

## **Pedriatrik Yaşam Kalitesi Envanteri (PedsQL) Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü Ebeveyn Formu Geçerlik-Güvenirliliği**

Meltem KÜRTÜNCÜ TANIR<sup>1,\*</sup>, Sema KUĞUOĞLU<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bülent Ecevit Üniversitesi Zonguldak Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Bölümü, Zonguldak, Türkiye

<sup>2</sup>Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Emekli Öğretim Üyesi, İstanbul, Türkiye

\*e-mail: meltemkurtuncu@yahoo.com

### **Özet**

Çalışma, çocukları kanser tanısı almış ebeveynlerde Pedriatrik Yaşam Kalitesi Envanteri (PedsQL) Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülünün geçerlik ve güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma, İstanbul'daki İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi ve Marmara Üniversitesi Hastanelerinin çocuk hematoloji-onkoloji polikliniğine kayıtlı kanser tanısı almış çocukların anneleri ile yapılmıştır. Çalışma tanımlayıcı nitelikte olup, veriler 2007-2008 tarihleri arasında toplanmıştır. 210 anne çalışmaya alınmıştır. PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü'nün toplam Cronbach's Alpha katsayısı 0.974 olduğu saptanmış olup, güvenilir düzeyinin yüksek olduğu bulunmuştur ( $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ). PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü'nün Türkiye'de çocukları kanser tanısı almış ebeveynlerin memnuniyet durumlarını değerlendirmede geçerli ve güvenilir olduğu kanısına varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Güvenilirlik ve geçerlilik, PedsQL sağlık bakım memnuniyeti hematoloji/onkoloji modülü, kanser, anne-çocuk

## **Turkish Validity and Reliability of Pediatric Quality of Life Inventory (PedsQL) Health Care Satisfaction Hematology/Oncology Module Parents Form**

### **Abstract**

This study was conducted to determine the validity and reliability in Turkey of the Pediatric Quality of Life Inventory (PedsQL) Health Care Satisfaction Hematology / Oncology Module for parents with children diagnosed with cancer. The study was made with the 210 mother of children that were diagnosed with cancer at the hematology-oncology polyclinics of Cerrahpasa Medical Faculty of Istanbul University and Marmara University hospitals in Istanbul. The study is descriptive, and were made during the period 2007-2008. The PedsQL Health Care Satisfaction Hematology/Oncology Module Cronbach's Alpha coefficients were found to be 0.974 for in the total scale. The scale was found to be at a significantly high level of reliability ( $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ). It was concluded at the end of the study that the PedsQL Health Care Satisfaction Hematology/Oncology Module was a valid and reliable tool for assessing the satisfaction of parents of Turkish children, diagnosed with cancer.

**Keywords:** Reliability and validity, PedsQL health care satisfaction hematology/oncology module, cancer, maternal-child

## Giriş

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son 10 yıldır ise özellikle ABD ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir sonuç ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (Köşgeroğlu ve diğ., 2005). Hasta memnuniyeti, beklentiler ile algılanan durum arasında yapılan karşılaştırma sürecinin bir sonucu olarak da tanımlanabilir. Beklentilerin üzerindeki performans bireyler tarafından olumlu şekilde, beklentilerin altındaki performans ise olumsuz şekilde değerlendirilecektir. Bu kabul derecesi direkt olarak memnuniyet üzerinde belirleyici olmaktadır (Wangenheim ve Bayon, 2004; Ibanez et al., 2006).

Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi; sağlık bakımının planlanması, değerlendirilmesi ve beklentiler doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir (Schmidt, 2003; Ercan ve diğ., 2004). Bu da sağlıkla ilgili tutum ve davranışlar ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin önemini gösteren çalışmaların sayısının artmasına bağlıdır. Ülkemizde hasta çocukların ebeveynlerinin memnuniyet düzeyini belirleyen birkaç çalışmaya rastlanmıştır (Doğan ve diğ., 2004). Ancak uzun süre hastanede kalmayı ve yoğun tedavi programını gerektiren kanser tanısı almış çocukların ebeveynlerinin memnuniyet düzeyini belirleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Hasta ve hasta yakını memnuniyeti çalışmalarını artırıp günlük uygulamaya sokabilmek için bu alanda kullanılacak ölçeklere gereksinim vardır.

