

Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Tanımlayıcı Çalışma

Satisfaction Levels of Patients Hospitalized in Surgical Clinics for Nursing Care and Determination of Affecting Factors: Descriptive Study

^{ID} Ayşegül ERCİYAS^a, ^{ID} Gülay YAZICI^b, ^{ID} Aziz Ahmet SUREL^c

^aAnkara Şehir Hastanesi, Ankara, TÜRKİYE

^bAnkara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Ankara, TÜRKİYE

^cAnkara Şehir Hastanesi, Genel Cerrahi Kliniği, Ankara, TÜRKİYE

ÖZET Amaç: Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeylerinin ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. **Gereç ve Yöntemler:** Araştırma, 02 Nisan 2020 tarihinde Ankara Şehir Hastanesi Kulak-Burun-Boğaz, Genel Cerrahi ve Plastik Cerrahi Kliniklerinde yatarak tedavi gören 195 hasta ile gerçekleştirilmiştir. Veriler, hemşirelere yönelik sosyodemografik soru formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin analizinde “Independent Sample-t” test (t-tablo değeri), “Mann-Whitney U” test (Z-tablo değeri), ANOVA, Kruskal-Wallis H” test (χ^2 -tablo değeri) kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık için p değerinin 0,05’ten küçük olması kabul edilmiştir. **Bulgular:** Çalışmaya katılan hastaların %58,5’inin erkek, %81’inin evli, %34,9’unun ilköğretim mezunu olduğu ve %32,3’ünün işçi olarak çalıştığı belirlenmiştir. Ölçeğe göre 95 puan üzerinden hesaplanan memnuniyet ortalama puanının 83±16,08 olduğu saptanmıştır. Bekâr hastaların memnuniyetlerinin evli hastalara oranla yüksek olduğu, hastaların %99,5’inin hemşirelere isteklerini iletebilme imkânının olduğu ve %97,4’ünün şikâyetlerini iletebildikleri tespit edilmiştir. **Sonuç:** Hastaların, hemşirelik bakımından ve hemşirelere sorunlarını iletebilmelerinden memnun oldukları görülmüş olup, hastaların beklenti ve isteklerinin aralıklı olarak değerlendirmeleri önerilmektedir.

ABSTRACT Objective: It was made descriptively in order to determine the satisfaction levels of the patients hospitalized in surgical clinics with regard to nursing care and the factors affecting it. **Material and Methods:** The research was carried out with 195 patients who were hospitalized in the Ear-Nose-Throat, General Surgery and Plastic Surgery Clinics of a training and research hospital in Ankara on April 02, 2020. The data were collected using a socio-demographic questionnaire for nurses and the Newcastle Nursing Satisfaction Scale. In the analysis of the data, “Independent Sample-t” test (t-table value), “Mann-Whitney U” test (Z-table value), ANOVA, Kruskal-Wallis H test (2-table value) were used. For statistical significance, p value was accepted to be less than 0.05. **Results:** It was determined that 58.5% of the patients participating in the study were male, 81% were married, 34.9% were primary school graduates and 32.3% were working as workers. According to the scale, the average score of satisfaction calculated over 95 points was found to be 83±16.08. It has been determined that the satisfaction of single patients is higher than married patients, 99.5% of the patients have the opportunity to convey their requests to the nurses and 97.4% of them can convey their complaints. **Conclusion:** It was observed that the patients were satisfied with the nursing care and their ability to convey their problems to the nurses, and it is recommended by the nurses to evaluate the expectations and requests of the patients periodically.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti; cerrahi servisler; hemşirelik bakımı

Keywords: Patient satisfaction; surgery department; nursing care

Sağlık hizmeti sunumundaki rekabet ortamı, hasta memnuniyetinin önemini gün geçtikçe artırmakta ve sağlık kuruluşu tercihinde ilk sıralarda, hasta memnuniyeti yer almaktadır.¹ Sağlık hizmeti

sunumunda, hemşirenin vermiş olduğu bakım hizmetlerinin kalitesi, hasta memnuniyetinin sağlanmasında belirleyici rol oynamakta olup, hasta ile kurum arasında bağlantı noktası olarak görülmekte ve hasta

Correspondence: Ayşegül ERCİYAS
Ankara Şehir Hastanesi, Ankara, TÜRKİYE/TURKEY
E-mail: aysegul_erciyas@hotmail.com



Peer review under responsibility of Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences.

