

Cerrahi Kliniklerde Tedavi Gören Hastaların Aldıkları Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi

Cemile Kuzu¹, Bahire Ulus²

¹Uludağ Üniversitesi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Hemşirelik Müdürlüğü, Bursa, Türkiye

²Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul, Türkiye

ÖZET

Amaç: Bu çalışma Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapıldı.

Hastalar ve Yöntem: Bu çalışma, Mayıs-Haziran 2013 tarihlerinde Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, cerrahi kliniklerinde, cerrahi girişim geçirerek tedavi gören 224 hasta üzerinde gerçekleştirildi. Verilerin toplanmasında Demografik Özellikler Formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği kullanıldı. Veriler; yüzdelik, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis istatistiksel testleri ile analiz edildi.

Bulgular: Bu çalışmanın sonunda, araştırma grubuna alınan hastaların memnuniyet durumlarının cinsiyet, yaş, meslek, medeni durum, sosyal güvence, ekonomik durum, yaşadığı yer, tedavi görülen klinikler, önceki hastane deneyimi, oda tipi ve tedavi gördüğü gün sayısından etkilenmediği ancak eğitim durumunun memnuniyet üzerinde etkili olduğu ($p<0,05$) belirlendi. Bu araştırmaya katılan bireylerin hemşirelik bakımından memnuniyetinin çok iyi düzeyde olduğu saptandı. Memnuniyet alanları incelendiğinde; hastaların mahremiyetine gösterilen saygıdan memnuniyetin en yüksek düzeyde olduğu, kendilerini evinde gibi hissetme durumundan memnuniyetin ise en düşük düzeyde olduğu saptandı.

Sonuç: Bu araştırmadan elde edilen bilgiler doğrultusunda; cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların, hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin oldukça yüksek olduğu, hastaların mahremiyetine yüksek oranda saygı gösterildiği saptandı. Ancak bu hastaların kendilerini evlerinde gibi hissetmeleri alanında memnuniyet düzeyinin düşük olduğu belirlendi. Bu alana yönelik yapılabilecek iyileştirme çalışmalarına yol gösterebilmesi amacıyla, cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların kendilerini evlerinde hissedebilmeleri için nelere gereksinim duyduklarını belirleyen çalışmaların yapılması önerilebilir.

Anahtar sözcükler: cerrahi hasta, hasta memnuniyeti, hemşirelik bakımı

DETERMINING THE LEVEL OF SURGICAL PATIENT SATISFACTION WITH NURSING CARE IN SURGICAL CLINICS

Purpose: This study has been done as a descriptive study for defining the satisfaction level of patients being treated in surgical clinics with nursing care.

Patients and Methods: This study has been done between May and June 2013, on 224 patients having been treated in surgical clinics of the Health Application & Research Centre at Bursa Uludag University, after a surgical intervention. A Demographical Specifications Form and the Newcastle Nursing Care Satisfaction Scale have been used in the collecting of the data. The data has been analyzed with percentage, Mann Whitney U Test, and Kruskal Wallis statistical tests.

Results: At the end of this study, it has been determined that the satisfaction level of the patients in the research group has not been affected by gender, age, profession, marital status, social security, economical status, place where they lived, the clinics where they have been treated, previous hospital experience, room type and the number of treatment days, but by the education level. ($p<0,05$) It has been determined that the nursing care satisfaction of those individuals was at a very good level. When examining the fields of satisfaction, it has been determined that the patients' satisfaction with regard to the respecting of their privacy was on a high level, and their satisfaction with regard to feeling at home was on a low level.

Conclusion: As a result of the study, it has been determined that the satisfaction level of patients who were treated in surgical clinics was quiet high, and their satisfaction with the staff respecting their privacy was on a very high rate. With regards to feeling at home however, it has been determined that the satisfaction level is low. For improving further studies, it is suggested to determine what patients being treated in surgical clinics need to feel at home.