## Amaç

Bu çalışma, 1-18 yaş arası kanser tanısı almış çocukların annelerinde, Varni ve arkadaşlarınca (2000) geliştirilmiş PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülünün geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması ve ebeveynlerin bakım memnuniyetini etkileyebileceği düşünülen sosyo-demografik özellikleri belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

## Yöntem

Çalışma Ocak 2007-Aralık 2008 tarihleri arasında İstanbul'daki iki üniversite hastanesinin hematoloji-onkoloji polikliniğinde yürütülmüştür. Araştırma kapsamını, polikliniğe kayıtlı kanser tanısı almış çocukları olan 210 anne oluşturmuştur. Çocukları polikliniğe çoğunlukla annelerin getirmesi ya da anne-baba birlikte gelen ebeveynlerden babaların çalışmaya katılmak istememesinden dolayı, çalışma anneler üzerinde yapılmıştır. Çalışmaya dahil olma kriterleri; araştırmaya katılmaya istekli olması; görme, işitme ve algılama sorunu olmaması olarak belirlenmiştir. Çalışmaya katılmayı kabul eden her anneye çalışma hakkında gerekli bilgi verildikten sonra, aydınlatılmış onam formu imzalatılmıştır. Ölçek çalışmalarında faktör analizi uygulayabilmek için yeterli örneklem alınması gerekliliği vurgulanmaktadır. Geçerlik-güvenirlik çalışmalarında küçük örneklemelerden hesaplanan korelasyon katsayılarının daha az güvenilir olduğu belirtilmektedir. Örneklem büyüklüğünün değişken sayısının en az beş katı hatta on katı olması güvenilirliği artırmaktadır (Tavşancıl, 2005). Bu yüzden çalışmada örnekleme gidilmemiş, çalışmanın yapıldığı dönemde polikliniğe çocuğunu kontrole getiren ve çalışmaya katılmayı kabul eden annelerin tümü alınmıştır.

## Verilerin Toplanması

### Veri toplama formunun hazırlanması

Veriler araştırmacılar tarafından geliştirilen Sosyo-Demografik Soru Formu ve PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü aracılığı ile toplanmıştır. *Sosyo-Demografik Soru Formu*; çalışmaya katılan ebeveynleri tanıtıcı bilgi formu, güncel literatürden yararlanarak araştırmacılar tarafından hazırlanmış olup (Hockenberry ve Wilson, 2007), formda ebeveynlerin sosyo-demografik özelliklerini kapsayan 17 soruya yer verilmiştir.

*PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü*; ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarına başlamadan önce, ölçek sahibi James Varni ile iletişim kurularak orijinal ölçeğin ülkemizde kullanım izni alınmıştır. PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü

Varni ve arkadaşları (2000) tarafından geliştirilip geçerlik ve güvenilirliği yapılmıştır. PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü; 1) genel memnuniyet (3 madde), 2) bilgi (5 madde), 3) aile katılımı (4 madde), 4) iletişim (5 madde), 5) teknik beceriler (4 madde), 6) duygusal gereksinimler (4 madde)'i kapsayan toplam 25 maddelik çok yönlü bir envanterdir. Envanterin sadece Ebeveyn formu bulunmaktadır. Beşli likert sistemine göre hazırlanan envanterde 1→Hiç memnun değilim, 2→ Memnun değilim, 3→ Kararsızım, 4→ Memnunum ve 5→ Çok memnun olduğunu belirtmektedir. Maddeler 0–100 arasında puanlanmaktadır.

Orijinal ölçekte ebeveyn formunun iç tutarlılık güvenilirliği 0.96 bulunmuştur. Bu iç tutarlılık katsayısı çocuk kanser araştırmalarına ve klinik deneyimlere temellendirilerek geliştirilen ölçeğin güvenilir olduğu ve klinik uygulamalarda kullanılabileceğini göstermektedir (Erefe, 2002). Bu aşamadan sonra PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülünün pilot uygulaması toplam 10 anneye yapılmıştır. Pilot uygulama ve uzman görüşü alındıktan sonra anlaşılmayan, ifade eksikliği olduğu bildirilen sorular tekrar gözden geçirme ve düzeltmeler yapıldıktan sonra ölçek bastırılarak çalışmaya başlanmıştır. Ölçeğin geçerlik güvenirlığının belirlenmesi amacıyla planlanan çalışmada tek uygulama yapılmıştır.

### ***Etik Yaklaşım***

Araştırmanın yürütüleceği hastanelerin etik kurulundan etik kurul ve çocuk polikliniğinden uygulama izni alınmıştır. Poliklinikte çalışan hekim, hemşire ve diğer çalışanlara araştırmanın amacı ve izlenecek yöntem konusunda bilgi verilerek işbirliği sağlanmıştır. Annelere araştırmanın amacı, planı ve yararları açıklanarak hasta bilgilendirme formu imzalatılmıştır. Bu açıklamalar doğrultusunda araştırmaya katılmayı kabul eden annelere hasta onam formu imzalatılmıştır.