Received: 12 Jan 2021

Received in revised form: 06 May 2021

Accepted: 18 May 2021

Available online: 02 Jun 2021

2146-8893 / Copyright © 2021 by Türkiye Klinikleri. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

memnuniyetini ya da memnuniyetsizliğinin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.^{1,2-4} Çünkü hemşirelerin, hastaya 24 saat kesintisiz hizmet vermeleri, acil durumlarda genellikle ilk olarak müdahalede bulunmaları, hastalar açısından serviste kolay ulaşılabilir olmaları, tedavi ve rehabilitasyona aktif katılmaları sebebiyle hasta memnuniyetinin yükseltilmesi konusunda, diğer sağlık çalışanlarına göre daha önemli görev üstlenmektedirler.^{5,6} Bu nedenle hastaların sorunlarını onların bakış açısından ortaya çıkaran faktörlerin keşfedilmesi ve hasta beklentileri yönünde hemşirelik girişimlerinin geliştirilmesi ve bunun da hasta bakımına yansıtılarak hemşirelik hizmetlerinden duyulan memnuniyetin artırılması gerekmektedir.⁷ Bununla birlikte, hastaların hastanede kaldıkları süreçte verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, bütün hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini de etkilemektedir.⁸

Hasta memnuniyetleri, geçerliği ve güvenilirliği yapılmış ölçüm araçları ile değerlendirilmektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, hasta beklenti ve taleplerine yönelik gerekli düzenlemeler sağlanmaktadır.^{9,10}

Yapılan çalışmalarda, hemşirelik bakımından memnuniyeti ile hastaların sosyodemografik özellikleri hastanede kalış süreleri, hastane deneyimleri, sosyal güvenceleri arasındaki ilişkide farklı sonuçlar ortaya konmuştur.^{2,9,11,12} Sayın ve ark.nın yaptığı çalışmada, kadınların erkeklere göre çalışan bireylerin çalışmayanlara göre memnuniyetlerinin yüksek olduğu, Rajabpour ve ark.nın çalışmasında ise evlilerin bekarlara göre çalışanların çalışmayanlara göre memnuniyetlerinin yüksek olduğu görülmüştür.^{13,14} Eroğlu yaptığı çalışmada, lisans mezunu hastaların memnuniyetlerinin diğer eğitim seviyelerine göre daha yüksek olduğunu saptamıştır.¹⁵

Hasta memnuniyeti; hizmetin yerine getirilmesi, sağlık çalışanları ile hastaların iletişimi, verilen hizmetin devamlılığı, hizmeti sunanların iletişim ve yeteneklerini kapsayan ve farklı boyutları olan bir kavramdır. Hasta memnuniyetini etkileyen ve hatta belirleyicisi olarak hemşirelik bakım süreçleri önemli rol oynamaktadır. Hastanelerin bireylere doğrudan hizmet veren bir alan olması nedeniyle sunulan hizmetlere yönelik, hasta memnuniyeti ile ilgili çalış-

malar yapılmalı ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda, hizmet, yöneticiler tarafından değerlendirilmelidir. Hemşirelik hizmetleri yönetiminin, hasta memnuniyetini artırma adına yapılan uygulamalarda, iş birlikçi yaklaşımının olması, hem hasta hem de hemşire memnuniyetini artırdığını göstermektedir.¹⁶

Hastaların, hemşirelik hizmetinden memnuniyetlerinin belirlenmiş olması, hizmetle ilgili beklentilerinin belirlenmesine olanak sağlayacaktır. Bu da hemşirelik hizmetlerinde kaliteli bir bakım planlanmasını, sunulmasını ve değerlendirilmesini etkileyecektir. Belirlenen hasta memnuniyeti sonuçları, sunulan hemşirelik hizmetlerinin daha da iyileştirilmesine olanak sağlayacaktır.

AMAÇ

Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeylerinin ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEMLER

Çalışma, cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeylerinin ve etkileyen faktörlerinin belirlenmesi amacıyla yapılmış tanımlayıcı araştırma niteliğindedir.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini, Ankara Şehir Hastanesi Kulak-Burun-Boğaz, Genel Cerrahi ve Plastik Cerrahi Kliniklerinde yatışları 24 saatini doldurmuş, tedavisi devam eden 18 yaşından büyük 280 hasta oluşturmuştur. Anketin uygulama sürecinde hemşireler tarafından çalışmanın içeriğinin fark edilip, hizmet sunumlarına yansımalarına neden olabileceği için objektif verilerin toplanabilmesi adına anketler 1 gün içinde uygulanması gerektiği düşünülmüştür. Araştırmanın örneklemini ise 02 Nisan 2020 tarihinde kriterlere uyan 280 hastadan çalışmayı kabul etmiş 195 hasta oluşturmuştur.

VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Veriler, araştırmacılar tarafından literatür taranarak oluşturulan hastaların sosyodemografik özelliklerinin bulunduğu yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleği, gelir durumu, yaşadığı yer, hastane deneyimi, hasta-

neye yatış şekli, refakatçi desteği, kliniğinin olduğu soru formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) ile toplanmıştır.^{2,9,14,17} NHBMÖ, 1996 yılında Thomas ve ark. tarafından geliştirilmiş olup, Ülkemizde Uzun tarafından geçerliliği ve güvenilirliği yapılmıştır.¹⁷ Thomas ve ark. tarafından NHBMÖ'nün geliştirildiği çalışmada, güvenilirlik katsayısı 0,96; Uzun'un Türk toplumuna uyarladığı çalışmada, 0,94; Akın ve Erdoğan'ın çalışmasında ise 0,96 olarak bulunmuştur.^{9,17,18} Ölçek, beşli Likert tipinde, tek boyutlu ve 19 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte "1 puan-hiç memnun değilim", "5 puan-tamamen memnunum" arasında değişen puan kullanılarak, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet dereceleri değerlendirilmektedir. Ölçekten elde edilen maksimum puan 95, minimum puan ise 19'dur.¹⁸

VERİLERİN TOPLANMASI

Veriler, gönüllü 6 anketör tarafından, hastanede 24 saatini doldurmuş ve çalışmaya katılmayı kabul etmiş yazılı izin/sözlü onamları alınmış hastalar ile odalarında yüz yüze görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Formlarının doldurulması yaklaşık 15-20 dk sürmüştür.

ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Çalışmanın yürütülebilmesi için Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurul onayı (04.03.2020-62), Ankara Şehir Hastanesi onaylı kurum izni (26.03.2020-1168) alınmış olup, çalışma Helsinki Deklarasyonu Prensipleri'ne uygun olarak yapılmıştır. Çalışmaya katılan hastalardan yazılı bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Hastaların seçiminde, taburcu olacak hastalarla birlikte, yatışının ilk günleri ve ortasına olan hastaların birlikte değerlendirilmesi, araştırmanın sınırlılığıdır.

VERİLERİN ANALİZİ VE YORUMU

Bu çalışmada elde edilen veriler, IBM SPSS Statistics 23 paket programı ile değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde normal dağılıma sahip olan 3 ve daha fazla bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında ANOVA (F tablo değeri), normal dağılıma sahip olmayan 2 bağımsız grubun ölçüm değerleriyle

karşılaştırılmasında "Mann-Whitney U" test (Z-tablo değeri) ve 3 veya daha fazla bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında "Kruskal-Wallis H" test (χ^2 -tablo değeri) istatistikleri kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık için p değerinin 0,05'ten küçük olması kabul edilmiştir.

BULGULAR

Çalışmadan elde edilen bulgular 2 bölümden oluşmaktadır. Hastaların sosyodemografik özellikleri ve hastaların NHBMÖ'ye göre hemşirelik bakımından memnuniyetlerine ilişkin bulgular olarak ele alınmıştır.

HASTALARIN SOSYODEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Çalışmaya katılan hastaların sosyodemografik özelliklerine ilişkin sonuçlar **Tablo 1**'de gösterilmiştir. Araştırmada, 45-59 yaş aralığında %33,3'ünün hasta olduğu belirlenirken, hastaların minimum yaş 18, maksimum yaş ise 94 ($\bar{x}=49,76\pm 17,34$) olduğu görülmüştür. Hastaların %58,5'inin erkek, %81'inin evli olduğu, %34,9'unun eğitim durumunun ilköğretim mezunu olduğu ve %32,3'ünün işçi olarak çalıştığı belirlenmiştir. Hastaların %40'ı genel cerrahi kliniğinde tedavi görmektedir. Hastaların %94,9'unun sağlık güvencesinin bulunduğu, %55,4'ünün gelir durumunun orta düzey olduğu, %88,2'sinin kentte yaşadığı tespit edilmiştir.

Hastaların %80'inin hastane yatış deneyiminin olduğu, %55,4'ünün poliklinikten yatışının yapıldığı, ortalama hastanede kalış süresinin 7,61 \pm 5,3 gün olduğu ve %90,3'ünün yanında refakatçisi olduğu tespit edilmiştir (**Tablo 1**).

Çalışmaya katılan hastaların %79,5'inin hemşirelerin klinik işleyiş, ziyaret saatleri ve yemek saatleri konusunda bilgi verdiklerini bildirmiştir. Hastaların %99,5'inin hemşirelere isteklerini iletebilme imkânının olduğu ve %97,4'ünün şikâyetlerini iletebildikleri tespit edilmiştir (**Tablo 2**).

HASTALARIN NEWCASTLE HEMŞİRELİK BAKIMINDAN MEMNUNİYET ÖLÇEĞİNE GÖRE HEMŞİRELİK BAKIMINDAN MEMNUNİYETLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Tablo 3'te hastaların NHBMÖ'ye göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyinin puan ortalamaları-

TABLO 1: Hastaların sosyodemografik özellikleri (n=195).

Değişken		n	%
Cinsiyet	Kadın	81	41,5
	Erkek	114	58,5
Yaş	18-29	22	11,3
	30-44	57	29,2
	45-59	65	33,3
	60 ve üzeri	51	26,2
Medeni durum	Evli	158	81
	Bekâr	37	19
Eğitim durumu	Okuryazar	14	7,2
	İlkokul	68	34,9
	Ortaokul	25	12,8
	Lise	51	26,2
	Lisans	32	16,4
	Yüksek lisans	5	2,6
Mesleği	Memur	27	13,8
	İşçi	63	32,3
	Emekli	42	21,5
	Ev hanımı	50	25,6
	Öğrenci	12	6,2
	Çalışmıyor	1	0,5
Yaşadığı yer	Köy	23	11,8
	İl	172	88,2
Sağlık güvencesi	Var	185	94,9
	Yok	10	5,1
Gelir durumu	Düşük	50	5,6
	Orta	108	55,4
	İyi	36	18,5
	Çok iyi	1	0,5
Kliniği	Genel cerrahi	78	40
	KBB	55	28,2
	Plastik cerrahi	62	31,8
Hastane deneyimi	Var	156	80
	Yok	39	20
Yatış şekli	Acil servisten	87	44,6
	Poliklinikten	108	55,4
Hastanede kalış süresi	Ortalama	7,61 gün±5,3	
Refakatçi desteği	Var	176	90,3
	Yok	19	9,7
	Toplam	195	100

KBB: Kulak-burun-boğaz.

nın dağılımı yer almaktadır. Buna göre 95 puan üzerinden hesaplanan memnuniyet ortalama puanı $83 \pm 16,08$ olup minimum puan 38, maksimum puan 95 olduğu saptanmıştır.

