

# Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları

## *Patients' Perceptions of Nursing Care*

Gülay İPEK ÇOBAN\*, Mağfiret KAŞIKÇI\*\*

İletişim / Correspondence: Gülay İpek Çoban Adres / Address: Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Hemşirelik Esasları AD. 25240 / Erzurum, Türkiye Tel: 0442 231 13 58 Faks: 0442 236 09 84 e-mail: laypek\_6@hotmail.com

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışma hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

**Yöntem:** Tanımlayıcı olarak gerçekleştirilen bu araştırma Mart-Haziran 2007 tarihleri arasında Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Aziziye Araştırma Hastanesi dahili ve cerrahi kliniklerinden taburcu olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 350 hasta ile yapılmıştır. Evrenin tümü aynı zamanda örneklem grubunu oluşturmaktadır. Veriler sosyo-demografik özellikleri belirleyen form ve Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği (HHBAÖ) kullanılarak toplanmıştır.

**Bulgular:** Hastaların %46.6'sı hemşirelerin, kendileriyle hemen ilgilendiklerini, %65.1'i hemşirelerin bakım esnasında tüm dikkatlerini kendilerine verdiklerini, %41.1'i hemşirelerin hastalara hastalıkları ile ilgili doğruların farkında olmalarına yardımcı olduklarını belirtmişlerdir. Hastaların %38'i hemşirelerin çoğunun uygulamayı kendilerine sormadan yaptıklarını ve yine %38'i hastaneye ilgili bilmedikleri konular hakkında hemşirelerin kendilerine bilgi vermediklerini söylemişlerdir.

**Sonuç:** Çalışmaya katılan hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Hemşirelerin hastalara uygulamalar ve tanı tedavi süreçleri ile ilgili bilmedikleri konular hakkında bilgi vermelerinin hastaların memnuniyetlerini etkilediği görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta algısı, hemşirelik bakımı, hasta memnuniyeti.

### ABSTRACT

**Purpose:** The aim of this study is to examine the patient' perceptions of hospital experience with nursing care.

**Method:** This descriptive study was performed on March- June 2007 with 350 patients who were discharged from medical and surgical clinical units of Research and Application Hospital of Ataturk University in Erzurum, Turkey. The study's sampling group consisted of 350 patients who agreed to participate to the study. As the whole study context was taken as sampling group, no sampling method was used. Data were collected using the scale of Patient Perception of Hospital Experience with Nursing Care (PPHEN) and socio-demographic form.

**Results:** It was determined that %46.6 of patients said that their requests were promptly attended to by the nursing staff, %65.1 said that the nurses gave them their undivided attention while caring for them and %41.1 said that the nurses helped their outlook become more realistic. It was also determined that %38.1 of the patients said that everything was done for them without their asking, %38 said that the nurses helped them better deal with the unknowns of this hospitalization.

**Conclusion:** The patients were satisfied on the middle level with nursing care. It was seen that giving knowledge to the patients about the nursing practices and unknowns of hospitalization affect the patient satisfaction.

**Key Words:** Patient perception, nursing care, patient satisfaction.

### GİRİŞ

Kalite kavramı bugün yaşantımızın bütün alanlarında ön plana çıkmış olup, her zaman, her yerde ve her konuda önu alınmaz bir talep haline gelmiştir. Hemşirelik hizmetlerinde kalitenin temel basamaklarından birini hasta memnuniyeti oluşturmaktadır (Chan ve Chau 2005; Dozier,

Kitzman, Ingersoll, Holmberg ve Schultz 2001; Uzun 2003; Yılmaz 2001). Hasta memnuniyeti, verilen hizmetin hastaların beklentilerini karşılama düzeyine ve hastanın verilen hizmeti algılamasına dayanır.