Key words: surgical patient, patient satisfaction, nursing care

Hasta memnuniyeti, hizmetin varlığını, sürekliliğini, sunumunu, hizmeti verenlerin yeterliliğini, iletişim özelliklerini ve hasta ile etkileşimini içeren çok boyutlu bir kavramdır (1). Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve bakım kalitesinin en önemli göstergesidir (1-3). Hasta memnuniyeti; hemşirelik hizmetleri, tıbbi bakım hizmetleri, laboratuvar hizmetleri, sağlık personelinin ilgisi, temizlik, teknolojik alt yapı, genel otelcilik hizmetleri, yemek sunumu, hizmete erişim hızı, bürokratik işlemler, yönetim anlayışı, fiyat ve benzeri unsurlardan etkilenmektedir (4).

Hasta memnuniyeti hastanın beklentileri ve aldığı bakımın birbiri ile uyumu şeklinde tanımlanmaktadır (1,5). Hemşirelik bakımından memnuniyetin değerlendirilmesinde; hemşirelerin hastalara destek olmaları, hastalara ve ailelerine güler yüz, saygı ve nezaket göstermeleri, onların sorularına açık ve net yanıt vermeleri, hastalar tarafından her zaman kolayca ulaşılabilir durumda olmaları ve hastaların diğer beklentilerine cevap vermeleri gibi ölçütler kullanılmaktadır. Bunun yanında, hizmeti alan bireyin geçmiş deneyimleri, bilgileri ve beklentileri, sosyal durumu, yaşı, eğitimi, mevcut sağlık düzeyi ve bunu algılaması hasta memnuniyetini etkileyebilen faktörler olarak değerlendirilmektedir (1,5,6)

Hastaların hastanede yattıkları süre içinde verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen önemli bir faktördür (1,3). Hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi, hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlar (6,7). Ayrıca, elde edilen bilgiler bakıma yön verme ve hizmetin kalitesini geliştirmeye yardım etmede önemli kanıtlar sağlamaktadır (1,3).

Bu araştırma, cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak planlanmıştır.

Araştırma soruları;

1. Araştırma kapsamına alınan cerrahi hastalarının demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, medeni durum, sosyal güvence, ekonomik durum, yaşadığı yer, tedavi gördüğü klinik, hastane deneyimi, odada kalan hasta sayısı ve yatış süresi) genel memnuniyet durumlarını etkiliyor mu?

2. Cerrahi kliniklerde tedavi olan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti hangi düzeydedir?

Yöntem

Araştırmanın evrenini Uludağ Üniversitesi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, cerrahi kliniklerinde

Mayıs-Haziran 2013 tarihleri arasında yatan yetişkin hastalar oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme; basit rastlansız örnekleme yöntemi ile seçildi. Örnekleme hacmi, %95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde, formülüne göre, 224 kişi olarak hesaplandı.

Hastaların araştırma grubuna alınma kriterleri;

1. Cerrahi girişim geçiren ve en az 2 gün yatarak tedavi gören,
2. 18 yaş üzerinde olan,
3. İletişim kurulabilen,
4. Araştırmaya katılmayı kabul eden,
5. Bilinci açık olan,
6. Şiddetli ağrısı olmayan bireyler olarak belirlendi.

Çalışmanın uygulanabilmesi için, Uludağ Üniversitesi Etik Kurulu'ndan etik kurul onayı (No:2013-8/35) ve Uludağ Üniversitesi, Tıp Fakültesi Hastanesi'nden kurum izni alındı. Veriler, kliniklerde yüz yüze görüşme yöntemi ile araştırma tarafından toplandı. Taburcu olması planlanan ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalara araştırmanın amacı açıklandıktan ve onamları alındıktan sonra anket formları verildi. Hasta ile görüşen birey hastane çalışanı olduğunu anımsatan herhangi bir forma ya da kıyafet giymedi.

