



Evaluation of Nursing Care Satisfaction in Inside Patients

Mustafa Filiz^{1,a}, Mustafa Kaya^{2,b,*}

¹ Artvin Çoruh Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Artvin, Türkiye

² Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Kırıkkale, Türkiye

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Research Article

Received : 27/11/2022

Accepted : 06/11/2024

Keywords:

Nursing Care
Patient Satisfaction
Inpatient
Health Services

ABSTRACT

In this study, it was aimed to determine the satisfaction of inpatients from the nursing care services they receive and the factors affecting this satisfaction. The study was carried out with 276 inpatients in a public hospital. The data of the study were obtained with a questionnaire consisting of two parts, which included questions about the socio-demographic characteristics of the participants in the first part and the nursing care satisfaction scale in the second part. The Newcastle Nursing Care Satisfaction Scale, developed by Thomas et al. (1996) and validated in Turkish by Uzun (2003), was used to measure nursing care satisfaction. As a result of the research, the average score of the patients receiving service from the nursing care satisfaction scale was found to be 49.80; It was determined that there was a significant relationship between the age and the clinic where the service was received and the nursing care satisfaction score. Nursing care satisfaction, which is one of the factors affecting patient satisfaction, is also one of the main determinants of service satisfaction of patients. In this study, nursing care satisfaction was found to be below the average. For this reason, it is thought and recommended that considering the factors affecting nursing care satisfaction and making improvements to increase satisfaction may be effective in increasing satisfaction with the health institution.

Türk Akademik Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi, 7(2): 109-114, 2024

Yatarak Tedavi Gören Hastalarda Hemşirelik Bakım Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

MAKALE BİLGİSİ

Araştırma Makalesi

Geliş : 27/11/2022

Kabul : 06/11/2024

Anahtar Kelimeler:

Hemşirelik Bakımı
Hasta Memnuniyeti
Yatan Hasta
Sağlık Hizmetleri

ÖZ

Bu çalışmada yatarak hizmet alan hastaların aldıkları hemşirelik bakım hizmetlerinden duydukları memnuniyet ve bu memnuniyeti etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma, bir kamu hastanesinde yatarak hizmet alan 276 hasta ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri ilk bölümde katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile ilgili soruları, ikinci kısımda ise hemşirelik bakım memnuniyet ölçeğini içeren iki bölümden oluşan anket formu ile elde edilmiştir. Hemşirelik bakım memnuniyetini ölçmek için Thomas ve diğerleri (1996) tarafından geliştirilen ve Uzun (2003) tarafından Türkçe geçerlik ve güvenirlik yapılan "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma sonucunda hastane servislerinde yatarak hizmet alan hastaların hemşirelik bakım memnuniyeti ölçeğinden elde ettikleri skor ortalamaları 49,80 olarak bulunmuş; yaş ve hizmet alınan klinik değişkenleri ile hemşirelik bakım memnuniyetini skoru arasında anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olan hemşirelik bakım memnuniyeti, hizmet alan hastaların hizmetten duydukları memnuniyetin de temel belirleyicilerindendir. Bu çalışmada hemşirelik bakım memnuniyetinin literatürdeki benzer çalışmalarda elde edilen memnuniyet skorlarına kıyasla ortalamanın altında olduğu bulunmuştur. Bu sebeple yaş ve hizmet alınan klinik başta olmak üzere hemşirelik bakım memnuniyetini etkileyen faktörlerin göz önünde bulundurulması ve memnuniyetin artırılmasına yönelik iyileştirilmelerin yapılması, sağlık kurumundan duyulan memnuniyetin artırılmasında etkili olabileceği düşünülmekte ve önerilmektedir.

