

Burdur Devlet Hastanesinde yatan hastaların intörn hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi

Nurvet Büyükyörük*, Belgin Dilmen**, Mürüvvet Bayram***

*Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sağlık Yüksek Okulu, Doğum ve Kadın Hastalıkları Hemşireliği AD, Burdur.

**Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sağlık Yüksek Okulu, Dahiliye Hemşireliği AD, Burdur.

***Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sağlık Yüksek Okulu, Hemşirelik Esasları AD, Burdur.

Özet

Amaç: Bu araştırma Burdur Devlet Hastanesinde yatan hastaların Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu intörn hemşirelerin uyguladığı hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. **Gereç ve Yöntem:** Tanımlayıcı olarak planlanan araştırma 1-31 Mart 2008 tarihleri arasında Burdur Devlet Hastanesinin acil servis dışındaki tüm servislerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini belirtilen tarihler arasında hastanede yatan hastalar oluşturmuştur. Örneklem ise olasılıksız örneklem yöntemiyle seçilen araştırmaya katılmayı kabul eden ve iletişim problemi olmayan 102 hasta alınmıştır. Veriler, bireysel özellikler formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) kullanılarak toplanmıştır. **Bulgular ve Sonuç:** Burdur Devlet hastanesinde yatan hastaların intörn hemşirelerin verdikleri bakım ile ilgili memnuniyet düzeylerinin incelendiği çalışmada, memnuniyet düzeyi ortalaması 100 üzerinden 67.96 ± 12.57 olarak bulunmuştur. Hastaların genel olarak verilen hemşirelik bakımından memnuniyetleri orta düzeydedir. En yüksek değer olarak "hemşirelerin size ayırdığı zaman miktarı" en düşük değer olarak ise "hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçimi" olduğu belirlenmiştir. Hastaların eğitim durumu ile memnuniyet düzeyi puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin düzenli şekilde ölçülüp bunun sonucuna göre, intörn hemşirelerin eksik olduğu konuların belirlenmesi ve buna göre gerekli eğitimin interaktif şekilde planlanması önerilmektedir.

Anahtar kelimeler: Hasta memnuniyeti; hemşirelik bakımı; intörn hemşire

Abstract

Aim: This research was made to determine the levels of satisfaction of the patients under treatment in Burdur State Hospital with the application performed by the intern nurses in Mehmet Akif Ersoy University School of Nursing. **Material and Method:** Planned as descriptive, the research was made between 1-31 of May 2008 in the whole services of Burdur State Hospital except of the emergency service. The universe of the research includes the patients under treatment between defined dates. The sample consisted of 102 patients who accepted the research and had no communication problem by non-random sampling method. Data were collected by using the individual characteristic forms and Newcastle Nurse Satisfaction Scale (NNSS) Findings and Result: In the research about the patients' satisfaction with the care performed by the intern nurses in Burdur State Hospital, the average level of the satisfaction was detected as 67.96 ± 12.57 from 100. The general patient satisfaction with nursing was moderate. 'The time allocated for you by the nurses' was the highest level and 'the techniques nurses use to relieve your relatives and friends' was defined as the lowest level. There were found considerable relationships among the satisfaction level and the patients' education level. It may be advised that the satisfaction level of the patients should be scaled in a routine way and according to these results, the subjects which the nurses are in lack should be detected and the required education should be performed in an interactive way.

Key words: Patient Satisfaction; Nursing Care; Intern Nursing

Yazışma Adresi: Öğr. Gör. Nurvet Büyükyörük
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sağlık Yüksek Okulu, Doğum
ve Kadın Hastalıkları Hemşireliği AD, Burdur.

Müracaat tarihi: 23.02.2010
Kabul tarihi: 18.08.2010

Giriş

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son on yıldır ise özellikle ABD ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde hasta

memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir sonuç ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (1-3).