### ***Verilerin Değerlendirilmesi***

Verilerin istatistiksel değerlendirilmesinde, Windows için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 15.0 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodlar (ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği ölçek ve alt boyutlarının iç tutarlılığı ile değerlendirilmiş olup, ölçek ve alt boyutlarının iç tutarlılığı Cronbach Alpha Güvenirlilik Katsayısı kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, anlamlılık  $p \leq 0.05$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

### ***Bulgular***

Çocukların yaşları 1 ila 18 arasında değişmekte olup ortalama yaş  $10.2 \pm 3.0$ 'dır. Çocukların %41.4'ü (n=87) kız; %56.8'i (n=123) erkektir. Çocukların %86.8'nin (n=182) okula devam ettiği; öğrenim durumuna bakıldığında %52.9'u ilköğretim; %29.5'i ortaöğretim; %4.4'ü lisede okumaktadır. Ailelerin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde; annelerin yaş ortalaması  $36.4 \pm 5.6$  (18-54), babaların yaş ortalaması ise  $38.7 \pm 5.9$  (20-57) bulunmuştur.

### ***Geçerlik Bulguları:***

a) Dil Geçerliği: Ölçek uyarlama çalışmalarının ilk adımında; birbirinden bağımsız biri serbest tercüman diğeri anesteziyoloji ve reanimasyon asistanı olan iki kişi tarafından ölçek İngilizce'den Türkçe'ye çevrilmiştir. Kapsam geçerliliği tamamlandıktan sonra her iki dili de iyi bilen bir kişi tarafından Türkçe'den tekrar İngilizce'ye çevrilen ölçek aslına uymayan ifadeler olup olmaması yönünden İngilizce orijinali ile karşılaştırıldı. Ölçek maddelerinde en uygun ifadeler seçildikten sonra elde edilen bu çeviri daha önce ölçeğin İngilizce halini görmeyen, her iki dili bilen, anadili Türkçe olan, bir İngilizce dil uzmanı ve üç konu uzmanı tarafından Türkçe'ye çevrilerek ölçeğin Türkçe versiyonu oluşturulmuştur.

b) İçerik Geçerliği: Türkçeleştirilen ölçeğin maddelerinin görünüm (face validity) ve içerik (content validity) geçerliliğini değerlendirmek için farklı uzmanlık alanlarında çalışan, 15 uzmanın görüşüne sunulmuştur. İçerik geçerliliğinin sayısal olarak değerlendirilebilmesi için Waltz ve Bausell'in geliştirdiği Content Validity Index örnek alınarak araştırmacılar tarafından bir dereceleme

ölçütü hazırlanarak uzmanlara verilmiştir (Erefe, 2002; Gözüm ve Aksayan, 2003; LoBiondo-Wood ve Haber, 2006). Uzmanların önerileri doğrultusunda gerekli değişiklikler yapılarak forma son şekli verilmiştir. Uzman görüşü ile elde edilen veriler istatistiksel olarak değerlendirildiğinde PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü için; Content Validity Index (CVI) minimum %73 düzeyinde yüksek bir değerde bulunmuştur. Araştırmacılar tarafından belirlenen %70 alt sınırına yakın olan maddeler uzmanların eleştirileri göz önüne alınarak yeniden incelenmiş ve gerekli uyarlamalar yapılarak içerik geçerliliği sağlanmıştır.

### c) Yapı Geçerliliği

**Faktör Analizi:** Ölçekte yer alan altı faktörün açıkladığı varyans %84.13 olarak hesaplanmıştır. Ölçeklerde açıklanan varyansın %30 ve üzeri olması yeterli görülmektedir. Varyansın yüksek olması açıklanan kavram ve yapının o derece iyi ölçüldüğünün göstergesidir (Büyüköztürk, 2002).

**Tablo 1. PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü Faktör Analizi**

	Özdeğerler toplamı	Varyansın %	Kümülatif %
<b>Faktör 1</b>	6.024	24.095	24.095
<b>Faktör 2</b>	4.224	16.896	40.991
<b>Faktör 3</b>	3.555	14.219	55.210
<b>Faktör 4</b>	3.229	12.917	68.127
<b>Faktör 5</b>	2.346	9.385	77.512
<b>Faktör 6</b>	1.655	6.620	84.132

Tablo 1’de özdeğerler ve açıklanan varyans yüzdeleri verilmiştir. Her faktör tarafından açıklanan toplam varyans Eigen value (özdeğer) sütununda verilmiştir. Altı faktörümüzde özdeğeri 1’den daha büyüktür. Varyansın %’si sütununda, her faktörün açıkladığı varyans yüzdesi verilmiştir. Faktörlerin tamamının açıklandığı birikimli varyans “cumulative %” verilmiş olup; altı değişken birlikte varyansın % 84.13’ünü açıklamaktadır. Toplam açıklanan varyans çalışmamız için gayet iyi bir düzeydedir.