Veri toplama araçları: Bu çalışmada kullanılan Demografik Özellikler Formu araştırmacı tarafından literatür incelemesi doğrultusunda hazırlandı. Bu formda hastaların yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi demografik özelliklerini içeren 12 adet soru bulunmaktadır (1,2,5,6).

Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ): Hastanede hemşirelik bakımından memnuniyeti değerlendirmek amacıyla 1995 yılında Thomas ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir, Türkçe geçerlik güvenirliği ($\alpha=0.94$) 2003 yılında Uzun tarafından yapılan ölçekte toplam 19 adet soru bulunmaktadır (6).

Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmıştır. Bu genişlik beşe bölünerek memnuniyet düzeyi aralıkları belirlenmiştir. Buna göre; 1.00-1.79 puan aralığı, "çok düşük", 1.80-2.59 "düşük", 2.60-3.39 "orta", 3.40-4.19 "yüksek" ve 4.20-5.00 arası "çok yüksek" olarak değerlendirilmiştir.

Elde edilen veriler SPSS 16.0 (Statistical Package for Social for Windows) paket programında, tanımlayıcı istatistiksel metotları (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Mann Whitney U testi,

niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ikiden fazla grup durumunda, normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırma grubuna alınan hastaların %59,4'ünün erkek, %46,0'sının 59 yaş ve üzerinde, %58,0'inin ilköğretim mezunu, %33,9'unun ev hanımı ve %87,9'unun evli olduğu belirlendi. Bireylerin %95,5'inin sosyal güvencesinin olduğu ve orta ekonomik düzeyde yer aldığı %84,4 ve yarısından fazlasının %73,7 kentsel bölgede yaşadığı saptandı.

Tablo 1. Newcastle Hemşirelik Bakımı Ölçeği Memnuniyet Puanlarının, Hasta Demografik Özellikleri ile Karşılaştırılması (N=224)

Demografik Özellikler	Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Puanı					
	N	Ort.	ss	MW	p	
Cinsiyet	Kadın	91	4,500	0,752	5733	0,488
	Erkek	133	4,547	0,703		
	19-28	30	4,493	0,665		
	29-38	28	4,431	0,867		
Yaş	39-48	26	4,502	0,877	0,625	0,960
	49-58	37	4,508	0,682		
	59 ve Üstü	103	4,578	0,676		
Eğitim Durumu	İlköğretim	130	4,608	0,692		
	Ortaöğretim	27	4,407	0,587	14,907	0,002**
	Lise	47	4,597	0,681		
	Yükseköğretim	20	4,005	0,955		
Meslek	işçi	8	4,401	1,065		
	Memur	6	4,947	0,067		
	Ev Hanımı	76	4,603	0,655		
	Serbest Meslek	57	4,542	0,717	11,736	0,068
Medeni Durum	Emekli	56	4,564	0,687		
	Öğrenci	7	4,120	0,778		
	Diğer	14	4,015	0,933		
	Evli	197	4,536	0,714	2599,500	0,844
Sosyal Güvence	Bekâr	27	4,468	0,789		
	Var	214	4,519	0,734	972	0,611
	Yok	10	4,711	0,381		
Ekonomik Durum	Düşük	7	4,744	0,348		
	Orta	189	4,556	0,692	3,003	0,223
	Yüksek	28	4,280	0,932		
Yaşadığınız Yer	Kentsel Bölge	165	4,494	0,769	4450,5	0,311
	Kırsal Bölge	59	4,623	0,569		

