistik regresyon ile analizi

Değişkenler	β	P	Odds ratio	%95 Güven Aralığı	
				Alt	Üst
Öğrenim düzeyi	,675	,000	1,963	1,404	2,745
Beck umutsuzluk	,200	,004	1,221	1,066	1,400
Sabit	-8,446	,000	,000		

TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti sunumunun önemli bir sonuç göstergesidir. Hemşireler hastayla en çok vakit geçiren sağlık personeli olduğundan hastaların memnuniyet düzeylerinin büyük oranda hemşirelik bakımından etkilendiği düşünülmektedir. Aynı zamanda hemşirelik bakımı ve tedavinin olumlu sonuçlar alması için hastaların umut düzeylerinin önemli olduğu

düşünülmektedir. Bu sebeple memnuniyet düzeylerinin belirli aralıklarla ölçülmesi ve hastaların umutsuzluk durumlarının değerlendirilerek gerekli durumlarda desteklenmesi hemşirelik bakımının kalitesini arttırmada fayda sağlayacaktır.

Çalışmamızda Beck umutsuzluk ölçeğinden alınan ortalama puan 11.34±2.65'dir (N=228, Min.0-Max.20) Çalışmamıza benzer olarak Başaran ve

arkadaşları (2016)'nın hemodiyaliz hastaları ile yaptıkları çalışmada Beck umutsuzluk ölçeğinden alınan puan ortalamasının 12.76 ± 3.04 olduğu görülmektedir. Bu çalışma ile ortopedi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik bakımı memnuniyet düzeyleri yeterli (ortalama 64.86 ± 11.13 puan olarak bulunmuştur) olarak saptanmıştır. Çalışmamızın bulgularına paralel olarak Koç ve arkadaşlarının (2012) travmatoloji ve ortopedi kliniğinde yatmakta olan hastaların bağımsızlık düzeyleri ve depresyon durumlarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerine etkisini değerlendirdikleri çalışmada da hastaların memnuniyet puan ortalamaları iyi düzey olarak saptanmıştır (18). Hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyetin yüksek olması sevindiricidir.

Çalışmamızın bulgularına göre cinsiyet ile hastanın hemşirelik bakımı memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatür incelendiğinde bulgularımızı destekleyen çalışmalar bulunurken (19); Aldemir ve ark. (2018) yaptığı çalışmada erkeklere göre kadınların bakımdan daha memnun oldukları görülmektedir (5). Çalışmamızın bulgularına göre hastaların yaşı arttıkça hemşirelik

bakım memnuniyeti arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Yaş grupları ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmayan çalışmalar mevcutken (5,19,20); çalışmamızın bulgularına paralel çalışma da bulunmaktadır (21). Yaşın ilerlemesiyle birlikte sağlıksal sorunların oluşması/artması hemşirelik bakım ihtiyacını da arttırmaktadır. Bu durumun hastaların daha sık hemşirelik bakımı olarak değerlendirme yapmasına olanak sağladığı düşünülmektedir. Aynı zamanda fiziksel yetersizliklerin yanında psikososyal desteğe ihtiyaç duyan hastaların yanında her zaman hemşirelerin olması ve destek sağlaması sebebi ile hastaların hemşirelik bakım memnuniyetlerini arttırdığı düşünülmektedir. Çalışmamızda öğrenim düzeyi ile hemşirelik bakım algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre; eğitim düzeyi arttıkça hemşire bakımından memnuniyet düzeyi de azalmaktadır. İçli ve ark arkadaşlarının (2006) Sosyo-demografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisini incelediği çalışmada; hemşirelerin verdiği hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi eğitim durumuna göre, ilköğretim mezunu olanlarla ortaöğretim mezunu olanlar arasında fark

bulunmuştur (22). Wargner ve Bear (2009)'ın çalışmasında yüksek eğitim seviyesine sahip olan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğunu saptanmıştır (23). İspanya'da bir üniversite hastanesinde hemşirelik bakımı alan hastaların memnuniyetlerinin incelendiği çalışmada ise; yüksek eğitim düzeyi olan bireylerin hemşirelik bakımından memnuniyet puanlarının düşük olduğunu saptamışlardır (24). Eğitim düzeyi yükseldikçe hasta memnuniyetinin azalması, eğitim düzeyiyle birlikte artan beklentiye bağlanabilir. Buna göre beklenti arttıkça hasta memnuniyeti azalmaktadır.

Çalışmamızda evli olan hastalar bekar olanlara göre umutsuzluk düzeyi daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bulgularımızı destekleyen çalışmalar mevcuttur (25). Bu sonucun, evliliğin getirdiği sorumlulukların fazla olması, hastanede olması sebebi ile rollerinde kayıp yaşadığını düşünmesi ve hastalık süreci ile ilgili endişelerinden dolayı umutsuz olabilecekleri düşünülmektedir. Bulgularımıza göre erkek hastaların umutsuzluk düzeyleri daha yüksektir. Arslantaş ve ark (2010) yaptıkları çalışmada

cinsiyet ile umutsuzluk düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamaz iken (25), kadınlarda umutsuzluk düzeyinin daha fazla görüldüğü çalışmalar mevcuttur (26). Sonuçların literatürde farklılık göstermektedir. Çalışmamızın bulgularına göre yaş arttıkça umutsuzluk düzeyi artmaktadır. Bulgularımıza paralel olarak Başaran ve arkadaşları'nın (2016) hemodiyaliz hastaları ile yaptıkları çalışmada da yaşın artmasıyla umutsuzluk düzeyinin arttığı görülmektedir (26). Yaşın ilerlemesi ile umutsuzluk düzeylerinin artması sebebinin; ölümü daha çok düşünmeleri, tedavi süreçlerinin zorlukları, yorgunluk yaşamaları, fiziksel yetersizlikleri olması, sosyal desteğe ihtiyaç duymaları ve yaşla birlikte gelişen kronik hastalıkların olumsuz duygularının hastaya yansması olduğu düşünülmektedir.