### Güvenirlğe İlişkin Bulgular:

Bu tür ölçekler için hesaplanan güvenilirlik katsayısının 0.70 ve daha yüksek olması ölçeğin güvenilirliği için yeterli görülmüştür (Büyüköztürk, 2002; Özdamar, 2004).

**Tablo 2. PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü Cronbach’s Alpha Katsayıları**

Ölçek Alt Boyutları	Cronbach’s Alpha Katsayısı (r)
Genel memnuniyet	0,899
Bilgi	0,960
Aile katılımı	0,946
İletişim	0,927
Teknik beceriler	0,944
Duygusal gereksinimler	0,862
<b>Toplam</b>	<b>0,974</b>

Ölçeğin güvenirlğine ilişkin bilgi, Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısı ile elde edilmiştir. Cronbach’s Alpha katsayısı 0.974 olup, çok iyi düzeyde güvenilir olduğu bulunmuştur (Tablo 2).

### Sosyo-Demografik Özellikleri ile Ölçeklerin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular:

Çocukların % 56.8'i erkek, % 43.8'i 6-10 ve 11-15 yaş gruplarında (yaş ortalaması 10.2±3.0 [1-18]), %52.9'u ilköğretime devam etmekte ve %38.8'i son çocuk olduğu görülmektedir.

**Tablo 3. Çocukların Sosyo-demografik Özelliklerinin Dağılımı (N=210)**

Özellikler	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	123	56.8
Kız	87	41.4
<b>Yaş</b>		
1-5	18	8.6
6-10	92	43.8
11-15	92	43.8
16 ve üzeri	8	3.8
<b>Öğrenim durumu*</b>		
İlköğretim	111	52.9
Ortaöğretim	62	29.5
Lise	9	4.4
<b>Doğum sırası</b>		
Tek çocuk	147	16,9
İlk çocuk	287	33,1
Ortanca çocuk	97	11,2
Son çocuk	337	38,8
<b>Yaşanan yerleşim yeri</b>		
İl merkezi	835	96,2
İlçe	28	3,2

\*28 çocuk okula devam etmemektedir.

**Tablo 4. Annelerin PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülünden Aldığı Puan Ortalamalarının Dağılımları (N=210)**

Alt Boyutlar	Ortalama Puan	Standart Sapma	Minimum Değer	Maksimum Değer
Genel Memnuniyet	53.4	20.7	8.3	100.0
Bilgi	37.9	26.6	0.00	100.0
Aile Katılımı	41.3	26.5	0.00	100.0
İletişim	40.2	25.6	0.00	100.0
Teknik Becerileri	48.5	21.8	0.00	100.0
Duygusal Gereksinimler	49.8	21.6	0.00	100.0

PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülünün alt boyutlarından alınan en yüksek puan ortalaması Genel Memnuniyet ( $53.4 \pm 20.7$ ) ve en düşük ise Bilgi ( $37.9 \pm 26.6$ ) boyutundan alındığı görülmektedir. Evde kronik hastalıklı birey bulunmasıyla Pediatrik Onkoloji/Hematoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.001$ ), bilgi ( $p=0.001$ ), aile katılımı ( $p=0.001$ ), iletişim ( $p=0.001$ ), teknik beceriler ( $p=0.001$ ), duygusal gereksinimler ( $p=0.001$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Evde kronik hastalıklı birinin olduğu durumda genel memnuniyet ( $55.1 \pm 21.6$ ) ve teknik beceriler ( $49.3 \pm 25.5$ ) puan ortalaması diğer gruba göre daha yüksektir. Bilgi ( $38.3 \pm 27.1$ ), aile katılımı ( $42.7 \pm 26.8$ ), iletişim ( $41.1 \pm 25.8$ ) ve duygusal gereksinimler ( $50.9 \pm 21.5$ ) puan ortalamaları ise evde kronik hasta birinin bulunmadığı durumlarda daha yüksek olarak belirlenmiştir.