Hastaların hastane deneyimlerine göre dağılımına bakıldığında; %83'ünün hastane deneyimi olduğu, %86,6'sının özel odada kaldığı ve hastaların %76,3'ünün 3-7 gün süre ile hastanede tedavi gördüğü belirlendi. Bu çalışmada NHBMÖ'nin Cronbach alfa iç tutarlılık kat sayısı $\alpha=0.98$ olarak hesaplandı. Hastaların hemşirelik bakımından toplam memnuniyet düzeyinin 0.72 (ort: ± 4.528) olduğu saptandı ve hastaların memnuniyetinin çok iyi düzeyde olduğu görüldü. Elde edilen veriler doğrultusunda; cinsiyet, yaş, meslek, medeni durum, sosyal güvence, ekonomik durum, yaşadığı yer, tedavi görülen klinikler, önceki hastane deneyimi, oda tipi ve tedavi gördüğü gün sayısının memnuniyet üzerinde etkili olmadığı ancak eğitim durumunun memnuniyet üzerinde etkili olduğu ($p<0,05$) belirlendi (Tablo 1).

Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının incelendiği bu çalışmada hastaların en yüksek memnuniyet puanının *hastaların mahremiyetlerine gösterilen saygı* alanında olduğu belirlenmiştir. (ort: $4,67\pm 0,67$ (çok yüksek memnuniyet)) en düşük memnuniyet alanı ise *hemşirelerin hastaları evlerinde hissettirmeleri* alanında olduğu (ort: $4,08\pm 1,29$ (yüksek memnuniyet)) görüldü (Tablo 2).

Tartışma

Bu çalışmada cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri değerlendirildi ve hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin çok yüksek düzeyde olduğu görüldü. Özer ve arkadaşlarının farklı kliniklerde yaptıkları hemşirelik bakımından memnuniyet araştırmalarında hastaların "yüksek düzeyde memnun" olduğu belirtilmektedir (8). Geçkil ve arkadaşlarının çalışmasında, hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından "orta düzeyde memnun" olduğu ve cerrahi kliniklerde memnuniyetin ($70,53\pm 16,35$) daha da yüksek olarak saptandığı bildirilmektedir (5). Alhusban ve Abualrub'ın yaptığı çalışmada ise hastaların hemşirelik bakımından "orta düzeyde memnun" olduğu, hemşirelik bakımı ile ilgili deneyimlerin olumlu yönde olduğu bildirilmiştir (9).

Cerrahi girişim sonrası hastaların hemşirelik bakımına olan gereksinimleri artmaktadır. Bu dönemde hemşire; hastanın ameliyata verdiği fizyolojik ve psikolojik yanıtı değerlendirerek, iyileşmeyi hızlandıracak ve komplikasyonları önleyecek girişimler yapar. Bakım için hastayı ve ailesini eğitir taburculuk sonrası evde bakımını planlar (10). Stephens Woods ameliyat öncesi, sırası ve sonrasındaki dönemde hasta memnuniyeti için cerrahi hemşirelerin önemli bir

Tablo 2. Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Puanları Dağılımı (N=224)

	<i>Hiç memnun değildim</i>		<i>Nadiren memnundum</i>		<i>Memnundum</i>		<i>Çok memnundum</i>		<i>Tamamen memnundum</i>		<i>ort.</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	
Hemşirelerin size ayırdığı zaman miktarından	0	0	7	3	25	11	36	16	156	70	4,52
Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	0	0	8	4	16	7	42	19	158	71	4,56
Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınızda bulunmasından	1	0	7	3	23	10	41	18	152	68	4,50
Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	0	0	7	3	19	8	44	20	154	69	4,54
Çağırduğunuzda hemşirelerin hemen gelmelerinden	3	1	6	3	10	4	32	14	173	77	4,63
Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	13	6	23	10	30	13	23	10	135	60	4,09
Hemşirelerin size durumumuz ve tedavinizle ilgili bilgi vermelerinden	4	2	7	3	23	10	32	14	158	71	4,49
Hemşirelerin iyi olup olmadığını yeterli sıklıkta kontrol etmelerinden	4	2	5	2	14	6	39	17	162	72	4,56
Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	1	0	6	3	16	7	36	16	165	74	4,60
Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	3	1	6	3	22	10	39	17	154	69	4,50
Hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	2	1	6	3	21	9	41	18	154	69	4,51
Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	2	1	2	1	20	9	44	20	156	70	4,56
Hemşirelerin durumumuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden	3	1	5	2	16	7	51	23	149	67	4,51
Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	2	1	3	1	17	8	42	19	160	71	4,58
Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	3	1	5	2	14	6	48	21	154	69	4,54
Serviste size tanınan serbestliğinin miktarından	3	1	3	1	17	8	55	25	146	65	4,51
Hemşirelerin sizin bakım ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	2	1	7	3	13	6	41	18	161	72	4,57
Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	1	0	2	1	14	6	36	16	171	76	4,67
Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili gereksimlerinizin farkında olmalarından	2	1	4	2	15	7	45	20	158	71	4,58