NHBMÖ'ye göre toplam ölçek puanı ortalamasının cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, yaşadığı yer, hastane deneyim ve klinikler arasında memnuniyet düzeyleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark ($p>0,05$) bulunmadı (Tablo 4).

Medeni durum ve ölçek toplam puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir. Bekâr hastaların memnuniyetleri evli hastalara oranla yüksek bulunmuştur ($p=0,018$).

NHBMÖ'ye göre %59,5'nin "Hemşirelerin mahremiyetinize (bireysel ve bedensel sınırlarınıza) saygı göstermesinden" fazlasıyla memnun olduğunu, %50,3'nün "Hemşirelerin size karşı bir birey olarak davranış tarzlarından" fazlasıyla memnun olduğu, %26,7'sinin "Hemşirelerin sizin bakım ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden" çok memnun oldukları belirlenmiştir (Tablo 5).

TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti, sunulan hemşirelik bakım kalitesinin ve hastanın ihtiyaçlarına yeterli cevabın verilip verilmediğinin göstergelerindedir. Özellikle de hemşirelerin, diğer sağlık çalışanlarına göre hastayla daha fazla zaman geçirmeleri, hastalar tarafından hemşirelik bakım kalitesinin sürekli olarak değerlendirilmelerine neden olmaktadır.¹ Bu nedenle de hemşireler, hasta memnuniyetinde, diğer sağlık çalışanlarına göre daha önemli bir görev üstlenmektedirler.⁶

Hastaların, hemşirelik bakımından memnuniyetini belirlemek amacıyla farklı zamanlarda, aynı kişilere yapılan değerlendirmelerde bile farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Çünkü hastaların beklenti ve memnuniyetleri zaman içinde değişmektedir.⁹ Cerrahi hastala-

TABLO 2: Hastaların hemşirelik hizmetlerine ilişkin görüşleri (n=195).

Değişken		n	%
Hemşirelerin kliniği tanıma durumu	Tanıttı	155	79,5
	Tanıtmadı	40	20,5
Hastaların hemşirelere isteklerini iletebilme durumu	İletiyoruz	194	99,5
	İletemiyoruz	1	0,5
Hastaların hemşirelere şikâyetlerini iletebilme durumu	İletiyoruz	190	97,4
	İletemiyoruz	5	2,6
	Toplam	195	100

TABLO 3: Hastaların NHBMÖ'ye göre puan ortalaması.

NHBMÖ	n	\bar{x}^*	SS	Minumun	Maksimum	SD
Ölçek toplam değeri	195	83	16,08	38	95	1,15

*Ortalamalar 95 puan üzerinden hesaplanmıştır; NHBMÖ: Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği; SS: Standart sapma; SD; Serbestlik derecesi.

TABLO 4: Hastaların sosyodemografik özellikleri ile Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği puan ortalamasının karşılaştırılması.

Değişken	Demografik	n	\bar{X}	Sıra toplamı	İstatistiksel analiz*	p değeri
Cinsiyet	Kadın	81	78,57	75,15	MWU=41,94	0,273
	Erkek	114	101,71	115,95		
Yaş	18-29	22	83,31	15,19	F=0,720	0,541
	30-44	57	77,82	15,29		
	45-59	65	78,13	17,20		
	60 ve üzeri	51	78,57	15,97		
Mesleği	Memur	27	76,4	15,43	F=0,464	0,802
	İşçi	63	79,65	16,67		
	Emekli	42	76,52	17,33		
	Ev hanımı	50	79,16	15,47		
	Öğrenci	12	82,75	1,83		
	Çalışmıyor	1	76			
Gelir durumu	Düşük	50	77,40	17,09	F=1,698	0,169
	Orta	108	77,31	16,21		
	İyi	36	83,66	13,58		
	Çok iyi	1				
Medeni durum	Evli	158	93,38	145,54	MWU=21,93	0,018
	Bekâr	37	117,73	43,56		
Yaşadığı yer	Köy	23	83,22	19,14	MWU=16,38	0,179
	İl	172	99,98	171,96		
Yatış şekli	Acil servis	87	103,47	90,01	MWU=42,22	0,222
	Poliklinik	108	93,60	101,08		
Hastane deneyimi	Var	156	95,78	149,42	MWU=26,96	0,270
	Yok	39	106,87	41,68		
Kliniği	Genel cerrahi	78	97,10		KW=3,768	0,152
	KBB	55	109,25			
	Plastik cerrahi	62	89,15			