Çocuğun hastalık tanısı almasından itibaren geçen süre ile Pediatrik Hematoloji/Onkoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.001$ ), bilgi ( $p=0.001$ ), aile katılımı ( $p=0.002$ ), iletişim ( $p=0.001$ ), teknik beceriler ( $p=0.001$ ), duygusal gereksinimler ( $p=0.008$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark belirlenmiştir. 2-3 yıl önce tanı alan çocukların iletişim alt boyutu dışında diğer alt boyutlardan aldıkları puanlar diğer iki gruba göre daha yüksek olduğu görülmektedir. İletişim alt boyut puan ortalaması ( $55.0 \pm 27.4$ ) ise çocuğun tanısından beri geçen sürenin 6-7 yıl olduğu grupta en yüksektir.

Annelerin yaş grupları ile Pediatrik Hematoloji/Onkoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeğinin bilgi ( $p=0.04$ ) ve iletişim ( $p=0.01$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Annelerin eğitim durumları ile Pediatrik Hematoloji/Onkoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeğinin Memnuniyeti Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.0001$ ), bilgi ( $p=0.002$ ), aile katılımı ( $p=0.0001$ ), iletişim ( $p=0.0001$ ), teknik beceriler ( $p=0.001$ ), duygusal gereksinimler ( $p=0.001$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmış olup, genel memnuniyet puan ortalaması okur yazar ( $64.8 \pm 21.7$ ) ve üniversite mezunu ( $63.3 \pm 18.5$ ) annelerde en yüksek olarak bulunmuştur. Annelerin meslek grupları ile Pediatrik Hematoloji/Onkoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.001$ ), bilgi ( $p=0.001$ ), teknik beceriler ( $p=0.003$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark belirlenmiştir. Ölçeğin tüm alt boyutlarından ev hanımı annelerin daha yüksek puan aldığı görülmektedir. Çocuk sayısı ile Pediatrik Hematoloji/Onkoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.002$ ), bilgi ( $p=0.005$ ), iletişim ( $p=0.002$ ), teknik beceriler ( $p=0.02$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark saptanmıştır. Ölçeğin tüm alt boyutlarından beş ve daha fazla çocuk sahibi olan anneler en yüksek puanları almıştır.

**Tablo 5. Annelerin Bazı Özelliklerine Göre PedsQL Sağlık Bakım Memnuniyeti Hematoloji/Onkoloji Modülü Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (N=210)**

Değişken	Genel Memnuniyet	Bilgi	Aile Katılımı	İletişim	Teknik Becerileri	Duygusal Gereksinimler
	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$
<b>Anne Yaşı</b>						
30 yaş ve altı	55.3±22.2	48.0±22.6	46.2±25.9	51.4±22.6	52.2±24.0	46.9±24.8
31–42 yaş	53.7±20.4	37.3±27.1	42.0±26.6	39.2±26.1	48.3±22.1	50.6±21.1
43 yaş ve üzeri	48.9±20.8	29.6±25.1	30.4±25.0	32.8±21.3	45.4±16.7	47.8±21.2
<b>p</b>	0.5	<b>0.04</b>	0.06	<b>0.01</b>	0.3	0.8
<b>KW</b>	1.28	<b>6.31</b>	5.44	<b>7.93</b>	1.92	0.30
<b>Anne Eğitim Durumu</b>						
Okur yazar	64.8±21.7	49.1±29.2	55.1±29.4	51.4±29.1	56.5±23.3	61.1±22.6
İlkokul mezunu	58.5±22.1	43.2±26.7	49.0±26.5	45.6±27.0	51.6±24.7	51.0±23.2
Ortaokul mezunu	52.1±18.5	33.2±25.0	31.9±21.0	33.4±20.9	48.9±19.6	49.3±15.7
Lise mezunu	43.6±15.4	28.8±22.5	30.3±21.1	30.5±19.3	40.6±16.2	43.1±19.5
Üniversite mezunu	63.3±18.5	51.0±32.7	57.5±31.1	62.5±26.6	63.7±19.7	66.2±18.0
<b>p</b>	<b>0.0001</b>	<b>0.002</b>	<b>0.0001</b>	<b>0.0001</b>	<b>0.001</b>	<b>0.001</b>
<b>KW</b>	<b>29.88</b>	<b>17.47</b>	<b>28.64</b>	<b>23.20</b>	<b>18.96</b>	<b>17.88</b>
<b>Anne Mesleği</b>						
İşçi	40.0±17.1	37.0±27.3	31.2±18.7	36.0±12.9	23.7±25.1	33.7±21.9
Memur	43.8±19.3	22.8±27.2	33.0±23.9	31.3±23.6	40.9±19.7	45.3±22.6
Ev Hanımı	55.7±20.4	41.0±25.6	43.3±26.9	42.1±25.9	50.8±21.5	51.2±21.2
<b>p</b>	<b>0.001</b>	<b>0.001</b>	0.06	0.06	<b>0.003</b>	0.13
<b>KW</b>	<b>13.38</b>	<b>14.13</b>	5.53	5.34	<b>11.78</b>	4.02
<b>Çocuk Sayısı</b>						
1-2 çocuk	51.8±20.8	39.1±27.3	40.8±27.9	41.8±26.6	48.2±23.0	49.2±23.0
3-4 çocuk	52.4±20.8	31.8±24.2	38.4±20.6	33.3±21.0	46.1±18.9	48.1±18.3
5 ve üzeri çocuk	68.1±12.5	55.9±24.4	57.3±34.8	59.1±26.0	61.4±22.9	61.8±22.6
<b>p</b>	<b>0.002</b>	<b>0.005</b>	0.13	<b>0.002</b>	<b>0.02</b>	0.06
<b>KW</b>	<b>12.45</b>	<b>10.76</b>	4.05	<b>12.14</b>	<b>7.67</b>	5.47