Sağlık sistemi içerisinde "hastanın verilen bakımdan memnuniyetini" ölçüp, sonuçlarından yararlanmak, hastaların yararlanabileceği bir takım yeni düzenlemeleri getirir. 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 önemlidir (2). Hasta memnuniyeti çeşitli faktörlerden etkilenen karmaşık bir kavram olup kaliteli hasta bakımının en önemli göstergelerindendir. Hasta memnuniyetini açıklayan teoriler yeterli olmadığından hasta memnuniyeti, genel anlamda, verilen hizmetin hastanın beklentilerini karşılama ya da hastanın verilen hizmeti algılamalarına dayanmaktadır (1-4). Sağlık ekibi içinde bakımı sağlayan hemşirenin hasta ile uzun süre birlikte olması hastanın kendini daha çok güvende hissetmesini sağlamakta ve hemşire, hasta memnuniyetinin yükseltilmesi konusunda diğer sağlık çalışanlarına göre oldukça önemli bir görev üstlenmektedir.

Hastaların hemşireden aldığı destek, hemşirenin onlara gösterdiği saygı, onlara karşı kibar davranması, sorularına açık ve net yanıt vermesi, her zaman ulaşılabilir olması, kısacası profesyonel davranması hastaların memnuniyeti için önemli etmenlerdir. Aynı zamanda, hastaların hemşirelik hizmetlerini algılama düzeyleri geniş ölçüde hastanın sosyal durumuna, yaşına, eğitim düzeyine ve kültürel geçmişi gibi bazı etmenlere de bağlıdır (6,7).

Sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin artması için hemşirelik hizmetlerinin geliştirilmesi önemlidir. Hastaların hastanede yattıkları süre içinde verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen en önemli faktördür. Bu konuda yapılan çalışmalarda hastaların hastane deneyimleri ile ilgili memnuniyet ve memnuniyetsizliklerinde hemşirelik hizmetinin çok önemli bir faktör olduğu ve bu nedenle hemşirelerin hasta ile etkileşimleri ve davranışlarının hasta memnuniyetinde temel unsurlar olduğu belirtilmektedir (2,3,4,5,10).

Sağlık sistemi içerisinde "hastanın verilen bakımdan memnuniyetini" ölçüp, sonuçlarından yararlanmak, hastaların yararlanabileceği bir takım yeni düzenlemeleri getirir. 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 önemlidir. Memnuniyet, çeşitli durumlara ve etmenlere bağlı olarak değişebildiği için memnuniyetin ölçümü ve memnuniyet düzeyini belirleyen etmenlerin tespit edilmesi; durumun saptanması, önceliklerin belirlenmesi ve doğru planların yapılabilmesi için bilimsel açıdan önemlidir (8,9,19). Bu araştırma okul-hastane işbirliği kapsamında, haftada otuz iki saat bir yıl boyunca Burdur Devlet Hastanesinde uygulamaya katılan son sınıf hemşirelik öğrencilerinin hastalara verdikleri bakımı ve hastaların memnuniyetini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem

Tanımlayıcı olarak planlanan araştırma 1-31 Mart 2008 tarihleri arasında Burdur Devlet Hastanesinin acil servis dışındaki tüm servislerinde yatan, araştırmaya katılmayı kabul eden ve iletişim problemi olmayan 102 hasta ile yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Veriler, bireysel özellikler formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) kullanılarak toplanmıştır. Ülkemizde Uzun tarafından 2003 yılında 280 hasta üzerinde çalışılarak ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği yapılmıştır(6). NHBMÖ ile hastanın, hasta odasında kaldığı sürece, hemşirelik bakımından memnuniyeti değerlendirilmektedir. Hastalar hemşirelik bakımının çeşitli yönlerinden memnuniyetlerini 19 maddeden oluşan, 5 puanlık likert ölçeğini kullanarak tanımlarlar. Memnuniyet derecesini belirlemek için kullanılan puanlamada; 1- Hiç memnun değildim, 2- Nadiren memnundum, 3- Memnundum, 4- Çok memnundum, 5- Tamamen memnundum ifadeleri yer almaktadır. Puan değerlendirmesi, ölçekte bulunan tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra, 100'e dönüştürülerek 0-100 puan üzerinden yapılmaktadır. Toplam puanın 100 olması hemşirelik bakımının bütün yönlerinden memnun olmanın göstergesidir. Veriler SPSS 11.0 paket programında analiz edilmiştir. Bulguların değerlendirilmesinde varyans analizi, t testi ve yüzdellik dağılımlar kullanılmıştır. Araştırmanın yürütülmesi için belirtilen kurumdan yazılı izin, çalışmaya katılanlardan sözel onam alınmıştır.