*Normal dağılıma sahip olan 3 ve daha fazla bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında ANOVA (f tablo değeri) Normal dağılıma sahip olmayan 2 bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında "Mann-Whitney U" test (Z-tablo değeri) ve 3 veya daha fazla bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında "Kruskal-Wallis H" test (χ^2 -tablo değeri) istatistikleri kullanılmıştır; MWU: Mann-Whitney U; KW: Kruskal-Wallis; KBB: Kulak-burun-boğaz.

rın hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeylerinin ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada, hastaların NHBMÖ'ye göre memnuniyet puanlarının 38 ile 95 arasında değiştiği görülmüştür (Tablo 3). Hastaların NHBMÖ puan ortalamaları $83 \pm 16,08$ olarak saptanmış ve memnuniyet durumlarının iyi olduğu düşünülmektedir. Aynı ölçekle yapılan, Kuzu ve Ulus'un çalışmasında, has-

taların memnuniyet puanı 72 (ortalama: $\pm 4,528$), Alp Yılmaz ve Başer'in çalışmasında, $55,7 \pm 12,1$, Omoronyia ve ark.nın çalışmasında ise 60,4 olduğu görülmüştür.^{19,20} Hastaların memnuniyetini farklı bir ölçek kullanarak yapılan çalışmalarda ise puan aralığı 62,30 ile 146,1 arasında değişmekte olduğu tespit edilmiştir.²¹ Literatür ile kısmen paralellik gösteren çalışmamızda, hastaların cerrahi kliniğinde

TABLO 5: Hastaların Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği puanlarının maddelere göre yüzdelik dağılımı.

Ölçek maddeleri	Hiç memnun değilim	Biraz memnunum	Oldukça memnunum	Çok memnunum	Fazlasıyla memnunum
Hemşirelerin size ayırdığı süreden	1 (%0,5)	8 (%4,1)	51 (%26,2)	51 (%26,2)	84 (%43,1)
Birine ihtiyaç duyduğunuz zaman etrafınızda daima bir hemşirenin bulunmasından	1 (%0,5)	8 (%4,1)	45 (%23,1)	50 (%25,6)	91 (%46,7)
Hemşirelerin bakımınız konusundaki bilgi düzeylerinden	3 (%1,5)	11 (%5,6)	43 (%22,1)	47 (%24,1)	91 (%46,7)
Hemşirelerin bakımınız konusundaki beceri düzeylerinden	2 (%1)	7 (%3,6)	43 (%22,1)	45 (%23,1)	98 (%50,3)
Hemşireleri çağırduğunuz zaman yanınıza olabildiğince çabuk gelmelerinden	1 (%0,5)	12 (%6,2)	40 (%20,5)	50 (%25,6)	92 (%47,2)
Hemşirelerin sizi evinizdeymiş gibi rahat ettirmelerinden	1 (%0,5)	10 (%5,1)	40 (%20,5)	48 (%24,6)	96 (%49,2)
Hemşirelerin durumunuz ve tedaviniz hakkında sizi bilgilendirmelerinden	5 (%2,6)	18 (%9,2)	31 (%15,9)	50 (%25,6)	91 (%46,7)
Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı kontrol etme sıklığından	2 (%1)	9 (%4,6)	42 (%21,5)	49 (%25,1)	93 (%47,7)
Hemşirelerin yardım severliğinden	1 (%0,5)	6 (%3,1)	40 (%20,5)	49 (%25,1)	99 (%50,8)
Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	1 (%0,5)	16 (%8,2)	39 (%20)	47 (%24,1)	92 (%47,2)
Hemşirelerin yakınlarınızın ve arkadaşlarınızın sizinle ilgili endişelerini gidermesinde	2 (%1)	12 (%6,2)	45 (%23,1)	45 (%23,1)	91 (%46,7)
Hemşirelerin işlerini yaparken gösterdikleri tavırdan		9 (%4,6)	40 (%20,5)	50 (%25,6)	96 (%49,2)
Durumunuz ve tedaviniz hakkında size verdikleri bilginin içeriğinden	3 (%1,5)	15 (%7,7)	41 (%21)	52 (%26,7)	84 (%43,1)
Hemşirelerin size karşı bir birey olarak davranış tarzlarından		7 (%3,6)	47 (%24,1)	43 (%22,1)	98 (%50,3)
Hemşirelerin sizin üzüntülerinizi ve endişelerinizi dinlemesinden		17 (%8,7)	45 (%23,1)	49 (%25,1)	84 (%43,1)
Serviste size sağlanan özgürlükten	1 (%0,5)	18 (%9,2)	41 (%21)	43 (%22,1)	92 (%47,2)
Hemşirelerin isteklerinizi karşılamada istekli olmalarından		8 (%4,1)	44 (%22,6)	52 (%26,7)	91 (%46,7)
Hemşirelerin mahremiyetimize (bireysel ve bedensel sınırlarımıza) saygı göstermesinden		6 (%3,1)	34 (%17,4)	39 (%20)	116 (%59,5)
Hemşirelerin ihtiyaçlarınızın farkında olmasından	1 (%0,5)	7 (%3,6)	42 (%21,5)	46 (%23,6)	99 (%50,8)

hizmet veren hemşirelerden memnun oldukları görülmüş olup (83 puan), hasta gözünde beklendik düzeyde hemşirelik bakımı sağladıklarını düşündürmektedir.