etkiye sahip olduğunu belirtmektedir (11). Myles ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada ise ameliyat sonrası dönemde hastanede bakımın önemli olduğu, hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu bildirilmiştir (12).

Araştırmaya katılmayı kabul eden hastaların %59,4'ünün erkek, %40,6'sının kadın olduğu bu çalışmada kadın hastaların memnuniyet puan ortalamaları ile erkek hastaların memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptandı ($p=0.488$) (MW=5733). Benzer şekilde Arslan ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada cinsiyetin memnuniyeti etkilemediği bildirilmiştir (13).

Bölükbaş ve Türköz'ün yapmış olduğu, hastaların hemşirelerden beklentilerini inceledikleri çalışmalarında, erkek hastaların hemşirelik bakımını yeterli bulma durumu ile (%59), kadın hastaların (%47) hemşirelik bakımını yeterli bulma durumunun benzer olduğu bildirilmiştir (14).

Yaşın artmasıyla beraber yaşlı bireylerde fonksiyonel bozukluklar, yetersizlikler ve kronik hastalıklar sık

görülürken, bu sorunların bir kısmı cerrahi yolla tedavi edilmektedir (15). Cerrahi girişim geçiren yaşlı hastaların tedavi süreçlerinin en kritik aşaması erken ameliyat sonrası dönemdir. Bu dönemde uygulanan etkili ve yeterli hemşirelik bakımı ile komplikasyonların ve yaşamı tehdit eden durumların azaltılması sağlanarak yaşam kalitesinin optimum düzeye getirilmesi mümkün olur (16). Bu çalışmada cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların büyük çoğunluğunun 59 yaş ve üstü olduğu görüldü. Yapılan istatistiksel analizde yaş grupları ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamasına karşılık, en yüksek memnuniyetin 59 yaş ve üstü grupta olduğu görüldü (ort:4,578) (Tablo2). Bu bulgular doğrultusunda, verilen hizmetten memnuniyet düzeyinin ilerleyen yaşla daha yükseldiği gözlenmiştir. Tuğut ve Gölbaş'ın yaptığı çalışmada 60 yaşın üzerinde olan hastalarda hemşirelik bakımından memnuniyetin yüksek düzeyde saptandığı bildirilmiştir (2). Uzun'un çalışmasında da hasta memnuniyetinin ileri yaşlarda yükseldiği bildirilmiştir (6). Bölükbaş ve Türköz'ün yaptığı çalışmada ise yaşın hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti etkilemediği bildirilmiştir (14).

Hastaların yaş gruplarına göre gereksinimleri ve hemşirelik bakımı algıları değişebilmektedir. Yaş ilerledikçe bireylerin biyolojik ve fonksiyonel yetersizlikleri olmasına karşın, yaşam deneyimlerinin fazla olmasının sonuç üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Yaşlı hastaların daha olgun ve hoşgörülü olmaları, iletişime daha fazla önem vermelerinin yanı sıra, hemşirelerin yaşlı hastalara daha fazla saygı göstermelerinin bu sonucu etkilemiş olduğu düşünülmektedir.