Bulgular

Hastaların bireysel özelliklerine bakıldığında; % 53.92 si 60 yaş ve üstü, % 56.9 u kadın, % 43.1 i erkek, % 62.7 si ilkökul mezunu, % 88.2 si evli, % 52 si ev hanımı, % 20.6 sının da emekli olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Hastaların Bireysel Özelliklerine Göre Dağılımları

Bireysel Özellikler	N	%
Yaş		
15-39	16	15.69
40-59	31	30.39
60+	55	53.92
Cinsiyet		
Kadın	58	56.9
Erkek	44	43.1
Eğitim Durumu		
Okur yazar değil	16	15.7
İlkokul	64	62.7
Ortaokul	8	7.8
Lise ve Dengi	10	9.8
Üniversite	4	3.9
Medeni Durum		
Evli	90	88.2
Bekar	12	11.8
Meslek		
İşçi	6	5.9
Memur	4	3.9
Ev Hanımı	53	52.0
Öğrenci	3	2.9
Serbest Meslek	15	14.7
Emekli	21	20.6
Toplam	102	100.0

Tablo 2’de hastaların intörn hemşirelerin verdikleri hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi puan ortalamalarına bakılmıştır. Hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi 100 üzerinden değerlendirilmiştir. Bu çalışmanın sonucunda hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamaları 67.96 ± 12.57 olarak bulunmuştur. Hemşirelik bakım parametreleri 1 ile 5 arasında likert tipi puanlamaya göre değerlendirilmiştir. En yüksek puan (3.84 ± 0.890) “hemşirelerin size ayırdığı zaman miktarından” en düşük puan ise (3.45 ± 0.925) “hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden” aldıkları saptanmıştır.

Tablo 2. Hemşirelik Bakım Parametrelerine Göre Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyinin Ortalama Puan Dağılımı

Hemşirelik Bakım Parametreleri	N	Ort.	Standart Sapma
Hemşirelerin size ayırdığı zaman miktarından	102	3.84	0.890
Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	102	3.80	0.718
Heran sizinle ilgilecek bir hemşirenin yakınımda bulunmasından	101	3.58	0.972
Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	100	3.58	0.699
Çağırduğunuzda hemşirelerin hemen gelmesinden	101	3.75	0.876
Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	101	3.50	0.901
Hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermelerinden	100	3.52	1.020
Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etmelerinden	100	3.65	0.968
Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	102	3.73	0.903
Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	101	3.58	0.941
Hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	100	3.45	0.925
Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	102	3.73	0.869
Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verilen bilginin yeterliliğinden	99	3.52	1.004
Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	102	3.73	0.935
Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	101	3.57	0.963
Serviste size tanınan serbestliğin miktarından	101	3.60	0.849
Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedavinizle ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	101	3.74	0.856
Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	102	3.84	0.887
Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedavinizle ilgili gerksinimlerinizin farkında olmalarından	102	3.67	0.903
Toplam puan	102	67.96	12.579

Tablo 3’ de çalışmaya katılan hastaların sosyo-demografik özelliklerine göre hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamalarının dağılımı incelendiğinde; hastaların yaş gruplarına göre hemşirelik bakımından memnuniyet puanları karşılaştırıldığında; 15-39 yaş grubunda olanların puan ortalaması 67.26 ± 13.16 , 40-59 yaş grubunda olanların puan ortalaması 68.45 ± 11.95 , 60 yaş üstü yaş grubunda olanların puan ortalaması 69.07 ± 12.97 olarak bulunmuştur. Hastaların yaşlarına göre hemşirelik bakımından memnuniyetleri istatistiksel olarak değerlendirildiğinde aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($F=0,045$; $p=0,956$).