^a mustafafiliz1109@gmail.com

^b <https://orcid.org/0000-0002-7445-5361> | mustafa_519@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2005-5370>



Giriş

Sağlık hizmeti sunan kurumların artması, yeni teknolojilerin hizmet sunumunda meydana getirdiği çeşitlilik, örgütsel rekabetin artması, kurumların ön plana çıkma çabaları ve bireylerin sunulan sağlık hizmetlerinden beklentilerinin artması hasta memnuniyetini geçmiş dönemlere göre daha değişken hale getirmiştir. Kurumların rekabet avantajı sağlayabilmeleri için hasta memnuniyetini yüksek tutmaları gerekmektedir. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri de insan kaynağıdır. Sağlık çalışanları sergiledikleri tutum ve davranışlarla hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

Sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyeti artırmak için mevcut hizmetlerin kalitesini belirlemek önem arz etmektedir. Sağlık hizmetlerinin sunum kalitesini belirlemek için ise hizmet kalitesini belirleyen unsurları incelemek gerekmektedir (Arslan vd., 2012). Hizmetlerin özelliklerden biri olan üretim ve tüketiminin eş zamanlı olarak gerçekleşmesi hizmet kalitesinin belirlenmesi güçleşmektedir (Pala vd., 2003). Konusu insan hayatı olan sağlık hizmetlerinin kalitesini belirleyen unsurlar arasında en önemlisi hasta memnuniyetidir (Arslan vd., 2012). Hasta memnuniyeti, hastanın değer ve beklentilerinin ne ölçüde tatmin edildiği ile ilgili bilgi veren ve temel unsurun hasta olduğu, hizmetin ve bakımın kalitesini gösteren esas ölçüt olarak ifade edilmektedir (Donabedian, 1998). Hasta memnuniyeti, sağlık bakım kalitesinin değerlendirilmesinde bir ölçüt olarak kabul edilmektedir (Merkouris vd., 1999; Apay ve Arslan, 2009). Hasta memnuniyet ölçümü ile sağlık hizmetinin sunum şeklinde, tasarlanmasında ve eksiklerin giderilmesinde büyük bir perspektif sunmaktadır. Ayrıca hasta memnuniyet düzeyini ortaya koyan çalışmalar kurumların hizmet kalitesinin belirlenmesinde, yeni strateji ve politikaların belirlenmesi ve uygulanmasında büyük önem arz etmektedir (Kartaloğlu vd., 2002).

Hasta memnuniyetini oluşturan temel iki faktör bulunmaktadır. Bunlar hastanın beklentileri ve hastanın aldığı hizmete yönelik algısıdır. Hastanın sağlık kurumundan istedikleri veya görmeyi talep ettikleri bilimsel, yönetsel ve davranışsal özellikler beklentiler kapsamında değerlendirmektedir. Bu beklentileri hastaların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyo-kültürel yapı ve sağlık hizmetleri kullanım deneyimi gibi bireysel özellikleri doğrudan etkilemektedir. Hizmetle yönelik algı ise hastanın hizmet alma süreci sonunda aldığı hizmet ve hizmet süreci hakkındaki çıkarımlarıdır. Çıkarımlar ölçülerek elde edilen hastaların özellikleri ve hizmet kullanımı ile ilgili tecrübelerinden etkilenmektedir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2010).

Sağlık hizmetlerinde memnuniyet ile ilgili çalışmalar ilk defa 1959 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde hemşirelik alanında yapılmıştır. Hastaların hastaneye girmesi, tanı, tedavi ve taburcu gibi tüm süreçlerinde doğrudan iletişim içerisinde bulundukları hemşirelerin sundukları hizmetlerle ortaya çıkan memnuniyet, genel hasta memnuniyeti içerisinde büyük paya sahiptir (Aksakal ve Bilgili, 2008; Topuz vd., 2014). Hastaların hemşirelerle en yoğun iletişim halinde bulundukları tedavi süreci ise yatarak tedavi aldıkları süreçtir. Yatan hastaların hemşirelik bakım hizmetinden memnuniyetleri, genel hasta memnuniyeti içerisindeki en büyük paya ve

dolayısıyla en büyük etkiye sahiptir (Yılmaz, 2001). Yatan hasta memnuniyet oranı sunulan hizmete yön verme ve hizmet kalitesinin geliştirilmesinde önemli kanıtlar sağlamaktadır. Hemşirelerin performans ve başarılarının ortaya konulmasında da yatan hasta memnuniyeti önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Varinli ve Çakır, 2004). Yatan hastalara sunulan bakım hizmetlerinin kalitesi iki başlıkta değerlendirilmektedir. Bunlar kişilerarası bakım kalitesi ve teknik alandaki kalitedir. Kişilerarası bakım kalitesini sağlık personeli ile hasta arasındaki etkileşim belirlemektedir. Teknik alandaki kalite ise, herhangi bir sağlık sorununun tıbbi teknoloji ve bilimsel yöntemler kullanarak çözümlenmesini ifade etmektedir (Donabedian, 1998; Yılmaz, 2001).