Çankaya'nın, hastaların memnuniyet düzeylerine baktığı çalışmasında, hemşirelerin kendilerine durumları hakkında bilgi vermelerinden memnun olmadıkları (%19,5), benzer şekilde başka bir çalışmada da hastaların %9,1'nin hemşirelerin sorularına verdikleri cevaplardan ve %19,5'nin kendilerini bilgilendirmelerinden hiç memnun olmadıkları, Eroğlu'nun çalışmasında ise hastaların %39,2'sinin hemşirelerin bilgi vermelerinden çok memnun oldukları tespit edilmiştir.^{12,15,21} Çalışmamızda ise hastalar, hemşirelerin genel durumları ve tedavileri hakkında bilgilendirmelerinden, %46,7'sinin fazlasıyla memnun, %25,6'sının çok memnun oldukları belirlenmiştir. Hastaların bilgilendirilmeleri, hem memnuniyeti sağlamakta hem de kaliteli bakımın yansıtılmasında kullanılan bir gösterge olmaktadır.²² Bunun yanında hastaya yapılan tedavi, hemşirelik bakımı, invaziv uygulamalar, işlem öncesi hazırlık, işlem hakkında bilgilendirme ve taburculuk hakkında bilgilendirmenin yapılması, hastalarda hem stres hem de kaygı düzeyinin azalmasını sağlayacaktır.²³ Bunun sonucunda, hastanın güven duygusunun arttığı, fiziksel şikâyetlerinin azaldığı, hastalığıyla ilgili oluşan olumsuz emosyonel durumlarla baş etme yeteneğinin arttığı bildirilmektedir.^{24,25} Hemşirelik Yönetmeliği'nin görev tanımlarına bakıldığında, hasta ve hasta yakınlarının bilgilendirilmesi ve eğitiminin verilmesi hususları da yer almaktadır.²⁶ Ancak, literatüre de

bakıldığında, hemşirelerin iş yükünün fazla olmasına bağlı olarak zamanı etkin kullanamamalarından dolayı, hastanın bilgilendirilmesi konusunda eksik kaldıkları belirtilmiştir.^{27,28}

Hastaların medeni durumları ile memnuniyet düzeylerinin karşılaştırıldığı çalışmalarda farklılıklar olduğu görülmektedir.^{6,21,29} Çalışmamızda ise bekâr hastaların memnuniyet puan ortalamasının 84,43±12,18, evli hastaların memnuniyet puan ortalamasının 77,20±16,53 olduğu tespit edilmiş olup istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$). Bekârların, yaşam doyumları ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının sebebinin, bilinçli farkındalıklarından kaynaklandığı düşünülmektedir.²¹

Kuzu ve Ulus'un cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet durumlarını inceledikleri çalışmalarında, hastaların %76'sının mahremiyetlerine gösterilen saygıdan çok memnun oldukları, benzer olarak Mersinlioğlu ve Öztürk'ün çalışmalarında da en yüksek memnuniyet puanının (ortalama: 4,1) mahremiyetlerine gösterilen saygı olduğunu belirtmişlerdir.^{19,29} Yapılan çalışmalarda da hemşirelerin, hasta mahremiyetine önem vermelerinin ve saygı göstermelerinin, memnuniyet düzeyini etkilediği gösterilmiştir.^{2,14,30} Çalışmamızda da hastalar, NHBMÖ'ye göre "Hemşirelerin mahremiyetinize saygı göstermesinden" ifadesine en yüksek oranla (n=116, %59,5) memnun olduklarını belirtmişlerdir (Tablo 5). Mahremiyet, insan gereksinimlerinden biri olup, sağlık hizmetinin tüm süreçlerinde, hastanın saygınlığının korunmasını gerektirmektedir.³¹ Özellikle de cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların, operasyon hazırlığı, ameliyat süreci, ameliyat sonrası transfer, tedavi ve bakımlarında mahremiyetlerine üst düzeyde özen gösterilmesi gerekmektedir.³² Hastalar, genellikle mahremiyetlerinin, hemşireler tarafından korunacağını düşünmekle birlikte, sağlık profesyonelleri arasında da ilk olarak hemşirelerin sorumluluğunda görmektedirler.^{33,34} Bu nedenle de özellikle hemşirelik bakımı sunumunda, hastaların mahremiyet haklarının korunmasının

önemli olduğu bilinmesi gerekmektedir.³² Hasta mahremiyetinin ihlal edilmesi, hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetinin azalmasına ve onların bağımsızlıklarının kısıtlanmasına, etik problemlerin yaşanmasına ve sağlık profesyonellerinin yasal sorunlarla karşılaşmasına neden olabileceği bilinmelidir.³⁵

SONUÇ

Çalışmanın sonucunda, hastaların hemşirelik bakımından ve hemşirelere sorunlarını iletebilmelerinden memnun oldukları görülmüştür. Hastaların, hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeyini belirlemek ve hemşirelik bakımını değerlendirebilmek adına, araştırmaların daha geniş bir örneklem grubuyla yapılması, bireylerin beklenti ve isteklerinin değişebileceği göz önüne alındığında, bu çalışmaların belirli sürelerde yenilenmesi önerilmektedir.

