

# Bir Eğitim Hastanesinde Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi\*

## Investigation of Satisfaction of Patients' for Nursing Care in a Training Hospital

Yurdanur DEMİR\*\*, Gülşah GÜROL ARSLAN\*\*\*, İsmet EŞER\*\*\*\*, Leyla KHORSHID\*\*\*\*

İletişim/Correspondence: Gülşah Gürol ARSLAN Adres/Adress: Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu 35340 İnciraltı/ İZMİR  
Tel: 0 232 4124751/24780 Fax: 0 232 4124798 Email: ggrolarslan@gmail.com

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışma, hastaların hemşirelik hizmetlerine yönelik memnuniyetlerini ve memnuniyeti etkileyen değişkenleri belirlemek amacıyla yapıldı.

**Yöntem:** Araştırmanın örneklemini, bir eğitim hastanesinde araştırmaya katılmaya gönüllü 165 hasta oluşturmuştur. Veriler, anket formu ve Demir & Eşer tarafından (2004) geliştirilmiş "Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği" (HHMÖ) kullanılarak toplandı.

**Bulgular:** Araştırma kapsamına alınan hastaların; yaş ortalamasının  $51.35 \pm 16.28$ , %54.5'inin kadın olduğu saptandı. Hastaların; %57.6'sının 3-7 gün arasında hastanede kaldıkları saptandı. Bu çalışmada hastaların toplam memnuniyet puanı  $132.48 \pm 20.90$  (yüksek) olarak bulundu. Hastaların cinsiyet ve eğitim durumlarına göre puanları açısından anlamlı bir fark bulunmazken ( $p > 0.05$ ), yaş gruplarına göre hastaların puan ortalamalarının genç yaş grubundaki hastalara göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde yüksek olduğu saptandı ( $p < 0.05$ ). Hastaların daha önce hastaneye yatma durumu, hastanede kalma günü ve refakatçisinin bulunma durumuna göre memnuniyet toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptandı ( $p > 0.05$ ).

**Sonuç:** Çalışma sonucunda, araştırma kapsamına alınan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu, hastaların yaşının memnuniyet puanlarını etkilediği saptandı.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşirelik, hasta, memnuniyet.

### ABSTRACT

**Aim:** This study is done for the satisfaction of patients' for nursing care and to determine the varieties which effect the pleasure.

**Method:** The subjects of the survey are 165 volunteers patients. Datas are collected by using questionnaire from and "Scales of Satisfaction for Nursing Care" which is developed by Emir & Eşer (in 2004).

**Results:** It is determined that the avarage ages of the patients included in research are  $51.35 \pm 16.28$ , 54% of them are women. It is determined that 57.6% of patients have stayed in hospital 3-7 days. It is found that the total pleasure point is  $132.48 \pm 20.90$  in this study. It has been determined that according to the patients age, the avarage points are reasonably higher as statistically to the patients in young ages ( $p < 0.005$ ) whereas there is no reasonable difference among their points in the sight of their sex and education ( $p > 0.05$ ). It is determined that there is no reasonable difference as statistically among the avarage of pleasure total point according to the condition and days that they stay in hospital and if they have a companion or not.

**Conclusion:** As a result, the patients included in the study of nursing services, satisfaction levels are high level, patient satisfaction is affected by age.

**Key Words:** Nursing, patient, satisfaction.

\*6. Ulusal & Uluslararası Katılımlı Hemşirelik Öğrencileri Kongresi'nde sözel bildiri olarak sunulmuştur (İstanbul, 26-29 Haziran 2007), \*\*Yard.Doç.Dr. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Bolu Sağlık Yüksekokulu, \*\*\*Öğr.Dr. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, \*\*\*\*Prof.Dr. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu

Yazının gönderilme tarihi: 20.11.2009

Yazının basım için kabul tarihi: 20.05.2011

## **GİRİŞ**

Çağımızda hızlı teknolojik değişimler ve uzmanlaşma, maliyetlerin artışı, toplumlardaki demografik değişiklikler ve hastaların artan istekleri gibi bir çok sorunu olan hastanelerin iş yoğunluğu her geçen gün daha da artmakta ve karmaşık bir hal almaktadır. Yöneticiler sağlık kuruluşlarını (hastaneleri), plan ve programlarına göre hedeflerine ulaştırmak için çalışmak, maddi kaynakları ve insan kaynaklarını örgütlemek, bu kaynaklardan en iyi şekilde nasıl yararlanacağını belirlemek ve elde edilecek sonuçları denetleyip değerlendiren hedefe ulaşmadaki performansı ölçerek belirlenen hedefler ile faaliyetler arasındaki uyumun sürekliliğini kontrol etmek zorundadırlar. Bütün bu nedenler, üretim ve sunumda verimliliği ve kaliteyi ön planda görmeyi gerekli kılar (Tükel, Acuner, Önder ve Üzgül 2004).

Sağlık hizmetlerinde hasta/sağlıklı bireyin pasif rolden aktif role geçişi 1960'ların sonlarında başlamıştır. Günümüzde artık hastalar giderek artan bir şekilde kendi sağlık bakımına katılmak ve karar verme sürecinde kendi durumlarının ne olduğunu öğrenmek, tanıları anlamak istemektedirler. Bundan dolayı verilen sağlık bakım kalitesi yalnızca sağlık ekibinin tanımladığı ve belirlediği boyutta görülmemektedir (Merkouris, Yfantopoulus, Lanara ve Lemonidou 1999).

Sağlık bakım kalitesini değerlendirmede hizmet sunan kurumlar hastaların gereksinim ve memnuniyetlerini ön planda tutmakta ve dolayısıyla hasta beklentilerini karşılamayı temel amaç edinmektedirler (Okumuş, Akçay, Karayurt ve Demican 1993). Bu düşünceden hareketle kaliteli bir bakım sağlamada en önemli ölçütlerden birisi de hasta memnuniyeti olarak kabul edilmektedir (Perla 2002; Tükel ve ark 2004). Dolayısıyla, hasta memnuniyeti, algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonudur. (Tükel ve ark 2004). Literatürde, Amerikan Hemşireler Birliği (ANA) tarafından yapılan tanımlamada; hasta memnuniyeti sağlık bakım organizasyonları için belirlenmiş yedi indikatör arasında yer almaktadır (Meisenheimer 1998).

Hasta memnuniyeti; sağlık kurumu seçiminin belirleyicisi, hizmetlerin re-organizasyonunun sağlayıcısı,

hasta uyumunun başta gelen koşulu, sağlık hizmetlerinin temel çıktısı ve kalite göstergesi olması bakımından önemlidir (Şahin ve ark 2005).

Sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin artması için hemşirelik hizmetlerinin geliştirilmesi önemlidir. Çünkü, hastaların hastanede yattıkları süre içinde verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen en önemli etmendir (Walsh ve Walsh 1999; Yılmaz 2001). Dolayısıyla, hasta memnuniyetinin temelini büyük ölçüde hasta-hemşire birlikteliği oluşturur (Köşgeroğlu, Acat ve Karatepe 2005). Bu konuda yapılan çalışmalarda, hastaların hastane deneyimleri ile ilgili memnuniyet ve memnuniyetsizliklerinde hemşirelik hizmetinin çok önemli bir etmen olduğu ve bu nedenle hemşirelerin hasta ile etkileşimleri ve davranışlarının hasta memnuniyetinde temel unsurlar olduğu belirtilmektedir (Mccoll, Thomas ve Bond 1996; Pala, Saatli, Eser ve Güngör 2003). Aynı zamanda hemşirelerin hasta bakım hizmetlerini sunarken sergiledikleri bakım davranışları, hem hasta memnuniyeti hem de tedavinin etkinliği açısından önemli role sahiptir. Kılıç (2003)'ın belirttiğine göre; Amerika'da The Johns Hopkins Breast Center'da 1999-2001 yıllarını kapsayan hasta memnuniyet araştırmasında, hemşirelerin hastaların gereksinimlerine karşı gösterdikleri davranışların memnuniyeti etkileyen en önemli etmen olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla, kaliteli bir tıbbi bakım tüm hastaların hakkı olmakla birlikte, bu hizmeti veren hemşirelerin de temel sorumluluğudur (Aylaz 2000).