Risser (1975)'e göre hemşirelik bakımı ve hasta memnuniyeti arasında üç boyutlu bir ilişki söz konusudur (Merkouris vd., 1999). Bunlar;

- Teknik ve profesyonel davranışlar boyutu
- Güvenirlilik ilişki boyutu
- Eğitimsel ilişki boyutu

Hemşirenin üzerine düşen görevleri yerine getirebilmesi için sahip olması gereken bilgi ve teknik beceri, teknik ve profesyonel davranışlar boyutunu temsil etmektedir. Hemşirenin pozitif bir ilişki içerisinde hasta ile iletişim kurması ve olumlu etki bırakması, güvenilirlik ilişki boyutunu ifade etmektedir. Hemşirenin alanı ve sunulan sağlık hizmeti ile ilgili sorulara tatmin edici cevaplar verebilmesi ise eğitimsel ilişki boyutunu ifade etmektedir (Lin, 1996).

Hasta memnuniyeti, sağlık kurumlarında sunulan sağlık hizmetlerinin ne düzeyde hasta beklentisini karşıladığı ve nasıl algıladığı esasına dayanmaktadır (Köşkeroglu vd., 2005). Bu amaçla hasta memnuniyeti, sunulan hemşirelik hizmetlerinin ve esasta sağlık hizmetlerinin kalitesini belirleyen önemli bir ölçüt olarak karşımıza çıkmaktadır. Hasta memnuniyetinin periyodik olarak ölçülmesi, olumlu ve olumsuz yönlerin tespit edilmesi, sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi adına büyük önem arz etmektedir (Cerit, 2016).

Bu çalışma Artvin'de hizmet sunan bir kamu hastanesinde yatarak tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeyini ve bu memnuniyeti etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Gereç ve Yöntem

Bu çalışma hastanede yatarak tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeylerini ve bunu etkileyen sosyo- demografik faktörleri belirlemek amacıyla 2019 yılında Artvin ilinde bir kamu hastanesinde yatarak tedavi gören hastalar ile yüz yüze anket yöntemi kullanılarak yapılmıştır. İki bölümden oluşan anketin ilk bölümde yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve tedavi hizmeti alınan kliniklere yönelik 4 soru, ikinci kısmında ise hemşirelik bakım memnuniyetini ölçmek için Thomas ve diğerleri (1996) tarafından geliştirilen ve Uzun (2003) tarafından Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet

Ölçeği” yer almaktadır. 19 maddeden oluşan ölçeğin puanlamasında (1) “Hiç memnun değilim”, (2) “Nadiren memnunum”, (3) “Memnunum”, (4) “Çok memnunum” ve (5) “Tamamen memnunum” ifadeleri yer almaktadır. Araştırmanın evrenini Artvin Devlet Hastanesi’nde 1 ay içinde yatarak hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini belirlenirken bir önceki yılın (2018) yatan hasta sayıları temel alınmıştır. 2018 yılı içerisinde 9556 hasta yatarak tedavi olmuştur. Ayda ortalama 800 hastanın hizmet aldığı kabul edilerek bu sayı üzerinden örneklem belirlenmiş ve 1-30 Nisan 2019 tarihleri arasında hastanede yatarak tedavi alan 276 kişinin yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Altunışık vd., 2012). Hastane servisleri dahili, cerrahi ve doğum servisleri başlıkları altında toplanmış ve bu servislerde yatarak tedavi gören hastalar başka herhangi bir kriter gözetilmeksizin (örn. yatılan gün sayısı) araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılara anket sorularını cevaplamaları için anketler verilmiş ve cevaplamaları sonrasında iade alınmıştır. Okuryazar olmayan katılımcılara anket soruları araştırmacı tarafından okunmuş ve beyanları doğrultusunda işaretleme yapılmıştır. Ölçekten elde edilen puanlar ölçeğin kullanımında belirtildiği üzere 100’e dönüştürülmüş ve ölçekten 0-100 arası puan elde edilebilmiştir. Araştırmanın verileri SPSS 23 paket programı ile değerlendirilmiştir. Araştırmanın verilerinin normallik değerlerini incelemek için çarpıklık basıklık değerleri incelenmiş ve +1,36,-1,26 aralığında olduğu görülmüştür. George ve Mallery (2016)’ya göre, çarpıklık basıklık değerinin 0’a yakın olması ve ± 2 dağılım göstergesi normal varsayımını sağlamaktadır. Bu sebeple cinsiyet değişkeni ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasındaki ilişkiye bağımsız örneklem t testi; yaş, eğitim durumu ve hizmet alınan klinik değişkenleri için de tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Gruplar arası karşılaştırmalarda farkı oluşturan grupları belirleyebilmek için Tukey Post-Hoc testi kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik düzeyini ölçmek için Cronbach’s Alpha istatistiği kullanılmıştır. Cronbach’s Alpha değeri 0,94 olarak bulunmuştur. Araştırmanın etik uygunluğu Artvin Çoruh Üniversitesi Etik Kurul’u tarafından değerlendirilmiş ve 14/03/2019 tarih ve E.4922 sayılı karar ile onaylanmıştır. Daha sonra araştırmanın yapılacağı kamu hastanesi yetkilileri ile görüşülerek gerekli izinler alındıktan sonra, hastaların aydınlatılmış onamı alınarak veriler toplanmıştır.

Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular aşağıda Çizelgeler halinde gösterilmiştir.

Çizelge 1. Araştırmaya Dâhil Edilen Hastaların Sosyo-Demografik Özellikleri

Table 1. Socio-Demographic Characteristics of the Patients Included in The Study

Değişken	n	%
Yaş (yıl)		
18-39 Yaş	101	36,6
40-59 Yaş	127	46,0
60 Yaş ve Üstü	48	17,4
Cinsiyet		
Kadın	152	55,1
Erkek	124	44,9

Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	29	10,5
Okuryazar	75	27,2
İlk ve orta okul	56	20,3
Lise	61	22,1
Üniversite	55	19,9
Hizmet Alınan Klinik		
Dahili	129	46,7
Cerrahi	99	35,9
Doğum	48	17,4
Toplam	276	100,0

Çizelge 1’de araştırmaya dahil edilen hastaların yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve hizmet aldıkları klinik değişkenlerine ilişkin dağılımları gösterilmiştir. Araştırmaya katılan hastaların büyük çoğunluğunun 60 yaş altında olduğu ve dahili servislerde hizmet aldığı görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında zaman tüm gruplarda benzer sayıda katılım olduğu görülmektedir.

Çizelge 2. Hemşirelik Bakım Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin İstatistikler

Table 2. Statistics Related to Nursing Care Satisfaction Scale

Hemşirelik Bakımı	Min-Max	Ort.	SS	CA
Memnuniyet Ölçeği	19,95-72,45	49,80	11,78	0,94

Ort: Ortalama; SS: Standart Sapma; CA: Cronbach Alpha

Çizelge 2’de araştırmada kullanılan hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeğine ilişkin istatistikler verilmiştir. Hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeğinden en düşük 19,95; en yüksek 72,45 puan elde edilmiştir. Hastaların ölçekten elde ettikleri ortalama puan ise 49,80’dir.