Finansal Kaynak

Bu çalışma sırasında, yapılan araştırma konusu ile ilgili doğrudan bağlantısı bulunan herhangi bir ilaç firmasından, tıbbi alet, gereç ve malzeme sağlayan ve/veya üreten bir firma veya herhangi bir ticari firmadan, çalışmanın değerlendirme sürecinde, çalışma ile ilgili verilecek kararı olumsuz etkileyebilecek maddi ve/veya manevi herhangi bir destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması

Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.

Yazar Katkıları

Fikir/Kavram: Ayşegül Erciyas, Gülay Yazıcı, Aziz Ahmet Sural; **Tasarım:** Ayşegül Erciyas, Gülay Yazıcı, Aziz Ahmet Sural; **Denetleme/Danışmanlık:** Ayşegül Erciyas, Gülay Yazıcı, Aziz Ahmet Sural; **Veri Toplama ve/veya İşleme:** Ayşegül Erciyas; **Analiz ve/veya Yorum:** Ayşegül Erciyas, Gülay Yazıcı, Aziz Ahmet Sural; **Kaynak Taraması:** Ayşegül Erciyas, Gülay Yazıcı, Aziz Ahmet Sural; **Makalenin Yazımı:** Ayşegül Erciyas, Gülay Yazıcı, Aziz Ahmet Sural; **Eleştirel İnceleme:** Ayşegül Erciyas, Gülay Yazıcı, Aziz Ahmet Sural.