Hemşirelik hizmetlerinin hasta memnuniyetinde önemli olmasının nedenleri arasında; sağlık personeli içinde hemşire sayısının çok olması, hemşirelerin hastaların gereksinimlerini karşılamak için sürekli yanlarında bulunması, bireylerin sağlığını sürdürme ve rehabilitasyonunun hemşirelerin öncelikli sorumluluklarından olmasıdır. Hastanede yatarak tedavi görmekte olan hastalara daha fazla yardımcı olmak ve hasta bakımının kalitesini yükseltmek amacı ile hastaların hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyetinin bilinmesi önemlidir. Hasta memnuniyet çalışmalarının artırılması hastaların bakıma katılmaları sağlanmakta ve

hasta-hemşire arasındaki ilişkileri daha da güçlendirmekte ve sağlamlaştırmaktadır (Avis, Bond ve Arthut 1995). Bunun yanında, hemşirelik bakımının değerlendirilmesine hastanın görüşleri katıldığına bakımın kalitesi gelişecektir (Kayacık 1998). Dolayısıyla, hasta memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesi, hastalar tarafından algılanan kalitenin düzeyini izleme ve sonuçlar doğrultusunda hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak, hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmede etkili olacaktır (Demir ve Eşer 2004). Bu nedenle hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi yararlı ve gereklidir (Yılmaz 2000).

Bu doğrultuda planlanan araştırma, bir eğitim hastanesinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yapıldı.

## YÖNTEM

Araştırmanın örneklemini, bir eğitim hastanesinde (psikiyatri, pediatri dışındaki klinikler) en az üç gün ya da daha uzun süredir yatmış olup taburcu olmasına karar verilmiş ve araştırmaya katılmayı kabul eden 165 hasta oluşturmuştur. Veriler, 2005 yılı Mart-Nisan ayında katılanların sosyo-demografik özelliklerini içeren bilgi formu ve “Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği” (HHMÖ) kullanılarak toplanmıştır. Ölçek, Demir ve Eşer tarafından (2004) geliştirilmiş, 34 madde ve tek faktörden (saf) oluşan, 5’li likert tipinde olup “hiç memnun değildim: 1”, “az memnundum: 2”, “kararsızım: 3”, “memnundum: 4”, “çok memnundum: 5” puan verilerek değerlendirilmektedir. HHMÖ’nin Cronbach Alpha katsayısı 0.96 olarak saptanmıştır. Ölçekten en az 34 ve en fazla 170 puan alınmaktadır. Puan arttıkça memnuniyet düzeyi de artmaktadır.

Araştırmanın yapılması için Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Etik Kurul’undan ve ilgili kurumdaki yazılı izin, çalışmanın uygulanması sırasında hastalardan sözel izin alınmıştır.

Veriler, bilgisayar ortamında Kruskal-Wallis Testi, Independent-Samples T Testi, One Way ANOVA ve Mann-Whitney U Testi ile değerlendirilmiştir.

## BULGULAR

Tablo 1’de araştırma kapsamına alınan hastaların tanıtıcı özelliklerine göre dağılımı verilmektedir. Hastaların %45.5’inin erkek, %54.5’inin kadın olduğu, %27.3’ünün 39-64, %48.5’inin 65 yaş ve üzeri yaş grubunda yer aldıkları, %71.5’inin evli, %63.6’sının gelir ve gider düzeyinin birbirini dengelediği saptandı. Hastaların eğitim durumu incelendiğinde; %49.7’sinin ilköğretim mezunu olduğu bulundu.