Çizelge 3’te araştırmaya dahil edilen hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeğinden elde ettikleri ortalama puanların kişisel özellikler ve hizmet alınan klinik değişkenlerine göre incelenmesi sonucu elde edilen istatistikler verilmiştir. İnceleme sonucunda yaş arttıkça hemşirelik bakımından duyulan memnuniyetin arttığı görülmektedir. Yaş gruplarında en düşük memnuniyet 18-39; en yüksek memnuniyet ise 60 yaş ve üzeri grupta görülmektedir. Ayrıca yaş grupları ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p=0,019$; $p<0,05$). Yapılan post-hoc testi sonucunda farkı oluşturan grupların 18-39 ve 60 yaş ve üzerindeki gruplardan kaynaklandığı bulunmuştur. Hemşirelik bakım memnuniyeti puan ortalaması kadın ve erkeklerde benzer seviyede olduğu ve cinsiyet ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p=0,986$; $p>0,05$). Eğitim durumu ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelendiği sonuçlar hemşirelik bakım memnuniyetinden en yüksek ortalamaya üniversite düzeyinde eğitime; en düşük ortalamaya ise lise düzeyinde eğitime sahip olanların olduğunu göstermektedir. Elde edilen ortalamaların eğitim durumuna göre değişiklik göstermesine rağmen eğitim durumu ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir

farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=0,162$; $p>0,05$). Hizmet alınan klinik ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasındaki ilişkide en yüksek memnuniyet ortalamasının dahili kliniklerde hizmet alan hastalarda, en düşük memnuniyet ortalamasının ise doğum kliniklerinde hizmet alan hastalarda olduğu görülmektedir. Klinikler arası memnuniyet farklılıklarının istatistiksel olarak da anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0,035$; $p<0,05$). Yapılan post-hoc

testi sonucunda farkı oluşturan grupların dahili ve doğum klinikleri olduğu görülmüştür.

Araştırmanın bir hastaneyi kapsamaması, bir aylık süreci ele alması, evrenin tamamına ulaşamaması, servislerde yatan hastaların sayılarında farklılıklar olması sebebiyle servislerin dahili, cerrahi ve doğum şeklinde gruplandırılması ve elde edilen sonuçların hastaların beyanlarına göre belirlenmesi araştırmanın sınırlılıklarıdır.

Çizelge 3. Hastaların Hemşirelik Bakım Memnuniyeti Ortalama Puanlarının Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Table 3. Comparison of Mean Scores of Patients' Satisfaction With Nursing Care According to Socio-Demographic Characteristics

Sosyo-Demografik Özellikler	Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği				Post-Hoc
	Ortalama	S.Sapma	F	p	
Yaş (yıl)					
18-39 Yaş ¹	48,19	13,20	4,026	0,019	1-3
40-59 Yaş ²	49,50	11,29			
60 Yaş ve Üstü ³	53,94	8,79			
Cinsiyet			t	p	
Kadın	49,79	12,16	0,957	0,986	-
Erkek	49,81	11,36			
Eğitim Durumu			F	p	
Okuryazar değil ¹	49,37	13,18	1,651	0,162	-
Okuryazar ²	49,94	10,52			
İlk ve orta okul ³	50,20	12,27			
Lise ⁴	46,98	13,62			
Üniversite ⁵	52,53	9,43			
Hizmet Alınan Klinik			F	p	
Dahili ¹	51,41	11,05	3,393	0,035	1-3
Cerrahi ²	49,36	11,72			
Doğum ³	46,35	13,19			

Tartışma

Hastanede yatarak hizmet alan hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyeti ve bu memnuniyetin sosyo-demografik özelliklere göre değişimlerinin incelenmesinin amaçlandığı bu çalışmada araştırmaya katılan hastalar ölçekten en düşük 19,95; en yüksek 72,45 ve ortalama $49,80 \pm 11,78$ puan elde edebilmişlerdir. Aynı ölçek kullanılarak yapılan çalışmalarda ortalama puanı Geçkil ve diğerleri (2008) $68,11 \pm 16,26$; Öztürk ve diğerleri (2013) $90,52 \pm 9,16$; Cerit (2016) $76,61 \pm 15,04$; Erbil ve diğerleri (2009) $69,89 \pm 16,94$; Akgöz ve diğerleri (2017) $73,32 \pm 13,42$; Aldemir ve diğerleri (2018) $65,76 \pm 11,27$ olarak bulmuşlardır. Bu çalışmada hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeğinden elde edilen toplam memnuniyet puanı incelenen aynı ölçeği kullanan çalışmalardan elde edilen toplam memnuniyet puanlarına göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kurumun konumu, fiziksel şartları, çalışanların hastalara yaklaşımı ve hastaların özellikleri gibi onlarca etkenin bu sonucun çıkmasına sebep olabileceği düşünülmektedir. Bu sonucun sebebinin tam olarak belirlenebilmesi kurumdan yatarak hizmet alan hastaların memnuniyet ve memnuniyetsizlik sebeplerinin elde edilebileceği farklı bir çalışma yapılmasıyla gerçekleştirilebilir.