Hastaların cinsiyetlerine göre, hemşirelik bakımından memnuniyet puanları karşılaştırıldığında; kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet puanı ortalaması 67.17 ± 11.12 iken, erkeklerin hemşirelik bakımından memnuniyet puanı ortalaması 69.00 ± 14.34 dır. Hastaların cinsiyetlerine göre hemşirelik bakımından memnuniyetleri istatistiksel olarak değerlendirildiğinde aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($t=0,725$; $p=0,470$). Medeni durum ile memnuniyet düzeyi karşılaştırıldığında ise evli hastaların memnuniyet düzey ortalamaları 67.90 ± 12.61 iken bekar hastaların 68.42 ± 12.85 olarak bulunmuştur. Hastaların medeni durumları ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak karşılaştırıldığında aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($t=0,133$; $p=0,894$). Hastaların meslekleri ile memnuniyet düzeyleri karşılaştırıldığında, işçilerin memnuniyet düzey ortalaması 75.33 ± 14.26 , memurun 70.50 ± 18.08 serbest meslek grubunda olanların 72.71 ± 11.50

olarak ortalamanın üstünde bulunmuş emekli ,ev hanımı ve öğrencinin ise ortalamanın altında düşük bulunmuştur. Hastaların mesleklerine göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak değerlendirildiğinde aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır (F=1,538;p=0,164).

Eğitim durumu ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, ilköğretim mezunlarının puan ortalaması 60.55±13.23, okur yazar olmayanların puan ortalaması 73.06± 7.67 ile yükseköğretim ve lise mezunlarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Hastaların eğitim durumlarına göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak değerlendirildiğinde aralarındaki fark anlamlı bulunmuştur (F=1,268;p=0,001).

Tablo 3. Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımı

Bireysel Özellikler	N	Ort	Standart Sapma	Test değeri, P
Yaş				
15-39	16	67.26	13.160	
40-59	31	68.45	11.952	F=0.045;
60+	55	69.07	12.970	P=0.956
Cinsiyet				
Kadın	58	67.17	11.122	t=-0.725;
Erkek	44	69.00	14.345	P=0.470
Medeni durum				
Evli	90	67.90	12.614	t=0.133,
Bekar	12	68.42	12.859	P=0.894
Meslek				
İşçi	6	75.33	14.264	
Memur	4	70.50	18.083	
Ev hanımı	53	66.81	10.937	
Öğrenci	3	62.33	6.506	
Serbest meslek	14	72.71	11.505	
Emekli	9	59.33	14.705	
Diğer	13	71.17	15.332	F=1.538;
				P=0.164
Eğitim Düzeyi				
İlköğretim	64	60.55	13.232	
Ortaöğretim	8	47.25	21.816	
Lise	10	38.90	17.156	
Yükseköğretim	4	37.75	22.648	
Okur yazar değil	16	73.06	7.672	F=1.268;
				P=0.001

Tartışma

Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin kalitesi hakkında fikir veren önemli bir göstergedir. Bakımın sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkili olan hasta memnuniyeti, farklı kişilerce ve hatta aynı kişiler tarafından farklı zamanlarda farklı şekilde de tanımlanabilmektedir. Hasta beklentilerinin karşılanması hasta memnuniyetinin sağlanmasında çok hassas bir belirleyicidir (1,4).

Hasta bireyler hastaneye bakımları ile ilgili çeşitli beklentilerle girerler ve beklentilerinin karşılanma düzeyi yalnız bakım kalitesi ile ilgili algılamalarını

değil, kurumun ve bir bütün olarak sağlık sisteminin kalitesi ile ilgili algılamalarını da etkiler (11). Bu bağlamda çalışmanın sonuçlarına göre hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet ortalamalarının 67.96±12.57 olduğu, hemşirelik bakım parametreleri değerlendirildiğinde en yüksek puanı 3.84±0.890 “hemşirelerin kendilerine ayırdığı zaman miktarından” en düşük puanı ise 3.45 ±0.925 “hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden” aldıkları belirlenmiştir (Tablo 2). Bunun nedeni ise hemşirelerin iş yoğunluğundan dolayı hasta yakınlarına yeterli zaman ayıramamasından kaynaklanabilir. Tan’ı yaptığı çalışmada ise hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin iyi (87.77 ± 12.96) olduğu, hemşirelik bakım parametrelerinden en yüksek “ hemşirelerin mahremiyete gösterdikleri saygıdan”, en düşük memnuniyetin ise “ hemşirelerin size durumunuz ve tedavinizle ilgili yeterli bilgi vermemelerinden” olduğu saptanmıştır (3).