Hastaların %34.5’inin ev hanımı, %26.1’inin memur olduğu, %94.5’inin sosyal bir güvenceye sahip olduğu, %56.4’ünün ise şu anda ilde yaşadığı, %57.6’sının ise 3-7 gün arasında hastanede kaldığı belirlendi.

**Tablo 1.** Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre Dağılımı (N=165)

Özellikler	Sayı	%	
Yaş	19-38 yaş	40	24.2
	39-64 yaş	45	27.3
	65 yaş ve üzeri	80	48.5
Cinsiyet	Kadın	90	54.5
	Erkek	75	45.5
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	11	6.7
	İlköğretim mezunu	82	49.7
	Lise mezunu	29	17.6
	Yüksekokul/Ünv. mezunu	43	26.1
Medeni Durum	Evli	118	71.5
	Bekar	47	28.5
Meslek	Emekli	24	14.5
	Ev hanımı	57	34.5
	Memur	43	26.1
	Serbest meslek	41	24.8
Gelir Durumu	Gelir giderden az	32	19.4
	Gelir gidere eşit	105	63.6
	Gelir giderden fazla	28	17.0
<b>Toplam</b>	<b>165</b>	<b>100.0</b>	

**Tablo 2.** Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği'nden Aldıkları Toplam Puanların Tanımlayıcı Özellikleri (N=165)

Özellikler		Sayı	%
Yaşadığı Yerleşim Yeri	İl	93	56.4
	İlçe	57	34.5
	Köy	15	9.1
Sağlık Güvencesi	Var	156	94.5
	Yok	9	5.5
Hastanede Yatma Süresi	3-7 gün	95	57.6
	8-14 gün	36	21.8
	15 ve daha fazla gün	34	20.6
Daha Önce Hastanede Yatma Durumu	Yatan	122	73.9
	Yatmayan	43	26.1
<b>Toplam</b>		<b>165</b>	<b>100.0</b>

Çalışmada, HHMÖ'nin Cronbach alfa kat sayısı 0.97 olup, hastaların toplam memnuniyet puan ortalaması 132.48±20.90 olarak bulundu (Tablo 2).

Çalışmada, hastaların yaş gruplarına göre memnuniyet puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulundu (F=4.136, p<0.05) (Tablo 3.a). Hastaların cinsiyet, eğitim durumu, meslek ve medeni durum değişkenlerine göre memnuniyet puan ortalamaları arasında ise yapılan analizde istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 3.a).

Hastaların sağlık güvencesi, daha önce hastanede yatma ve hastanede yatma süresi değişkenlerine göre memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptandı (Z=-1.615 p>0.05) (Tablo 3.b).

### TARTIŞMA

Çalışmada hastaların HHMÖ'den aldıkları en düşük puan 50 iken en yüksek puanın ise 169 olduğu belirlenmiştir (Tablo 2). Puanın yükselmesi hasta memnuniyetinin yüksek olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetinin iyi düzeyde olduğu söylenebilir. Bu durumun hastane yöneticileri tarafından hizmette iyiyeye ulaşıldığı

**Tablo 3.a.** Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre HHMÖ Toplam Puan Ortalamalarının Dağılımı (N=165)

Tanımlayıcı Özellikler		Sayı	%	X+SS	İstatistiksel Değerlendirme
Yaş	19-38 yaş	40	24.2	132.22±18.88	F=4.136 p<0.05
	39-64 yaş	45	27.3	125.53±21.44	
	65 yaş ve üzeri	80	48.5	136.52±20.76	
Cinsiyet	Kadın	90	54.5	133.52±17.92	t=-0.697 p>0.05
	Erkek	75	45.5	131.24±24.07	
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	11	6.7	132.36±24.63	KW: 1.130 p>0.05
	İlköğretim mezunu	82	49.7	134.17±20.54	
	Lise mezunu	29	17.6	128.10±21.89	
	Y.okul/Ünv. mezunu	43	26.1	132.25±20.24	
Meslek	Emekli	24	14.5	134.00±23.81	KW: 1.244 p>0.05
	Ev hanımı	57	34.5	132.96±20.20	
	Memur	43	26.1	131.97±15.71	
	Serbest meslek	41	24.8	131.46±25.15	
Medeni Durum	Evli	118	71.5	131.09±21.87	t=-1.358 p>0.05
	Bekar	47	28.5	135.97±18.01	