Yaş grupları ile hemşirelik bakım memnuniyeti puan ortalamaları karşılaştırılmasında yaş arttıkça memnuniyet

puan ortalamasının da arttığı görülmüştür. En düşük puan ortalaması en genç, en yüksek puan ortalaması ise en yaşlı grupta görülmüştür. Benzer çalışmalar incelendiği zaman Cerit (2016), Akgöz ve diğerleri (2017) bu çalışmayla benzer olarak en yüksek memnuniyet puan ortalamasını en yaşlı grubun elde ettiği sonucuna ulaşırken; Geçkil ve diğerleri (2008), Erbil ve diğerleri (2009) ve Aldemir ve diğerleri (2018) bu çalışmanın aksine en yüksek memnuniyet puan ortalamalarını daha genç yaş gruplarının elde ettiği sonucuna ulaşmışlardır. Bu çalışmada yaş grupları ile hemşirelik bakım memnuniyeti ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Literatürde incelenen benzer çalışmaların bir kısmında yaş grupları ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında anlamlı ilişkiler bulunurken (Alan, 2020; Koç, 2020); fark olmayan çalışmalar da bulunmaktadır (Aldemir vd., 2019; Arslan ve Gürsoy, 2021). Bu çalışmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda ileri yaşlarda olan bireylerin hizmet sunumundan beklentilerinin düşük, dolayısıyla memnuniyetlerinin yüksek; gençlerin ise beklentilerinin yüksek, dolayısıyla memnuniyetlerinin düşük olduğu düşünülmektedir.

Cinsiyet ile hemşirelik bakım memnuniyeti puan ortalamaları karşılaştırılmasında cinsiyete göre benzer puanlar elde edildiği ve cinsiyet ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir

farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Geçkil ve diğerleri (2008), Cerit (2016), Akgöz ve diğerleri (2017), Arslan ve Gürsoy (2021), Alan (2020), bu çalışmayla benzer olarak cinsiyetle hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşırken, Aldemir ve diğerleri (2018) ise kadınların hemşirelik memnuniyet puanını erkeklere göre daha yüksek bulmuş ve cinsiyet ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Eğitim durumu ile hemşirelik bakım memnuniyeti puan ortalamaları karşılaştırılmasında en düşük puanın lise düzeyinde eğitimi olanlarda en yüksek puanın ise üniversite düzeyinde eğitimi olanlarda olduğu; eğitim durumu ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Erbil ve diğerleri (2009), Aldemir ve diğerleri (2018) bu çalışmayla benzer şekilde en yüksek memnuniyetin üniversite düzeyinde eğitime sahip olan hastalarda olduğunu, eğitim durumu ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Eğitim durumuna göre hemşirelik bakım memnuniyetinden elde edilen en yüksek ortalamanın ortaokul mezunlarına ait olduğu sonucuna ulaşan Geçkil ve diğerleri (2008), Cerit (2016), okuryazarlara ait olduğu sonucuna ulaşan Koç (2020) ve lise mezunlarına ait olduğu sonucuna ulaşan Alan (2020) yaptıkları çalışmalarda eğitim durumu ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Literatürde yer alan çalışmalarda eğitim durumu arttıkça sağlık okuryazarlık düzeyinin arttığı, bunun da hasta ile sağlık personeli arasındaki iletişimi kuvvetlendirdiği, aynı dilin konuşulabilmesinin ise memnuniyeti artırdığı belirtilmektedir (Altun, 2021; Karakız, 2020). Bu çalışmada çıkan sonuçlar da literatürü destekler niteliktedir.