Hasta memnuniyetinin temelini büyük ölçüde hasta-hemşire birlikteliği oluşturur (Babacan, Öz-

\* Araş. Gör. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, \*\* Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu  
Yazının gönderilme tarihi: 26.05.2008

gök, Kabukçu ve Alparslan 2003; Köşgeroğlu, Acat ve Karatepe 2005). Çünkü 24 saat kesintisiz hizmet veren hemşireler diğer sağlık çalışanlarına göre daha çok hastanın yanında olan, bireyin sağlığını sürdürme ve rehabilitasyonunda önemli sorumlulukları bulunan sağlık ekibi üyeleridir (Biol 2004; Demir ve Eşer 2005; Ulusoy ve Görgülü 2001; Velioğlu 1999). Amerikan Hemşireler Birliği tarafından yapılan tanımlamada hasta memnuniyeti sağlık bakım organizasyonları kalitesi için belirlenmiş yedi gösterge arasında 3. sırada yer almaktadır (Meisenheimer 1998).

Sağlık hizmetlerinde hasta bireyin pasif rolden aktif role geçişi 1960'ların sonlarında başlamıştır. Bu yıllarda ortaya çıkan teknolojik gelişmeler, sağlık sisteminde önemli değişikliklere neden olmuştur. Toplumlarda eğitim düzeyinin artması ile, daha bilgili ve verilen hizmeti eleştiren tüketiciler ortaya çıkmaya başlamıştır. Günümüzde artık hastalar giderek artan bir şekilde kendi sağlık bakımına katılmak ve karar verme sürecinde kendi durumlarının ne olduğunu öğrenmek, tanıları anlamak istemektedirler. Bundan dolayı verilen sağlık bakım hizmetinin kalitesi yalnızca sağlık ekibinin tanımladığı ve belirlediği boyutta görülmemekte, buna hastaların kararları da büyük ölçüde etki etmektedir (Merkouris, Ifantopoulos, Lanara ve Lemonidou 1999).

Sağlık sistemi içerisinde hastanın verilen hemşirelik bakımından memnuniyetini ölçüp, sonuçlarından yararlanmak, hastaların yararlanabileceği bir takım yeni düzenlemeler yapılmasına olanak sağlar. Bu nedenle bakım kalitesini değerlendirmek, bakıma etkisi olan değişkenleri saptamak, hasta yanıtlarından elde edilenlere göre hizmette hangi öğelere yer verileceği, hangi öğelerin düzeltilmesi gerektiğini saptamak için hasta memnuniyetinin geçerli ölçüm araçlarıyla sürekli ölçülmesi gerekmektedir. Ayrıca yapılan hasta memnuniyeti araştırmalarında hemşirelik bakımı ile ilgili hasta algılarına yer verilmesi önerilmektedir (Coşkun ve Akbayrak 2001).

Bu çalışma hastanede yatan hastaların hemşirelik

bakımını algılayışlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

## YÖNTEM

Tanımlayıcı olarak gerçekleştirilen bu araştırma Mart- Haziran 2007 tarihleri arasında, Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Azizye Araştırma Hastanesi Kardiyoloji, Genel Cerrahi, Göğüs Hastalıkları, Göğüs Cerrahisi ve Beyin Cerrahisi kliniklerinden taburculuğuna karar verilen hastalar ile yapılmıştır. Araştırmada örnekleme seçim yöntemine gidilmemiş belirtilen tarihlerde çalışmaya katılmayı kabul eden 350 hasta ile görüşülmüştür. Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından literatür doğrultusunda hazırlanan sosyodemografik özellikleri belirleyen form ve Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği (HHBAÖ) hastalarla tek tek görüşülerek doldurulmuştur. Formlar uygulanmadan önce gerekli açıklamalar yapılarak kurumdan ve hastalardan yazılı ve sözlü onay alınmıştır.

HHBAÖ Dozier ve ark. (2001) tarafından 2001 yılında Amerika'da geliştirilmiş, geçerlilik ve güvenilirliği İpek Çoban ve Kaşıkçı (2007) tarafından yapılmıştır. Ölçek hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını ve bu bakımdan memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek, Dozier ve ark. (2001) tarafından;

- Beklenen ihtiyaçların derecesini yansıtan,
- Hasta memnuniyetini ölçen,
- Kısa bir bakımın ardından güvenilir ölçüm yapan,
- Sosyo-demografik, kişisel ve diğer faktörlerden minimum düzeyde etkilenen bir ölçek olacak şekilde düzenlenmiştir.