**Tablo 3.b.** Hastaların Tanıtıcı Özelliklerine Göre HHMÖ Toplam Puan Ortalamalarının Dağılımı (N=165)

Tanıtıcı Özellikler		Sayı	%	X+SS	İstatistiksel Değerlendirme
Sağlık Güvencesi	Var	1	94.5	131.85±21.07	Z=-1.615 p>0.05
	Yok	56	5.5	143.33±14.63	
Hastanede Yatma Süresi	3-7 gün	95	57.6	131.46±21.52	F=1.668 p>0.05
	8-14 gün	36	21.8	137.91±20.27	
	15 ve daha fazla gün	34	20.6	129.58±19.31	
Daha Önce Hastanede Yatma Durumu	Yatan	122	73.9	133.01±21.79	t=0.540 p>0.05
	Yatmayan	43	26.1	131.02±18.40	

düşüncesi değil, hizmet kalitesini daha iyiye götürecektir. Çalışmalar için motivasyon kaynağı olarak değerlendirilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. Küçükkoçbaş ve Dönmez (1993), Özbaşaran (2000), Okumuş ve Gürbüz (1998)'ün hastaların hemşirelik hizmetlerini değerlendirmelerine yönelik yapmış oldukları çalışmalarda, hastaların hemşirelik bakımını yeterli olarak değerlendirdiklerini belirtmişlerdir. Demir ve ark (1999) ise yaptığı hasta memnuniyeti çalışmasında, hastaların verilen bakımdan iyi düzeyde memnun olduğunu saptamıştır.

Sağlık hizmetlerinde kalite, hastanın beklediği kalite düzeyi ile algıladığı kalite düzeyi arasındaki farktır. Sağlık hizmetlerinin temel çıktularından biri olan hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli göstergelerdendir. Hasta memnuniyetinin hizmetin verildiği mekanın fizik özellikleri, personelin hastaya karşı ilgi, tutum ve davranışları, hastaların sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri ile de ilişkili olduğu görülmektedir (Sünter, Canbaz, Tuncel, Çetinoğlu ve Peksen 2006). Dolayısıyla, bireyin geçmiş deneyimleri, beklentileri, yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal statüsü, sağlık durumu, tanısı, hastanın kendi sağlık durumunu algılayışı hasta memnuniyetini etkileyebilmektedir (Mccol ve ark 1996; Şahin ve ark 2005).

Çalışmada, yaşlı hastaların (65 ve üzeri yaş grubu) memnuniyet puan ortalamalarının daha genç yaş grubundaki hastalara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulunmuştur (F=4.136, p<0.05)

(Tablo 3.a). Yapılan ileri analizde (*Tukey testi*) bu farkın 65 yaş ve üzeri yaş grubunun memnuniyet puan ortalamalarından kaynaklandığı saptanmıştır. Literatürde de hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda benzer sonuçlar bildirilmekte olup (Carr-Hill 1992; Çelik, Ağırbaş ve Top 1999; Özmen 1990; Sünter ve ark 2006; Uzun 2003), bu durumun ortaya çıkışında yaşlı hastaların daha olgun ve hoşgörülü olmaları, iletişime daha fazla önem vermeleri, hekim ve hemşire ile daha rahat konuşabilmeleri gibi özelliklerinin yanı sıra, hekim ve hemşirelerin yaşlı hastalara toplumsal çerçevede saygı göstermelerinin de rol oynayabileceği ifade edilmektedir. Diğer taraftan, bu sonuçlar üzerinde yaşlıların geleneksel edilgen, gençlerin ise tüketici bilincine sahip olarak eleştirici bir rol benimsemelerinin de etkili olabileceğini ileri sürmektedir (Sünter ve ark 2006). Bu sonuçlar bizim çalışmamızla paralellik göstermektedir.