Araştırmanın son analizinde hizmet alınan klinik ile hemşirelik bakım memnuniyeti arasındaki ilişkinin karşılaştırılması yapılmıştır. Hemşirelik bakım memnuniyeti puanı ortalamasından en yüksek puanı dahili kliniklerde hizmet alan hastalar, en düşük puanı doğum kliniklerinde hizmet alan hastalar elde ederken; hemşirelik bakım memnuniyeti ile hizmet alınan klinik arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En yüksek hemşirelik bakım memnuniyeti puan ortalamasını dahili kliniklerde hizmet alan hastaların elde ettiği sonucuna ulaşan Cerit (2016) yaptığı çalışmada hemşirelik bakım memnuniyetinin hizmet alınan kliniğe göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşırken; Alan (2018) hizmet alınan klinik ile hasta memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşmıştır. Geçkil ve diğerleri (2008) ise en yüksek hemşirelik bakım memnuniyeti puan ortalamasını cerrahi kliniklerde hizmet alan hastaların elde ettiğini ve hemşirelik bakım memnuniyetinin hizmet alınan kliniğe göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada elde edilen sonuçlardan biri olan doğum servislerinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin düşük olması kurumun ele alınması gereken noktalardan birisidir. Literatürde yer alan çalışmalarda doğum sonrası serviste hizmet alan hastaların hemşirelik bakım memnuniyetini hemşirelerin bakım ve

tedavi ile ilgili gereksinimlerin farkında olmaları, hemşirelerin hastanın akraba ve arkadaşlarını rahatlatma biçimi gibi faktörlerin etkilediği yer almaktadır (Tuğut ve Gölbaşı, 2013). Kurumun öncelikle daha önce yapılan çalışmalarda doğum servisinde yatan hastaların memnuniyetini etkileyen faktörler üzerine eğilmesinin daha sonra ise kuruma özel faktörlerin olabileceği ihtimaline karşı kurum özelinde araştırmalar yapmasının memnuniyeti artıracağı düşünülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Sağlık kurumları verdikleri hizmetlerin kalitesini belirlemek, hasta istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmek ve müşteri memnuniyeti sağlayabilmek için hizmet verdikleri hastaların bakım memnuniyetlerini değerlendirmeleri gerekmektedir. Hemşireler hasta ile en fazla zaman geçiren sağlık personeli olması sebebiyle hastane uygulamalarının görünen yüzü olarak kabul edilir ve hata memnuniyetini sağlayan önemli faktörlerden biri olan hemşirelik bakımının baş rolüdür. Yatarak tedavi alan hastaların hemşirelik bakım memnuniyetlerinin ve hemşirelik bakım memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmeye çalışıldığı bu çalışmada, araştırmaya dahil olan hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyetleri yapılan benzer çalışmalara oranla daha düşük bulunmuştur. Sağlık kurumundan duyulan genel memnuniyetin bir parçası olan hemşirelik bakım memnuniyetinin düşük çıkması hasta memnuniyetinin de düşmesine sebep olabilir. Bu yüzden hemşirelik bakım memnuniyetinin düşük çıkmasının sebeplerinin kurum tarafından belirlenmesinin ve bu konuda iyileştirmeler yapılmasının hemşirelik bakım memnuniyetinin ve hasta memnuniyetinin artırılmasında önemli rol oynayacağı düşünülmektedir. Hemşirelik bakım memnuniyetinin yaş gruplarına ve hizmet alınan kliniklere göre farklılık gösterdiği sonucu hizmet sunumunda yaş gruplarının dikkate alınması ve hizmet verilen kliniklerin uygulamalarının özelden genele doğru değerlendirilerek ve iyileştirilmesinin ve standartlaştırılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir.