Likert tipi ölçekte hemşirelik bakımının kalitesi ile ilgili 15 ifade bulunmaktadır. Ölçeği oluşturan 15 ifadeden "katılıyorum=1", "biraz katılıyorum=2", "kararsızım=3", " katılmıyorum=4" ve "kesinlikle katılmıyorum= 5" seçeneklerden birisinin işaretlenmesi istenmektedir. Her madde için verilen puan esas alınmaktadır. Böylece ölçekten en az 15 en fazla 75 puan alınabilmektedir. Pu-

an yükseldikçe memnuniyet düzeyi azalmaktadır. Araştırma verileri bilgisayar ortamında istatistik paket programı (SPSS) kullanılarak değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde sayı ve yüzde dağılımı, Kruskal Wallis testi, One Way Anova ve t testi kullanılmıştır.

## BULGULAR

**Tablo 1.** Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre Dağılımları

Tanıtıcı Özellikler (N=150)	S	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	189	54
Erkek	161	46
<b>Yaş</b>		
20-39	106	30.3
40-59	149	42.6
60 ve ı	95	27.1
<b>Medeni durum</b>		
Evli	233	66.6
Bekar	57	16.3
Dul -Boşanmış	60	17.1
<b>Öğrenim durumu</b>		
Okur-yazar	96	27.4
İlkokul	162	46.3
Ortaokul	21	6.0
Lise	45	12.9
Üniversite	26	7.4
<b>Meslek</b>		
Ev hanımı	157	44.9
İşçi	75	21.4
Memur	31	8.9
Çiftçi	14	4.0
Serbest meslek	44	12.6
İşsiz	29	8.3
<b>Gelir durumu</b>		
Gelir giderden az	108	30.9
Gelir gidere eşit	203	58.0
Gelir giderden fazla	39	11.1
<b>Daha önce hastaneye yatma durumu</b>		
Evet	249	71.1

Hayır	101	28.9
<b>Şu an yattığı klinik</b>		
Dahili	208	59.4
Cerrahi	142	40.6
<b>Kronik bir hastalık var mı?</b>		
Evet	211	60.3
Hayır	139	39.7
<b>Refakatçi bulundurma durumu</b>		
Var	299	85.4
Yok	51	14.6
<b>Refakatçinin kalış durumu</b>		
Refakatçi yok	51	14.6
Sürekli kalıyor	200	57.1
Belli saatlerde kalıyor	99	28.3
Toplam	350	100

Tablo 1’de hastaların tanıtıcı özellikleri incelendiğinde; %54’ünün kadın, %42.6’sı 40-59 yaş grubunda ve hastaların yaş ortalamasının 50.46 olduğu saptanmıştır. Hastaların %46.3’ünün ilköğretim mezunu ve %44.9’unun ev hanımı olduğu saptanmıştır. Hastaların 203’ü (%58) gelirlerinin giderlerine eşit olduğunu belirtmişlerdir.

Hastaların daha önce hastaneye yatma durumlarına bakıldığında; % 71.1’inin daha önce hastaneye yattığını, %28.9’unun ise daha önce böyle bir deneyimlerinin olmadığı görülmüştür. Araştırma kapsamına alınan hastaların 208’i (%59.4) dahili kliniklerde, 142’si ise (%40.6) cerrahi kliniklerde tedavi gördükleri belirlenmiştir. Hastaların %85.4’ünün yanlarında refakatçi bulduklarını ve %57.1’inin refakatçisinin sürekli yanında kaldığını saptanmıştır.

**Tablo 2.** HHBAÖ’nin Cronbach · Güvenirlik Katsayısı ve Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçek	N	Cronbach - güvenirlik katsayısı	Ölçeğin alt ve üst değerleri	İşaretlen en alt ve üst değerler	X ± SS
HHBAÖ	350	0.90	15-75	15-68	38.31±12.76

Ölçeğin Cronbach · güvenirlik katsayısı 0.90 olarak tespit edilmiştir. HHBAÖ’den ortalama 38.31±12.76 puan alınmıştır (Tablo 2).