## Tartışma

Çalışmalarda güvenilirlik için Cronbach's Alpha iç tutarlılık katsayısı ölçütünün minimum 0.60 ve üzeri, 0.80'nin altında bir değer ise ( $0.60 \leq \alpha \leq 0.80$ ) ölçeğin oldukça güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Tavşancıl, 2005). Bu çalışmada iç tutarlılık analizi sonucunda toplam Cronbach's Alpha katsayısı 0.974 olup, çok iyi düzeyde güvenilir bulunmuştur. Çalışmada bulunmuş olan Cronbach's Alpha değerleri; orijinal çalışmaya (0.96) oldukça yakın düzeyde bulunmuştur (Varni vd., 2000). Bu bağlamda, çalışmada kullanılan Memnuniyet Ölçeğinin ebeveynlerin memnuniyet düzeyini



belirlemede oldukça kapsamlı ve etkili olduğu söylenebilir. Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi, hastalar tarafından algılanan kalitenin düzeyini izleme ve sonuçlar doğrultusunda hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmede etkili olacaktır (Köşgeroğlu vd., 2005).

Çalışmada, evde kronik hastalığı olan birey bulunmasıyla, Memnuniyet Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.001$ ), bilgi ( $p=0.001$ ), aile katılımı ( $p=0.001$ ), iletişim ( $p=0.001$ ), teknik beceriler ( $p=0.001$ ), duygusal gereksinimler ( $p=0.001$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Kronik hastalıklı bir çocuğa sahip olan ebeveynin, oldukça yoğun endişe duyduğu ve dönem dönem çocuğunun sağlık durumunu olduğundan daha kötü algıladığı, genelde erişkinlerin uyum yetilerinin çocuklara göre daha az olduğu bilinmektedir (Eiser ve Morse, 2001). Bu durum ebeveynlerin çocuklarına verilen bakımı ve kendi memnuniyetlerini değerlendirirken daha kötümser olmalarına, çocuklarında rölaps gelişme endişesini daha fazla yaşamalarına ve dolayısıyla memnuniyet ölçeği puanlarının daha düşük çıkmasına yol açmış olabilir.

Çocuğun hastalık tanısı almasından itibaren geçen süre ile Memnuniyet Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.001$ ), bilgi ( $p=0.001$ ), aile katılımı ( $p=0.002$ ), iletişim ( $p=0.001$ ), teknik beceriler ( $p=0.001$ ), duygusal gereksinimler ( $p=0.008$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark belirlenmiştir. Çocuğun hastalık tanısı almasından beri geçen sürenin 2-3 yıl olduğu grupta genel memnuniyet puan ortalaması  $65.8 \pm 19.0$ , bilgi puan ortalaması  $53.9 \pm 23.6$ , aile katılımı puan ortalaması  $53.0 \pm 30.5$ , teknik beceriler puan ortalaması  $61.9 \pm 20.3$ , duygusal gereksinimler puan ortalaması  $58.2 \pm 21.3$  ile diğer iki gruba göre daha yüksektir. İletişim alt boyutundan alınan puan ortalaması ise  $55.0 \pm 27.4$  ile çocuğun tanısından beri geçen sürenin 6-7 yıl olduğu grupta en yüksek olarak belirlenmiştir.