Kaynaklar

- Akgöz N, Aslan A, Özyürek P. Nöroşirurji Hastalarının Hemşirelik Bakımı ile İlgili Memnuniyet ve Beklenti Düzeylerinin İncelenmesi. Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi 2017; 9: 73-95.
- Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinde memnuniyetin değerlendirilmesi; jinekoloji servisi örneği. Erciyes Tıp Dergisi 2008; 30(4): 242-49.
- Alan H (2020). Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi 2018;15 (2): 81-87
- Aldemir K, Gürkan A, Taşkın Yılmaz F, Karabey G. Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyetinin İncelenmesi 2018; 5(3): 155-63.
- Altun R. Aile sağlığı merkezlerinde sağlık okuryazarlığı ve hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi: Amasya örneği. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi; 2021.
- Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık; 2012.

- Apay SE, Arslan S. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. TAF Prev. Med. Bull. 2009; 8(3):239-44.
- Arslan S, Gürsoy A. (2021). Hastaların hemşirelik bakım memnuniyetleri: cerrahi hastaları örneği. Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi, 4(1), 21-28. DOI:10.38108/ouhcd.836914
- Arslan S, Nazik E, Tanrıverdi D, Gürdil S. Hastaların sağlık hizmetlerinden ve hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin belirlenmesi. TAF Preventive Medicine Bulletin. 2012; 11(6):717-24.
- Cerit B. Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi 2016; 27-36.
- Donabedian A. The Quality of Health Care, How Aan It Be Assessed? JAMA 1998; 260:1743-8.
- Erbil N, Temiz Marangoz Y, Şen A, Kılıç H. Measurement of Patient Satisfaction and Experiences with Nursing Care in a Maternity Gynecology Hospital. Türkiye Klinikleri J Gynecol Obst 2009;19 (3):122-30.
- Geçkil E, Dündar Ö, Şahin T. Adıyaman İl Merkezindeki Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2008; 41-51.
- Karakiz E. Hastalarda sağlık okuryazarlığı düzeyinin hemşirelik bakım memnuniyeti üzerine etkisi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi; 2020.
- Kartaloğlu Ç, Harmanlı H, Aytekin T, Akdaş A. Dr. Siyami Ersek Göğüs-Kalp ve Damar Cerrahi Merkezinde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyleri ve bunu etkileyen bazı faktörler. IV.Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı, Eskişehir 2002; 225-33.
- Kavuncubaşı Ş, Yıldırım S. Sağlık Kurumlarında Müşteri Tatmini Yönetimi, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. 3. Baskı. Ankara: Siyasal Kitabevi; 2010.
- Koç A (2020). Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımını Algıları ve İlişkili Faktörler. Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi, 3(2), 2020; 31-41.
- Köşkeroglu N, Acat MB, Karatepe Ö. Kemoterapi Hastalarında Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2005; 6:75-83.
- Lin CC. Patient Satisfaction with Nursing Care as An Outcome Variable: Dilemmas for Nursing Evaluation Researchers. Journal of Professional Nursing 1996; 12(4): 737-43.
- Merkouris A, Ifantopoulos B, Lanara V , Lemomdou C. Patient Satisfaction: A Key Concept for Evaluation and Improving Nursing Services. Journal of Nursing Management 1999; 7(1): 19- 28.
- Öztürk R, Güleç D, Güneri SE, Sevil Ü, Gürmen N. Hemşirelerin İş Yaşamı Kaliteleri ile Hasta Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi 2013; 2(3): 167-74.
- Pala T, Saatlı G, Eser E. Hastanede Yatan Hastaların Hastane Hizmetleri Ve Hastane Çalışanlarından Memnuniyeti Ve Bunu Oluşturan Bileşenler. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Bildiriler Kitabı. Diyarbakır 2003; 538-41.
- Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys JR. Newcastle Satisfaction with Nursing Scales: an Instrument for Quality Assessments of Nursing Care. Quality in Health Care 1996; 5: 67-72.
- Topuz Ş, Erdem Y, Akdemir H. Bir Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2014; 16(2):31-4.
- 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 2013; 10(2): 38-44.
- Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. Türk Hemşireler Dergisi 2003; 2(54): 16-24.
- Varinli İ, Çakır A. Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki-Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2004; 17(2): 33-52.
- Yılmaz M. Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001; 5(2):69-74.