**Tablo 3.** Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayışları

HHBAÖ	S	%
1. Hemşireler daha gerçekçi olmama yardımcı oldular.		
Katılıyorum	109	31.1
Biraz Katılıyorum	144	41.1
Kararsızım	7	2.0
Katılmıyorum	42	12.0
Kesinlikle katılmıyorum	48	13.7
2. Hemşireler ihtiyacım olandan fazlasını düşündüler		
Katılıyorum	109	31.1
Biraz Katılıyorum	88	25.1
Kararsızım	43	12.3
Katılmıyorum	77	22.0
Kesinlikle katılmıyorum	33	9.4
3. Hemşireler isteklerimle hemen ilgilendiler.		
Katılıyorum	163	46.6
Biraz Katılıyorum	120	34.3
Kararsızım	5	1.4
Katılmıyorum	42	12.0
Kesinlikle katılmıyorum	20	5.7
4. Hemşireler bakım esnasında tüm dikkatlerini bana verdiler		
Katılıyorum	228	65.1
Biraz Katılıyorum	118	33.7
Kararsızım	1	0.3
Katılmıyorum	2	0.6
Kesinlikle katılmıyorum	1	0.
5. Hemşireler çoğu şeyi bana sorarak yaptılar.		
Katılıyorum	46	13.1
Biraz Katılıyorum	55	15.7
Kararsızım	12	3.4
Katılmıyorum	104	29.7
Kesinlikle katılmıyorum	133	38.0
6. Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler.		
Katılıyorum	147	42.0
Biraz Katılıyorum	120	34.3
Kararsızım	10	2.9
Katılmıyorum	66	18.9
Kesinlikle katılmıyorum	7	2.0

HHBAÖ	S	%
7. Hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler.		
Katılıyorum	55	15.7
Biraz Katılıyorum	75	21.4
Kararsızım	19	5.4
Katılmıyorum	68	19.4
Kesinlikle katılmıyorum	133	38.0
8. Hemşirelerin benim gereksinimlerim ve isteklerime dair ilgili kişileri uyardıklarından eminim.		
Katılıyorum	86	24.6
Biraz Katılıyorum	121	34.6
Kararsızım	74	21.1
Katılmıyorum	53	15.1
Kesinlikle katılmıyorum	16	4.6
9. Hemşirelere ihtiyacım olduğunda yanımda olacaklarından eminim.		
Katılıyorum	111	31.7
Biraz Katılıyorum	123	35.1
Kararsızım	24	6.9
Katılmıyorum	77	22.0
Kesinlikle katılmıyorum	15	4.3
10. Hemşirelerin hastalığımın benim için ne demek olduğunu anladıklarımı hissediyorum.		
Katılıyorum	57	16.3
Biraz Katılıyorum	63	18.0
Kararsızım	168	48.0
Katılmıyorum	50	14.3
Kesinlikle katılmıyorum	12	3.4
11. Bazı sorunların, hemşirelerin çabaları sayesinde önlendiğini biliyorum.		
Katılıyorum	71	20.3
Biraz Katılıyorum	125	35.7
Kararsızım	76	21.7
Katılmıyorum	51	14.6
Kesinlikle katılmıyorum	27	7.7
12. Hemşireler hastalığıma ilişkin korkularımı başa çıkımda bana yardımcı oldular.		
Katılıyorum	59	16.9
Biraz Katılıyorum	92	26.3
Kararsızım	42	12.0
Katılmıyorum	69	19.7
Kesinlikle katılmıyorum	88	25.1