Hastaların cinsiyetlerine göre memnuniyet puan ortalamaları; kadın hastalarda 133.52±17.92, erkek hastalarda 131.24±24.07 olarak bulunmuştur. Kadın hastaların hemşirelik hizmetlerinden daha çok memnun olduğu görülmesine rağmen yapılan analizde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır (t=-0.697 p>0.05) (Tablo 3.a). Yılmaz (2001)'in belirttiğine göre, Lookinland ve Pool'ün çalışmasında verilen hizmetler açısından, kadınların erkeklerden daha memnun oldukları belirlenmiştir. Literatürde de cinsiyetin hastaneden memnuniyet üzerine etkisi hakkında farklı bilgiler bulunmakla birlikte kadınların hizmet değerlendirmede erkek hastalara göre daha eleştirel yaklaşımda buldukları belirtilmektedir (Hall

ve Dornan 1988; Sünter ve ark 2006). Buna karşın, Sünter ve ark (2006), Okumuş ve ark (1993), Özmen (1990), Çelik ve ark (1999), Demir ve ark (1999), Uzun (2003), Özbaşaran (2000) ve McColl ve ark (1996)'nın da konu ile ilgili yaptıkları çalışmalarda, memnuniyet düzeyi ile hastaların cinsiyetleri arasında ilişki bulunmadığını belirtmişlerdir. Bu bulgu çalışmamızın sonuçlarını desteklemektedir.

Çalışmada hastaların eğitim düzeyine göre memnuniyet puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır (KW: 1.130  $p>0.05$ ) (Tablo 3.a). Buna karşın ilköğretim mezunu olan hastaların memnuniyet puan ortalamasının (134.17±20.54) diğer grupların puan ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu konuda yapılan birçok çalışma, eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin azaldığını göstermiştir. Fakat bu iki değişken arasında ilişki olmadığını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. Özmen (1990), Carr-Hill (1992) ve Bengtsson, Wilde Larsson ve Uden (1998) tarafından yapılan çalışmalarda, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların aldıkları hizmetlerden daha az memnun oldukları saptanırken, Yılmaz (2000) tarafından yapılan çalışmada, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların aldıkları hizmetlerden daha fazla memnun olduğunu saptamıştır. Yine, Erentekin, Arpağ ve Alyılmaz (2000) yaptıkları çalışmada, hastaların eğitim düzeylerinin hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerini etkilediğini; düşük eğitim düzeyinde olan hastaların, eğitim düzeyi yüksek olan hastalara oranla memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Uzun (2003)' un çalışmasında da, hastaların memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirlenmiştir. Buna karşılık Okumuş ve ark (1993), Akyol (1993), Demir ve ark (1999), Özbaşaran (2000) Yurt ve Olgun (2000), Şahin ve ark (2005) tarafından yapılan çalışmalarda ise; hastaların eğitim düzeyinin memnuniyet düzeylerini etkilemediği belirlenmiştir.

Çalışmada, hastaların medeni durumuna göre, memnuniyet puan ortalamaları; bekar olan hastalarda 135.97±18.01, evli olan hastalar da ise 131.09±21.87 olarak bulunmuştur. Bekar hastaların hemşirelik hiz-