Küçükocabaş ve Dönmez'in (1993) çalışmasında yatış süresi uzadıkça hasta hemşire iletişimin artmasına bağlı olarak bilgi almanın fazlaştığı ayrıca hastaların hemşirelerin iş yüklerinin fazla olduğunu görmeleri nedeniyle beklentilerinin azaldığı düşüncesiyle memnuniyet düzeyinin yükseldiği belirtilmektedir. Bu nedenle çalışmada 6-7 yıl önce tanı alan çocukların annelerinde iletişim puanının yüksek çıkmasının sağlık çalışanları ile iletişimlerinin artmasına bağlı olduğu söylenebilir. Annelerin yaş grupları ile Memnuniyet Ölçeğinin bilgi ( $p=0.04$ ) ve iletişim ( $p=0.01$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark saptanmıştır. Bilgi ve iletişim alt boyut puan ortalamaları 30 yaş ve altı yaş grubunda yer alan annelerde diğer yaş grubundaki annelere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Literatürde hasta yaşının memnuniyet durumunun farklı alanlarını etkilediği gösteren araştırmalar yanında (Kıdak ve Aksaraylı, 2008), hasta yaşının memnuniyeti etkilemediğini gösteren araştırmalara da rastlanmaktadır (Ercan vd., 2004; Aksakal ve Bilgili, 2008; Erdem vd., 2008). Annelerin eğitim durumları ile Memnuniyet Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.0001$ ), bilgi ( $p=0.002$ ), aile katılımı ( $p=0.0001$ ), iletişim ( $p=0.0001$ ), teknik beceriler ( $p=0.001$ ), duygusal gereksinimler ( $p=0.001$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. Çalışmada genel memnuniyet alt boyutu dışında eğitim düzeyi yüksek olan annelerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Literatürde memnuniyet ve eğitim düzeyi konusunda farklı sonuçlar bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilemediğini (Şahin ve diğ., 2005; Öksüz ve diğ., 2008; Alpay ve Arslan, 2009), eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetin azaldığını (González-Valentín vd., 2005; Aksakal ve Bilgili, 2008; Erdem vd., 2008; Kıdak ve Aksaraylı, 2008; Özer vd.; 2009), hastanın beklenti düzeyi düşük ve asgari beklentileri karşılanıyor ise memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ve beklentisi düşük ve hizmetler hakkında bilgisi az olan hastaların hemşirelik bakımından daha fazla memnun oldukları yada eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha fazla memnun olduğunu bildiren çalışmalarda bulunmaktadır (Yılmaz, 2002).

Annelerin meslek grupları ile Memnuniyet Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.001$ ), bilgi ( $p=0.001$ ), teknik beceriler ( $p=0.003$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark belirlenmiştir.



Çalışmayan annelerin bu üç alt boyuttan daha yüksek puan aldığı görülmüştür. Jinekoloji servisinde hasta memnuniyetinin değerlendirildiği bir çalışmada çalışan kadınların bilgilendirme ve güven, çalışmayan kadınların ise servisin tanıtımı konusundaki memnuniyet puanları düşük bulunmuştur (Aksakal ve Bilgili, 2008). Hasta ve hasta yakını memnuniyeti, genel anlamda, verilen hizmetin bireyin beklentilerini karşılması ya da hastanın verilen hizmeti algılamalarına dayanmaktadır (Yılmaz, 2002).

Annelerin sahip oldukları çocuk sayısı ile Memnuniyet Ölçeğinin genel memnuniyet ( $p=0.002$ ), bilgi ( $p=0.005$ ), iletişim ( $p=0.002$ ), teknik beceriler ( $p=0.02$ ) alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark saptanmıştır. 5 ve üzeri çocuğa sahip annelerin bu alt boyutlardan aldıkları puanların daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Çalışmada iç tutarlılık analizi sonucunda toplam Cronbach's Alpha katsayısı 0.974 olup, ölçek çok iyi düzeyde güvenilir bulunmuştur. Pediatrik Hematoloji/Onkoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeğinin kanserli çocukların ebeveynlerinin memnuniyet düzeyini belirlemede oldukça kapsamlı ve etkili olduğu söylenebilir. Annelerin Pediatrik Hematoloji/Onkoloji Ebeveyn Memnuniyeti Ölçeği'ne göre Genel Memnuniyet alt boyutu puan ortalamasının ( $53.4\pm 20.7$ ) diğer alt boyut puanlarından yüksek olduğu belirlenmiştir.

Annelerin memnuniyet düzeyleri; çocuklarının tanı aldıkları süre, evlerinde bakmakla yükümlü oldukları başka kronik hastalığı olan birisinin varlığına ve sosyo-demografik özelliklerine göre değiştiği görülmüştür. Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Memnuniyet düzeyini arttırmak için hizmetlerin farklı boyutlarının sorgulanması, ebeveynlerin isteklerine önem verilmesi, kalite çalışmalarının hastane çalışanları tarafından benimsenmesi ve memnuniyet çalışmalarının düzenli aralıklarla tekrarlanması,
- Ebeveynlerin memnun olmadığı sağlık hizmetlerinin olumlu hale getirebilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması,
- Özellikle; çocuklara tedavileri ve tedavilerinin yan etkileri, evde bakım konusunda bilgi verilmesi,
- Hizmet içi eğitimlerde kanserli çocuğu olan ebeveynlerin eğitiminin önemi ve iletişimde yaşanan sorunlar gibi konuların ele alınması ve sağlık hizmetlerini kapsamlı şekilde değerlendirecek kapsamlı araştırmaların yapılması önerilebilir.