HHBAÖ	S	%
13. Hemşirelerin yaptığı açıklamalar beni rahatlattı.		
Katılıyorum	66	18.9
Biraz Katılıyorum	72	20.6
Kararsızım	43	12.3
Katılmıyorum	82	23.4
Kesinlikle katılmıyorum	87	24.9
14. Hemşireler tedavilerim yapılırken beni rahatlattılar.		
Katılıyorum	110	31.4
Biraz Katılıyorum	126	36.0
Kararsızım	17	4.9
Katılmıyorum	55	15.7
Kesinlikle katılmıyorum	42	12.0
15. Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim.		
Katılıyorum	133	38.0
Biraz Katılıyorum	108	30.9
Kararsızım	24	6.9
Katılmıyorum	23	6.6
Kesinlikle katılmıyorum	62	17.7

Çalışmaya katılan hastaların 163'ü (%46.6) hemşirelerin, kendi istekleriyle hemen ilgilendiklerini, 228'i (%65.1) hemşireler bakım esnasında tüm dikkatlerini kendilerine verdiklerini belirtmişlerdir. Hastaların %38'i hemşireler sayesinde iyi bakıldıklarını hissettiklerini, %41.1'i hemşirelerin kendilerinin gerçekçi olmalarına yardımcı olduklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında hastaların %38'i hemşirelerin çoğu uygulamayı kendilerine sormadan yaptıklarını ve yine %38'i hastaneyle ilgili bildikleri şeyler hakkında hemşirelerin kendilerine bilgi vermediklerini söylemişlerdir. Hastaların 168'i (%48) hastalıklarının kendileri için ne demek olduğunu anlayıp anlamadıkları konusunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 4.** Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre HHBAÖ'nden Aldıkları Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Özellikler (N=350)	N=350	HHBAÖ X±SS	Test/Anlamlılık değeri
<b>Cinsiyet</b>			
Kadın	189	36.10	F= 1.23
Erkek	161	±12.28	df=348
		37.90±12.88	P>0.05
<b>Yaş</b>			
20-39	106	38.43±17.02	F= 3.02
40-59	149	39.85±9.51	df=2
60 ve ↑	95	35.75±11.35	P>0.05
<b>Öğrenim durumu</b>			
Okur-yazar	96	38.06±10.40	KW= 22.44 df=4 p<0.001
İlkokul	162	35.06±12.93	
Ortaokul	21	41.33±6.65	
Lise	45	44.95±15.09	
Üniversite	26	43.65±13.29	
<b>Gelir durumu</b>			
Gelir giderden az	108	40.63±11.99	F=12.91
Gelir gidere eşit	203	36.92±13.48	df=2 - p<0.05
Gelir giderden fazla	39	30.07±10.82	
<b>Daha önce hastaneye yatma durumu</b>			
Evet	249	37.97±12.81	F=1.20
Hayır	101	39.13±12.67	df=348 p>0.05
<b>Şu an yattığı klinik</b>			
Dahili	208	40.10±13.39	F= 2.99
Cerrahi	142	35.68±11.34	df=348 p>0.05
<b>Kronik bir hastalık var mı?</b>			
Evet	211	38.25±11.26	F=13.46
Hayır	139	35.40±14.80	df=348 p<0.001
<b>Refakatçi bulundurma durumu</b>			
Var	299	36.60±12.31	F= 2.184
Yok	51	48.33±10.66	df=348 p>0.05

Tablo 4’de hastaların tanıtıcı özelliklerine göre HHBAÖ puan ortalamalarının dağılımı incelendiğinde kadın hastaların HHBAÖ puan ortalamaları  $36.10 \pm 12.28$  bulunurken erkek hastaların puan ortalamaları  $37.90 \pm 12.88$  bulunmuştur.

## TARTIŞMA

Hastaların cinsiyet durumlarına göre HHBAÖ puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $p > 0.05$ ). Demir ve Eşer’in (2005), Okumuş ve Gürbüz’ün (1992), Özbaşaran’ın (2001), yaptıkları hasta memnuniyeti çalışmalarında da cinsiyetin memnuniyet üzerine etkisi olmadığı bulunmuştur.