Hastaların yaşlarına göre hemşirelik bakımından memnuniyetleri istatistiksel olarak değerlendirildiğinde aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır (p>0,05). Apay ve Arslan’ın, Ünal ve ark., Önsüz ve ark. çalışmalarında da verilen hizmetten memnuniyet oranının ileri yaş grubu hastalarda çok daha yüksek olduğunun saptanması, çalışma bulgularımızı desteklemektedir (5,9,13). Bu sonuç yaşlı hastaların daha olgun ve hoşgörülü olabileceği, yaşlı hastalara daha nazik davranıldığı, gençlerin daha eleştirel yaklaşımları olduğu, yaşlıların mevcut durumu geçmiş ile karşılaştırarak “daha iyi bulacakları” gibi nedenlerle açıklanabilir. Cinsiyetin hemşirelik bakımından memnuniyet üzerine etkisi incelendiğinde, kadın ve erkek hastaların bakım memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır (p>0.05) (Tablo 3). Bu sonuç, Larsson ve ark. ve Ünal ve arkadaşlarının yaptıkları çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir (13,14). Aslan ve arkadaşlarının çalışmasında erkek hastaların memnuniyet düzeyinin, kadın hastaların memnuniyet düzeyinden daha yüksek olduğu belirtilmiştir (15). Buna karşın Ertem ve Sevil’in geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin değerlendirdiği araştırmasında, kadınların verilen hemşirelik bakımından memnun oldukları saptanmıştır (16).

Medeni durum ile memnuniyet düzeyi karşılaştırıldığında ise evli hastaların memnuniyet düzey ortalamaları 67.90 ±12.61 iken, bekar hastaların 68.42 ±12.85 olarak bulunmuştur. Hastaların medeni

durumları ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak karşılaştırıldığında aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Ünalın ve arkadaşlarının çalışmasında evlilerde memnuniyet oranı daha yüksek çıkmıştır (13). Aralarındaki fark anlamlı olmamasına karşın çalışmamızda bekar hastaların diğer hastalara göre hemşirelik bakımından memnuniyetleri yüksek bulunmuştur. Bunun nedeni olarak da bekar hastaların evli hastalara göre daha az beklentiye sahip olmaları düşünülebilir.

Hastaların meslekleri ile memnuniyet düzeyleri karşılaştırıldığında, işçilerin memnuniyet düzeyi ortalaması 75.33 ± 14.26 , memurun 70.50 ± 18.08 , serbest meslek grubunda olanların 72.71 ± 11.50 olarak ortalamanın üstünde bulunmuş emekli, ev hanımı ve öğrencinin ise ortalamanın altında düşük bulunmuştur. Hastaların mesleklerine göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak değerlendirildiğinde aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuç Tan'ın çalışmasıyla da uyumludur (3). Bu verilere göre hastaların hemşirelik hizmetlerinden beklentilerinin mesleki durumlarına göre farklılık göstermediği, ayrıca hemşirelerin hastalara uyguladıkları bakımın da hastaların meslek ve statülerine göre değişmediği sonucuna varılabilir.

Eğitim durumu ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, ilköğretim mezunlarının puan ortalaması 60.55 ± 13.23 , okur yazar olmayanların puan ortalaması 73.06 ± 7.67 ile yükseköğretim ve lise mezunlarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Hastaların eğitim durumlarına göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak değerlendirildiğinde aralarındaki fark anlamlı bulunmuştur ($p<0,001$). Tükel ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada bizim çalışmamızla paralellik göstermektedir (10). Ünalın ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada da eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha az memnun oldukları saptanmıştır (13). Özlü'nün yaptığı çalışmada da yaş ilerledikçe memnuniyet düzeyinin de yaşla birlikte doğru orantılı olarak yükseldiği, fakat eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin ters orantılı bir şekilde düştüğü görülmüştür (2). Bu sonuçlar eğitim düzeyi yükseldikçe hemşirelik hizmetlerinin bakım yönündeki fonksiyonlarına yönelik beklentilerin artmasının etkili olduğunu düşündürmektedir.

Yılmaz ise eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha fazla memnun olduklarını tespit etmiştir (1). Aslan ve arkadaşlarının çalışmasında ise eğitim

durumu ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı fark bulunmamıştır (15).