metlerinden daha çok memnun olduğu görülmesine rağmen yapılan analizde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $t=-1.358$   $p>0.05$ ) (Tablo 3.a). Yurt ve Olgun (2000) çalışmalarında, hastaların memnuniyet düzeyleri ile medeni durum arasında bir ilişki olmadığını belirtmişlerdir. Bu sonuç çalışmamızın sonucu ile benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların meslek gruplarına göre memnuniyet puanları incelendiğinde; emekli olan grubun puan ortalamasının (134.00±23.81) diğer gruplardaki (emekli, ev hanımı, serbest meslek) hastaların puan ortalamalarından daha yüksek olduğu; buna karşın ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır (KW:1.244  $p>0.05$ ) (Tablo 3.a). Özbaşaran (2000)' ın çalışmasında da meslek durumunun hasta memnuniyeti ile ilişkili olmadığı belirtilmiştir. Nitekim yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet, meslek, deneyimlerin yanı sıra psiko-sosyal etmenler ve tedavi yöntemleri, kültürel etmenler, primer hemşirelik bakımı, hastaların hemşirelik bakımını algılamaları da hasta memnuniyetini etkileyebilmektedir (Staniszewska ve Ahmed 1999; Uzun 2003). Bunun yanında memnuniyet çok göreceli olan ve hasta deneyimleri, yaşam tarzı, bireysel ve toplumsal değerler ile hizmet beklentileri ile ilişkili bir kavramdır (Akgün 2002).

Hasta memnuniyetine yönelik yapılan çalışmalarda, sosyal güvencenin hasta memnuniyeti üzerine etkileri konusunda farklı sonuçlara ulaşıldığı bildirilmektedir (Kartaloğlu, Harmancı, Aytekin ve Akdaş 2002; Sünter ve ark 2006). Çalışmada, hastaların memnuniyet puanlarının (143.33±14.63) sağlık güvencesine sahip olanların puan ortalamasından (131.85±21.07) daha yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan analizde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ( $Z=-1.615$   $p>0.05$ ) (Tablo 3.b). Bu sonuç, hastaların aldıkları hizmetin sosyal güvence durumlarından olumlu ya da olumsuz etkilenmediğini düşündürmektedir. Sünter ve ark (2006) da hasta memnuniyetine yönelik çalışmasında da hastaların sosyal güvenceye sahip olma durumu ile memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki olmadığı belirtilmektedir.

Literatür taramasında görüldüğü gibi, yapılan çalışmalarda ve bu çalışmada bazı değişkenlerin memnuniyet durumu ile ilişkili olduğu ileri sürülürken, bazı değişkenlerin ilişkili olmadığı belirlenmiştir. Ancak çalışmaların sonuçları arasında paralellik yoktur. Memnuniyetin ya da memnuniyetsizliğin hastaların sosyodemografik özelliklerine ve ilişkili faktörlere bağlanması çok doğru bir yaklaşım olmayabilir. Dolayısıyla kaliteyi ve memnuniyet düzeyini artırmak için bu alana müdahale şansımız yoktur. Bu faktörler hasta beklentilerinde belirleyici rol oynayabilir, ancak salt beklentileri karşılamak suretiyle memnuniyeti yakalamak kaliteli hizmet sunma anlamına gelmeyebilir. Önemli olan, erişebilecek en üst düzeyde ve insan odaklı kaliteli hizmeti sunmayı başarabilmektir (Şahin ve ark 2005).

Hasta memnuniyeti hizmeti sunanların ve hastaların beklentilerini esas alan özel bir hizmet değerlendirmedir (Esatoğlu 1997). Hasta beklentilerinin karşılanması hasta memnuniyetinin sağlanmasında çok hassas bir belirleyicidir. Genel olarak hasta memnuniyetinin beklentilerle ilişkili olduğuna inanılmaktadır (Staniszewska ve Ahmed 1999). Yapılan çalışmalarda, fazla beklentisi olmayan ve bilgisi az olan hastaların daha fazla memnun oldukları, bunun yanı sıra sağlıkla ilgili konularda bilgili olan ya da beklentileri fazla olan hastaların daha az memnun oldukları belirlenmiştir (Özmen 1990). Daha önce hastaneye yatmamış bireyler ise sağlık bakım hizmeti verenlerle herhangi bir etkileşimde bulunmadıklarından beklentileri sınırlı kalabilmektedir (Yılmaz 2001).