KAYNAKLAR

- Koirala M, Koirala ML. Contributing factors for perceived satisfaction with nursing care among in patients in general wards. *Journal of Lumbini Medical College*. 2015;3(2):34-7. [Crossref]
- Alasad J, Abu Tabar N, AbuRuz ME. Patient satisfaction with nursing care: measuring outcomes in an international setting. *J Nurs Adm*. 2015;45(11):563-8. [Crossref] [PubMed]
- Eyasu KH, Adane AA, Amdie FZ, Getahun TB, Biwota MA. Adult patients satisfaction with in patient nursing care and associated factors in an Ethiopian referral hospital, Northeast, Ethiopia. *Advances in Nursing*. Hindawi Publishing Corporation *Advances in Nursing*. 2016;1-7. [Crossref]
- Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*. 2017;7(8):e016242. [Crossref] [PubMed] [PMC]
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*. 2015;135(5): 243-50. [Crossref] [PubMed]
- Büyükyörük N, Dilmen B, Bayram M. Burdur Devlet Hastanesinde yatan hastaların intörn hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi [Determination of satisfaction levels of patients hospitalized in Burdur state hospital from interns]. *SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi*. 2010;17(3):1-6. [Link]
- Khoie MR, Sattari Tabrizi T, Khorasani ES, Rahimi S, Marhamati N. A hospital recommendation system based on patient satisfaction survey. *Applied Sciences*. 2017;7(10): 1-24. [Crossref]
- Koç S, Büker N, Şavkın R, Kiter E. Ortopedi ve travmatoloji hastalarının bağımsızlık ve depresyon düzeylerinin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi üzerine etkisi [The Effects of independence and depression level on patients satisfaction with nursing care in orthopedics and traumatology patients]. *Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*. 2012;22(3):130-6. [Crossref]
- Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs*. 2007;16(4):646-53. [Crossref] [PubMed]
- Köşgeroğlu N, Acat MB, Karatepe Ö. Kemoterapi hastalarında Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği [Satisfaction Scale of Nursing Care in chemotherapy patients]. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 2005;6(2):75-83. [Link]
- Erdogan F, Yörübulut S. Kırıkkale Üniversitesi Hastanesi için yatan hasta memnuniyeti: bir ölçek geliştirme çalışması [Inpatient satisfaction for Kırıkkale University Hospital: a scale development study]. *Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*. 2017;19(3):139-48 [Crossref]
- Çankaya M. Hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması: Ankara'daki bir kamu ve özel hastane üzerinde uygulama [Comparison of patients' nursery service satisfaction levels: a practice in a public hospital and a private hospital in Ankara]. *International Journal of Academic Value Studies*. 2016;2(4):16-22. [Crossref]
- Sayın Y, Cengiz OH, Ayoglu T. Nursing care satisfaction of surgery patients. *SOJ Nuring Health Care*. 2016;2(2):1-8. [Crossref]
- Rajabpour S, Rayyani M, Mangolian Shahrabaki P. The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. *BMC Nurs*. 2019;18:48. [Crossref] [PubMed] [PMC]
- Eroğlu N. Acil servise başvuran hastaların hemşirelerin bakım davranışlarını değerlendirmesi [The evaluation of patient care behaviors of nurses by patients who apply to emergency]. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*. 2018;20(2/3):13-21. [Link]
- McNicholas A, McCall A, Werner A, Wounderly R, Marinchak E, Jones P. Improving patient experience through nursing satisfaction. *J Trauma Nurs*. 2017;24(6):371-5. [Crossref] [PubMed]
- Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması [The validity and reliability of Turkish form of Newcastle Satisfaction with Quality of Nursing Care Scale]. *Türk Hemşireler Dergisi*. 2003; 54(2):15-24. [Link]
- Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys RJ. Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. *Qual Health Care*. 1996; 5(2):67-72. [Crossref] [PubMed] [PMC]
- Kuzu C, Ulus B. Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi [Determining the level of surgical patient satisfaction with nursing care in surgical clinics]. *ACU Sağlık Bil Derg*. 2014;(2):129-34. [Link]
- Omoronyia FR, Aina JO, Ogungbesan OO. Patient satisfaction with psychiatric nursing care: a survey in Calabar, Nigeria. *J Psychosoc Nurs Ment Health Serv*. 2020;58(5):50-5. [Crossref] [PubMed]
- Recinos PF, Dunphy CJ, Thompson N, Schuschu J, Urchek JL 3rd, Katzan IL. Patient satisfaction with collection of patient-reported outcome measures in routine care. *Adv Ther*. 2017;34(2):452-65. [Crossref] [PubMed]
- Erdal S, Koçubaba Ş, Çıtlak K, Boz G, Bostancı S, Koç E, Bilgin F, et al. Toplumumuzda kemik iliği nakli hastalarının öncelikli eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi [The determination of prior educational needs of bone marrow transplantation recipients in our society]. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*. 2017;14(4):239-45. [Link]
- Ceyhan Ö, Tekinsoy Kartın P, Taşçı S. Effect of anxiety level of education in patients of endoscopy. *Pam Med J*. 2018;11(3):293-300. [Crossref]
- Oflaz F, Varol H. Yatan hastaların anksiyete ve depresyon düzeyleri ve ilişkili faktörlerin incelenmesi [Evaluation of inpatients depression and anxiety symptoms and related]. *SDÜ Tıp Fak Derg*. 2010;17(1):1-7. [Link]
- Altun Uğraş G, Akyolcu N. Sinir sisteminin cerrahi hastalıkları ve bakımı. Akyolcu N, Kanan N, Aksoy G, editörler. *Cerrahi Hemşireliği II*. 1. Baskı. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri; 2017. p.515-612. [Link]
- Resmî Gazete (08.03.2010, Sayı: 27515) sayılı Hemşirelik Yönetmeliği; 2010. Erişim tarihi: 28.04.2021 Erişim linki: [Link]
- Yıldırım N, Çiftçi B, Kaşıkçı M. Hemşirelerin hasta eğitimi verme durumu ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi [Determining the factors affecting and the practice of patient education among nurses]. *Atatürk İletişim Dergisi*. 2017;(14):217-31. [Link]
- Joarder T, Tune SNBK, Talha TUS, Nuruzzaman M, Alam S, Cruz VO, et al. Assessment of staffing need through a workload analysis in Jhenaidahand Moulvibazar, Bangladesh: A Workload Indicator of Staffing Need (WISN) study. *The Lancet Global Health*. 2020;7:37. [Crossref]
- Mersinlioğlu G, Öztürk H. Acil servise başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*. 2015;2(2):70-82. [Link]
- Parmaksız İ. Yaşam doyumuyla bilinçli farkındalık arasındaki ilişki: yetişkinler üzerine bir araştırma [Relationships between life satisfaction and mindfulness: a study with adults]. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2020;33(1):157-76. [Crossref]
- Alan S, Erbay H. Tıp etiği açısından ambulans hizmetlerinde hasta mahremiyeti [Patient privacy and confidentiality in the ambulance services from the perspective of medical ethics]. *Akademik Acil Tıp Dergisi*. 2011; 10(1):33-8. [Crossref]
- Scarlet S, Dreesen E. Surgery in shackles: what are surgeons' obligations to incarcerated patients in the operating room? *AMA Journal of Ethics*. 2017;19(9):939. [Crossref] [PubMed]
- Ceylan SS, Çetinkaya B. Attitudes towards gossip and patient privacy among paediatric nurses. *Nurs Ethics*. 2020;27(1):289-300. [Crossref] [PubMed]
- Tanrıkulu F, Erol F, Ziyai NY, Gündoğdu H, Karabulut B, Dikmen Y. Hemşirelerin hasta mahremiyetini gözetme durumlarının incelenmesi [Investigation of the evaluation of the nurses in patient privacy]. *Journal of Innovative Healthcare Practices (JOINH)*. 2020; 1(1):22-9. [Link]
- Korkmaz S, Uzunses N. Sağlık bilimleri fakültesi öğrencilerinin, sağlık sektöründe yaşanan etik dışı davranışları algılama düzeylerinin araştırılması [Investigation of the perception levels of unethical behaviors of health sciences students in health sector]. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*. 2019;5(2):126-38. [Link]