Sonuç ve Öneriler

Burdur Devlet Hastanesinde yatan hastaların intörn hemşirelerin verdikleri bakım ile ilgili memnuniyet düzeylerinin incelendiği çalışmada, memnuniyet düzeyi ortalaması 100 üzerinden 67.96 ± 12.57 olarak bulunmuştur. Hastaların genel olarak verilen hemşirelik bakımından memnuniyetleri orta düzeydedir. En yüksek değer olarak "hemşirelerin kendilerine ayırdığı zaman miktarı" en düşük değer olarak ise "hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçimi" olduğu belirlenmiştir. Hastaların yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek ile ilgili memnuniyet düzeyi puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Eğitim düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonuçları doğrultusunda şu önerilerde bulunulabilir;

- İntörn hemşirelere hasta memnuniyetinin kaliteli hemşirelik bakımının önemli bir göstergesi olduğunun benimsenmesi,
- Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirli aralıklarla değerlendirilerek, bunun sonucuna göre, intörn hemşirelerin eksik olduğu konuların belirlenmesi ve buna göre gerekli eğitimin interaktif şekilde planlanması,
- Aynı hastanede çalışan hemşireler içinde buna benzer araştırmaların yapılması,
- Kaliteli bir bakım için hastaların hemşirelerden ne bekledikleri konusunda, hemşirelerle birlikte ortak toplantılar düzenlenmesi.

Teşekkür

İngilizce yönünden değerlendiren Betül Güven'e teşekkür ederiz.

Kaynaklar

- 1- Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5(2): 69-73
- 2- Özlü K.Z. Erzurum İlinde Farklı Hastanelerdeki Cerrahi Kliniklerde Yatmış Olan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, Erzurum, 2006 (Danışman: Doç. Dr. Ö. Uzun).
- 3- Tan UN. Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, İstanbul, 2006 (Danışman: Prof. Dr. Fatma Eti

Aslan)

- 4- Köşgeroğlu N. Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2005; 6 :75-83
- 5- Önsüz F M, Topuzoğlu1, 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
- 6- Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle memnuniyet ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Hemşireler Dergisi* 2003;2(54): 16-24.
- 7- Forbes L M, Brown N H. Developing a instrument for measuring patient satisfaction. *AORN Journal* 1995; 61(4): 737-743.
- 8- Özgen H. Sağlık bakım hizmetlerinde kalite nedir? hasta tatmini boyutuyla ilgili bir değerlendirme. *Toplum ve Hekim*1995; Eylül-Aralık 10(69-70): 47-53.
- 9- Apay SE, Arslan S.Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni* 2009; 8(3):239-244
- 10-Tükel B.Ankara Üniversitesi İbni Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2004;57 (4): 205-214
- 11- Lynn M.,McMillian B.Do nurses know what patients think is important in nursing care? *Journal Nursing Care Quality*1999;13 (5) : 65-74
- 12- Şahin K T, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş,Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. *Genel Tıp Dergisi* 2005;15(4):137
- 13-Ünal D, Öztürk A, Tolga Y, Taşdelen C, Yazlak Z, Ögüt E, ve ark. Kayseri Devlet Hastanesinden poliklinik hizmeti alan SSK mensubu erişkin hastalarda memnuniyet durumu. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2008; 3(8): 85-97
- 14- Larsson WB, Larsson G, Starrin B, Patient views on quality of care: a comparison of men and women. *Journal of Nursing Manegement*1991; 7(3): 133-139
- 15- Aslan FE, Aygin D, Sarıyıldız, D.Travma geçiren hastaların ağrı yönetimine ilişkin memnuniyet düzeyleri. *Türkiye Klinikleri* 2007;27:687-694
- 16- Ertem G, Sevil Ü. Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 2007;4(2): 1-13
- 17-Williams AM. The delivery of quality nursing care:a groundedtheory study of the nurse's perspective. *Journal Advanced Nursing* 1996;27: 808-816
- 18- Lewis J.R. Patient Views on Quality Care is General Practice. Literature Review. *Social Science Medicine* 1994;39(5): 655-670.
- 19-Avis M, Bond M, Arthur A. Exploring patient satisfaction with out-patient services. *Journal of Nursing Management* 1995; 3(2): 59-65.