Koç ve arkadaşlarının (2012) hastaların bağımsızlık düzeyleri ve depresif semptom düzeyleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini incelediği çalışmasında; hemşirelik bakımından memnuniyet ile bağımsızlık ve depresif semptom düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (18). Kronik hastalığı olan bireylerin depresyon ve

anksiyete düzeylerinin hemşirelik bakımı algısı arasındaki ilişkisini belirlemeyi amaçlayan çalışmada; bireylerin anksiyete puanları yükseldikçe, bakım algısı puanlarında düşme olduğu saptanmıştır (27).

SONUÇ

Hemşirelerin bakım verirken hasta algılarını göz önünde bulundurarak bakımda kaliteyi artırmaya yönelik hizmet vermeleri gerekir. Hemşirelik bakımı verilirken hasta memnuniyeti ölçümleri sürekli yapılarak hasta bakım standartları oluşturulmalıdır. Hastanede yatan hastaların hastalık ile verdiği mücadele sırasında yaşadığı zorluklar sebebi ile umutsuzluk yaşamaları hemşirelik bakım memnuniyetini etkileyebilir. Bu nedenle, hemşirelerin hastalarda zamanla oluşan umutsuzluk düzeylerini tespit edebilmesi hastada oluşabilecek olumsuzlukları önlemek için gereklidir. Hemşirelerin memnuniyet ve umutsuzluklarını değerlendirerek hastaya destek olması gerekmektedir. Ayrıca hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti ile ilgili araştırma sonuçlarının hastane yöneticileriyle paylaşılarak hemşirelerin bakımının geliştirilmesinin sağlanması önerilebilir.

KAYNAKLAR

1. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi. 2004;3:10-14.
2. Merkouris A, Ifantopoulos B, Lanara V, Lemonidou C. Patient satisfaction: A key concept for evaluation and improving nursing services. Journal of Nursing Management. 1999;7(1):19-28.
3. Lange JW. Testing equivalence of spanish and english versions: the lamonica-oberst (revised) patient satisfaction with nursing care scale. Research in nursing and health. 2002;25:438-51.
4. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgün A. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 2004;57(4):205-14
5. Aldemir K, Gürkan A, Yılmaz F, Karabey G. Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin incelenmesi. Journal of Health and Nursing Management. 2018;5(3):155-63
6. Yazan T, Şengül S, Girgin A. Sağlık hizmetleri ve hasta memnuniyeti. Acta Medica Alanya. 2018;2(1):24-29.
7. Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Dergisi, 2005;15(4):137-42.
8. Schmidt LA. Patients' perceptions of nursing care in the hospital setting. Journal of Advanced Nursing. 2003;44(4):393-99.
9. Uzun Ö. Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey. Journal of Nursing Care Quality. 2001;16(1):24-33.
10. Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 2011;14:1.
11. Şişe Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi. 2013;14(2):69-75.
12. Öz F. editor. Ümit ve ümitsizlik, içinde: Sağlık alanında temel kavramlar. 2 Baskı. Ankara, Mattek matbaacılık. 2010;189.
13. Kelleci M. Kanser hastalarının umudunun geliştirilmesine yönelik hemşirelik girişimleri. Anadolu Psikiyatri Dergisi. 2005;6(1):41.
14. Baljani E, Kazemi M, Amanpour E, Tizfahm T. The relationship between religion, spiritual well-being, hope and quality of life in patients with cancer. Basic & Clinical Cancer Research. 2014; 6(4):28-36.
15. Wakiuchi J, Marchi JA, Norvila LS, Marcon SS, Sales CA. Hope of cancer patients undergoing chemotherapy. Acta Paul Enferm. 2015;28:202-08.
16. Çoban Gİ, Kaşıkçı, M. Hastaların hemşirelik bakımını algılayışları. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi. 2008;16(63):165-171.
17. Dilbaz N, Seber G. Umutsuzluk kavramı: Depresyon ve intiharda önemi. Kriz Dergisi. 1993;1:134- 8.
18. 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):130-6.
19. Geçgil 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.
20. 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.
21. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction of nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand Journal of Caring Sciences*. 2002;16:337-44.
 22. İçli GE, Kuşuoğlu S, Aslan FE. Sosyo-demografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisi' marmara üniversitesi. *İ.İ.B.F Dergisi*. 2006;21(1):383-99.
 23. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *Journal of advanced nursing*. 2009;65(3):692-701.
 24. González-Valentín A, Padín-López S, de Ramón-Garrido E. Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in southern Spain. *Journal of Nursing Care Quality*. 2005;20(1):63-72.
 25. Arslantaş H, Adana F, Kaya F, Turan D. Yatan hastalarda umutsuzluk ve sosyal destek düzeyi ve bunları etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*. 2010;18(2):87-97.
 26. Başaran D, Altun ÖŞ, Kaban F, Ecdar T. Hemodiyaliz hastalarının umutsuzluk düzeylerinin değerlendirilmesi. *Nefroloji Hemşireliği Dergisi*. 2016;11(1):9-16.
 27. Buldan Ö, Kuzu Kurban N. Kronik hastalığı olan olguların anksiyete ve depresyon düzeyleri ile hemşirelik bakımı algısı arasındaki ilişki ve etkileyen faktörler. *DEUHFED*. 2018;11(4):274-282.