Hastaların yaş grupları ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamsız bulunmuştur ( $p > 0.05$ ). Eroğlu, Özmen, Noyaner ve Aydın (2001), Uzun (2001), yaptıkları çalışmalarda verilen hizmetten memnuniyet oranının ileri yaş hastalarda çok daha yüksek olduğunu saptamışlardır (Tablo 4). Araştırma kapsamına alınan hastaların yaş gruplarına göre memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki olmamasının sebebi hastaların her yaşta hemşirelik bakımından beklentilerin yüksek olabileceği şeklinde açıklanabilir.

Hastaların öğrenim durumlarının memnuniyet düzeyi üzerine etkisinin olduğu görülmektedir ( $p < 0.001$ ). Üniversite mezunu olan hastaların diğer hastalara oranla hemşirelik bakımından daha az düzeyde memnun oldukları saptanmıştır. Bu bulgunun ışığında, eğitim düzeyi yükseldikçe bireyler daha bilinçli olmakta, aldıkları hizmetten beklentileri yükselmektedir ve bunun sonucunda da alınan hizmetten memnuniyet düzeyi azalmaktadır şeklinde düşünülebilir. Cihangiroğlu’nun (1996) çalışmasında da ilkokul mezunlarından oluşan grupta en yüksek oranda (%35.8) memnun iken, üniversite mezunlarından oluşan grup %12.7 ile en düşük düzeyde saptanmış olup bu çalışma sonuçlarını desteklemektedir.

Hastaların gelir durumlarıyla memnuniyet düzeyleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bu-

lunmuştur ( $p < 0.05$ ). Bu farkın geliri giderinden fazla olan hasta grubundan kaynaklandığı, bu grubun hemşirelik bakımından daha çok memnun olduğu saptanmıştır. Normalde gelir düzeyi düşük olanların sunulan hizmetten daha çok memnun olmaları beklenir. Ancak beklenenin tersine olan bu sonuç, gelir durumu iyi olanların hastanedeki gereksinimlerinin büyük bir kısmını kendileri karşılayabildikleri için beklentilerinin azalabileceği şeklinde yorumlanabilir.

Hastaların daha önce hastaneye yatma durumları ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p > 0.05$ ). Fadiloğlu ve ark.’nın (1992), Görgeç ve Doğan’ın (2002) yaptıkları çalışma sonuçları bu çalışma sonuçlarıyla paralellik göstermekte ve daha önceki hastane deneyimlerinin şu anki memnuniyet durumlarını etkilemediği görülmektedir. Bu sonuç, hastaların daha önceki deneyimlerinden etkilenmedikleri ve hastaneye her yatışlarında hemşirelik bakımından beklentilerinin aynı olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Hastaların yatışları klinikler ile HHBAÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p > 0.05$ ). Hastaların yatışları kliniklerin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyine etkisinin olmamasının nedeni hastalar hangi klinikte olursa olsunlar hemşirelik bakımından beklentilerinin değişmemesi olabilir.

Hastaların kronik hastalığının olması durumu ile HHBAÖ puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu bulunmuştur ( $p < 0.001$ ). Kronik hastalığı olmayan hastaların olanlara göre hemşirelik bakımından daha memnun oldukları saptanmıştır. Kronik hastalığı olanlar olmayanlardan daha uzun süre hastanede yatışları, daha çok tıbbi müdahalelere maruz kaldıkları ve bu hastalığı yaşam boyu taşıyacakları için bu durum onların ruh halini olumsuz yönde etkileyebilir ve daha hassas ve kırılğan hale getirir. Bu nedenle kronik hastalığı olan bireylerin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri düşük bulunmuş olabilir. Hastaların refakatçi bulun-

durma durumu ile HHBAÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ( $p>0.05$ ).