### Kaynaklar

- Aksakal T, Bilgili N. 2008. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi; jinekoloji servisi örneği. *Erciyes Tıp Dergisi*; 30: 242-249.
- Alpay ES, Arslan S. 2009. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. *TAF Preventive Medicine Bulletin*; 8: 239-244.
- Büyüköztürk Ş. 2002. Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı, istatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum. 2. Baskı, Başak Matbaacılık, Ankara.
- Doğan M, Örmeci AR, Öztürk M. Çocuk polikliniği hasta ebeveynlerinin hizmetlerden memnuniyet düzeyi ve verilen bilgileri algılama düzeyleri ile etkileyen faktörler. <http://www.ssyv.org.tr/sdetay.asp?did=58> (Erişim tarihi:25.11.2011).
- Eiser C, Morse R. 2001. Quality-of-life measures in chronic diseases of childhood. *Health Technol Assess*; 5:1-157.
- Ercan İ, Ediz B, Kan İ. 2004. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*; 11: 161-167.
- Erdem R, Rahman S, Avcı L, Demirel B, Köseoğlu S, Fırat G, Kesici T, Kırmızıgül Ş, Üzel S, Kubat C. 2008. Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*; 31: 95-110.
- Erefe İ. 2002. Hemşirelikte araştırma ilke süreç ve yöntemleri. In Erefe İ (Ed.). Odak Ofset, İzmir.
- Gözüm S, Aksayan S. 2003. Kültürlerarası Ölçek uyarlaması için rehber II: psikometrik özellikler ve kültürlerarası karşılaştırma. *Hemar-G Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 5: 3-14.
- González-Valentín A, Padín-López S, de Ramón-Garrido E. 2005. Patient Satisfaction with Nursing Care in a Regional University Hospital in Southern Spain. *Journal of Nursing Care Quality*; 20:63-72.
- Hockenberry MJ, Wilson D. 2007. The Child with Cancer. In: Wong's nursing care of infants and children. St. Louis, Missouri: Mosby; 1558-1589.
- Ibanez VA, Hartmann P, Calvo PZ. 2006. Antecedents of customer loyalty in residential energy markets: service quality, satisfaction, trust and switching costs. *The Service Industries Journal*; 26: 633-650.
- Kıdak BL, 2008. Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*; 10: 87-122.
- Köşgeroğlu N, Acat MB, Karatepe Ö. 2005. Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*; 6: 75-83.
- Küçükkocabaş H, Dönmez A. 1993. Hastaların hemşirelik hizmetlerini değerlendirmeleri. İçinde: Kalite maliyet ve hemşirelik sempozyumu kitabı. 3-5 Kasım, İzmir, 80-91.
- LoBiondo-Wood G, Haber J. 2005. Nursing research: methods and critical appraisal for evidence-based practice; Mosby Co, Missouri.
- Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. 2005. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. *Genel Tıp Dergisi*; 15:137-142.
- Öksüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek CU, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. 2008. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Medical Journal*; 21: 33-49.
- Özdamar K. 2004. Paket programlar ile istatistiksel veri analizi. Genişletilmiş 5. baskı, Kaan Kitabevi, Eskişehir.

- Özer N, Köçkar Ç, Yurttaş A. 2009. Kalp damar cerrahisi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*; 12:12-19.
- Schmidt LA. 2003. Patients' perception of nursing care in the hospital setting. *Journal of Advanced Nursing*; 44: 393-399.
- Tavşancıl E. 2005. Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi. 2. Basım, Nobel Tıp Kitabevi, Ankara.
- Varni JW, Quiggins DJL, Ayala GX. 2000. Development of the pediatric hematology/oncology parent satisfaction survey. *Children's Health Care*; 29: 243-255.
- Yılmaz M. 2002. Ameliyat Öncesi öğretimin ameliyat sonrası komplikasyonlara ve hasta memnuniyetine etkisi. *Hemşirelik Araştırma Dergisi*; 4: 40-51.
- Wangenheim F, Bayon T. 2004. Satisfaction, Loyalty and word of mouth within the customer base of a utility provider: differences between stayers, switchers and referral switchers. *Journal of Consumer Behavior*; 3: 211-220.