Eğitim durumlarına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde hastaların %58'inin ilköğretim mezunu olduğu ve eğitim durumunun, hemşirelik bakımından memnuniyette etkili bir faktör olduğu saptandı ($p=0,002$). Buna göre, ilköğretim mezunu olan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin, ortaokul lise ve yüksekokul mezunu olan hastalardan daha yüksek olduğu belirlendi (Tablo 2). Milutinovic ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların memnuniyetlerinin düşük düzeyde olduğu bildirilmiştir (17).

Eğitim düzeyinin artmasıyla, daha bilgili ve verilen hizmeti eleştiren tüketiciler ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu sonuç; eğitim düzeyi yükseldikçe hastaların hemşirelik bakımından beklentilerinin arttığı, dolayısıyla memnuniyet düzeylerini olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir.

Hayes yaptığı çalışmada, hastaların hemşirelerine güvendikleri, onların görüşlerini değerli buldukları, uyguladıkları bakımdan da memnun olduklarını saptadığını bildirmektedir (18). Tükel ve arkadaşları yaptıkları çalışmada; hastaların büyük çoğunluğunun (%71,2) hemşirelerin kendilerine yaklaşım biçimlerinden "iyi düzeyde memnun" olduklarını saptadıklarını bildirmiştir (19). Önsüz ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada; hastaların hemşirelerin bilgisinden, becerisinden, nezaketinden, güler yüzlülüğünden, yaklaşımlarından ve bilgilendirmelerinden memnun oldukları belirtilmiştir (20). Benzer şekilde Kıdak ve Aksaraylı'nın yaptıkları çalışmada, hastaların büyük çoğunluğunun, hemşirelerin zamanında ve yeterli hizmet verdikleri, sorularına doyurucu yanıt verdikleri ve bu nedenle hemşirelere güven duyduklarını belirttikleri bildirmişlerdir (21).

NHBMÖ puanları değerlendirildiğinde, en yüksek memnuniyetin *hastaların mahremiyetine gösterilen saygı* alanında

olduğu belirlendi. Ameliyat olma; bireyin kişisel kontrolünün azaldığı, mahremiyetini koruyamama endişesi yaşadığı, daha çok bilgiye ve ilgiye gereksinim duyduğu bir dönemdir. Kısa süreli de olsa alacağı anestezi ile birey kendini güvенеbileceği, onun yerine fiziksel, sosyal, psikolojik ve bilişsel mahremiyetine özen gösterecek ve kendini emanet edebileceği birine ihtiyaç duyar (22). Mrayyan çalışmasında, hastaların özellikle mahremiyetine önem verilmesi gerektiğini ve hemşirelik bakımından memnuniyetin orta düzeyde olduğunu bildirmiştir (23).

Bu çalışmada en düşük memnuniyet düzeyinin, *hastanın kendini evindeymiş gibi hissetmesi* alanında olduğu gözlemlendi. Hastanelerin fiziksel ve sosyal yönden sağlayacağı rahatlık bireylerin kendilerini evinde hissetmelerine neden olmakta ve memnuniyet düzeylerini arttırabilmektedir. Yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hissedenden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma hem de hizmeti veren sağlık ekibine daha çok güven duyarlar (1). Hastaların kendilerini evindeymiş gibi rahat hissetmeleri hemşirelik bakımı dışında; kurumsal, çevresel vb. birçok faktörden etkilenmektedir. Hemşire, hastanın kendisini ev konforunda ve huzurlu hissetmesinde, güvenli çevrenin sağlanması ve sürdürülmesinde aktif rol alır. Hemşirelik bakım sürecinde; hastaya özel ve kanıta dayalı uygulamalar yer almalı, hasta odaklı, güvenli, kaliteli ve güler yüzlü hemşirelik bakımı verilmelidir.