## SONUÇ

Hastaların hemşirelik hizmetlerini algılama düzeyleri geniş ölçüde hastanın sosyal durumuna, yaşına, eğitim düzeyine bağlı olsa da, hemşirelerden aldıkları destek, hemşirelerin onlara gösterdiği saygı, onlara karşı kibar davranmaları, sorularına açık ve net yanıt vermeleri, hastaların her zaman hemşireye ulaşabilmesi hasta memnuniyeti için önemli kriterlerdir. Çalışmaya katılan hastaların hemşirelik bakımından orta düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Hemşirelerin hastalara uygulamalar ve bilmedikleri konular hakkında bilgi vermelerinin hasta memnuniyetini etkilediği görülmüştür. 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. Ayrıca hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti ile ilgili araştırma sonuçlarının hastane yöneticileriyle paylaşılarak hemşirelerin bakıma ilişkin geliştirilmesi gereken yönlerinin farkında olmalarının sağlanması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

Babacan, B., Özgök, Y., Kabukçu, N., Alparlan, N. (2003). Ç.Ü.T.F. Balcılı Hastanesi dahiliye ve cerrahi kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerini algılayışı ve beklenti düzeylerinin belirlenmesi. 2. Uluslararası - 9. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kongre Kitabı, Antalya, 297-301.

Bırol, L. (2004). Hemşirelik Süreci. 6. basım, Etki Matbaacılık Yayıncılık Ltd. Şti., İzmir, 51-92.

Chan, J. N., Chau, J. (2005). Patient satisfaction with triage nursing care in Hong Kong. *Journal of Advanced Nursing*, 50(5): 498-507.

Cihangiroğlu, N. (1996). Gata Eğitim Hastanesi'nde yatarak tedavi olan hastalara verilen sağlık bakım hizmet kalitesi ve hasta tatmininin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Genelkurmay Bşk., Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Ankara.

Coşkun, H., Akbayrak, N. (2001). Hastaların kliniklere kabul ve taburculuklarında hemşirelik yaklaşımlarının belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2): 63-68.

Demir, Y., Eşer, İ. (2005). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin bir ölçek çalışması. *Hastane Yönetimi Dergisi*. Ocak-Şubat-Mart: 31-42.

Dozier, A., Kitzman, H., Ingersoll, G., Holmberg, S., Schultz, A. (2001). Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Research in Nursing & Health*, 24: 506-517.

Eroğlu, F., Özmen, S., Noyaner, A., Aydın, C. (2001). Yoğun bakımda hasta sağlık bakım kalitesini geliştirebilir miyiz? Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 8(3): 9-11.

Fadıloğlu, Ç. ve ark. (1992). Hastaların hemşireleri değerlendirmesi. II. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildiri Kitabı. Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 659-670.

Görgeç, Ö., Doğan, S. (2002). Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Araştırma ve Uygulama Hastane'si çocuk servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 4(2): 49-59.

İpek Çoban, G., Kaşıkçı, M. (2007). Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Köşgeroğlu, N., Acat, M., Karatepe, Ö. (2005). Kemoterapi Hastalarında Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6: 75-83.

Meisenheimer, C. G. (1998). Quality management: Process and outcome. 5. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası, İzmir, 4-25.

Merkouris, A., Ifantopoulos, J., Lanara, V., Lemonidou, C. (1999). Patient satisfaction: A key concept for evaluating and improving nursing services. *Journal of Nursing Management*, 7(1): 19-28.

Okumuş, H., Gürbüz, H. (1992). Hastaların hemşirelik bakım yeterliliğini değerlendirmeleri. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Esnaf Ofset Matbaacılık, Sivas, 386-391.

Özbaşaran, F. (2001). Hastanede yatan yetişkin hastaların verilen hemşirelik bakımına ilişkin memnun olma durumlarının incelenmesi. I. Uluslararası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Antalya, 382-388.

Ulusoy, M. F., Görgülü, R. S. (2001). Hemşirelik Esasları. 5. baskı, 72. TDFO Ltd. Şti, Ankara, 1-32.

Uzun, Ö. (2001). Patient satisfaction with nursing care at a University Hospital in Turkey. *Journal of Nursing Care Quality*, 16(1): 24-33

Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*, 54(2): 16-22.

Velioğlu, P. (1999). Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar. Alaş Ofset, İstanbul, 53-77.

Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2): 69-74.