Sonuç ve öneriler

Bu çalışmada, hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyetin çok iyi düzeyde olduğu belirlendi. Hastaların demografik özelliklerinin hemşirelik bakım beklentilerini etkilediği göz önünde bulundurularak hasta bakımının bireyselleştirilmesine özen gösterilmesi, hemşirelik hizmetlerinin değerlendirilmesinde hasta memnuniyeti araştırma verilerinin bir ölçüt olarak kullanılması gerektiği düşünülmektedir.

Hastaların kendilerini evlerinde gibi hissetmeleri için nelere ihtiyaç duyduklarını belirleyen çalışmaların yapılması, kliniklere özgü memnuniyet ölçümlerinin geçerli ölçüm araçlarıyla düzenli olarak tekrarlanması önerilmektedir.

Kaynaklar

1. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5(2):69-74.
2. 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.
3. Koç S, Bükler N, Şavkın R, Kiter E. Ortopedi ve Travmatoloji hastalarının bağımsızlık ve depresyon düzeylerinin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi üzerine etkisi. Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi 2012;22(3):130-6.
4. Ulus B, Kublay G. PedsQL Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe' ye Uyarlanması, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2012;3(1):44-50.
5. Geçkil E, DüNDAR Ö, Şahin T. Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2008;41-51.
6. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. Türk Hemşireler Dergisi 2003;54(2):16-24.
7. Köşgeroğlu N, Acat M B, Karatepe Ö. Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2005;6(2):75-83.
8. Özer N, Köçkar Ç, Yurttaş A. Kalp damar cerrahisi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009;12(3):12-9.
9. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. Journal of Nursing Management 2009;17(6):749-58.
10. Bulut H. Ameliyat öncesi esnası ve sonrası hemşirelik bakımı (içinde) Atabek Aştı T, Karadağ A (Eds) Hemşirelik Esasları. İstanbul, Akademi Basın ve Yayıncılık, 2012, 698-700.
11. Stephens Woods K. The impact of the surgical liaison nurse on patient satisfaction in the perioperative setting. Can Oper Room Nurs J. 2008;26(4):6-7, 9-11.
12. Myles PS, Williams DL, Hendratam M, Anderson H, Weeks AM. Patient satisfaction after anaesthesia and surgery: results of a prospective survey of 10,811 patients. Br J Anaesth 2000;84(1):6-10.
13. Arslan S, Nazik E, Tanrıverdi D, Gürdil S. Determining the Level of Satisfaction of Patients in Nursing Care and Health Services. TAF Preventive Medicine Bulletin 2012;11(6):717-24.
14. Bölükbaş N, Türköz Z. Hastanede yatan hastaların hemşirelerden beklentileri. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2002;5(2):18-28.
15. Şenol Çelik S. Yaşlı bireylerin ürostomi öncesi ve sonrası bakımı. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2009;16(1):59-68.
16. Aygin D, Eti Aslan F, Cengiz H. Yaşlı cerrahi hastasında ameliyat sonrası erken dönem. Akademik Geriatri Dergisi 2012;4(1):12-7.
17. Millutinovic D, Simin D, Brkic N, Brkic S. The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. Scand J Caring Sci. 2012;26(3):598-606.
18. Hayes E. Nurse practitioners and managed care: Patient satisfaction and intention to adhere to nurse practitioner plan of care. Journal of American Academy of Nurse Practitioners 2007;19(8):418-26.
19. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgöl A. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004;57(4):205-14.
20. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir Tıp Fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008;21(1):33-49.
21. Kıdak LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2008;10(3):87-122.
22. Lemonidou C, Merkouris A, Leino Kilpi H, Välimäki M, Dassen T, Gasull M, Tafas C, Arndt M. A comparison of surgical patients and nurses perceptions of patients autonomy, privacy and informed consent in nursing interventions. Clinical Effectiveness in Nursing 2003;7(2):73-83.
23. Mrayyan, M.T. Jordanian nurses "job satisfaction, patients" satisfaction, and quality of nursing care. International Nursing Review 2006;53(3):224-30.