Hastanın beklentileri daha çok sağlık bakımı ile ilgili deneyimlerine bağlı değişebilmektedir (Carr-Hill 1992). Çünkü daha önce hastaneye yatan bireyler bu sırada sağlık bakım hizmeti verenlerle etkileşmektedir. Bu etkileşmenin sonucunda edindikleri bilgiler beklentilerini belirlemede, daha sonraki hastaneye yatışlarında aldıkları bakımdan memnun olma durumlarını etkilemektedir (Yılmaz 2001). Çalışmada daha önce hastanede yatan grubun memnuniyet puan ortalaması ( $133.01 \pm 21.79$ ) yatmayan grubun puan ortalamasından ( $131.02 \pm 18.40$ ) daha yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan analizde gruplar arasındaki bu farkın istatistiksel

olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ( $t=0.540$   $p>0.05$ ) (Tablo 3.b). Carr-Hill (1992)'in belirttiğine göre; Fit-patrik ve Hopkins yaptıkları çalışmada, hastaneye yatma deneyiminin hastaların beklentilerini arttırdığını belirlemişlerdir. Forbes ve Brown (1995) ise çalışmasında, daha önce hastaneye yatmış olan hastaların ilk kez hastaneye yatan hastalara göre hemşirelik hizmetlerinden beklentilerinin daha yüksek olduğunu saptamıştır. Yılmaz (2000)'da çalışmasında, hastane deneyimi olan hastaların hastane deneyimi olmayan hastalara göre memnuniyet puan ortalamalarının düşük olduğunu belirtmiştir. Özmen (1990)'in yaptığı çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışmada, hastaların hastanede kaldığı gün sayısına göre memnuniyet puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ( $F=1.668$   $p>0.05$ ) (Tablo 3.b). Yurt ve Olgun (2000), Şahin ve ark (2005) ve Özbaşaran (2000) çalışmalarında hastanede kalış süresi ile hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet arasında ilişki bulunmadığını belirtmiştir. Bu sonuçlar, hastaların aldıkları hizmetin daha önce hastaneye yatma durumu ve hastaların hastanede kaldıkları gün sayısı ile olumlu ya da olumsuz etkilenmediğini düşündürmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma sonucunda, araştırma kapsamına alınan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu, hastaların yaşının memnuniyet puanlarını etkilediği saptandı. Bu sonuçlar doğrultusunda;

Hasta memnuniyetine yönelik çalışmaların sürekliliği, hizmetteki eksikliklerin en kısa sürede tamamlanabilmesi, aynı zamanda olumlu sonuçların pekiştirilmesi açısından kuruma bir fırsat verilmesi,

Bu nedenle hasta memnuniyetini değerlendirmek amacıyla, kurumların kendi koşullarına uygun çalışmalar planlamaları ve bu çalışmalarını belli aralıklarla düzenli olarak tekrarlamaları,

Hastalarda memnuniyetsizliğine neden olan etkenleri inceleyen, çözüme yönelik çalışmaların yapılması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

- Akgün, S. (2002). Hasta memnuniyeti değişimleri. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 6(3): 12-18.
- Akyol, D. A. (1993). Hemodiyalize Giren Hastaların Verilen Bakımdan Memnun Olmalarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı*, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 80-91.
- Avis, M., Bond, M., Arthut, A. (1995). Satisfying solutions? A review of Same Unresolved Issue in The Measurement of Patient Satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 22: 316-322.
- Aylaz, R. (2000). Hemşirelere Göre Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Beklentilerinin Karşılabilirliği. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Bengtsson, G., Wilde Larsson, B., Uden, G. (1998). Outcome indicators to evaluate, from a patients' perspective. *Nurs Sci Res Nordic Count*, 18: 9-14.
- Carr-Hill, A. R. (1992). The measurement of patient satisfaction. *Journal of Public Health Medicine*, 14(3): 236-249.
- Çelik, Y., Ağırbaş, İ., Top, M. (1999). TCDD Ankara Hastanesi'nde Hasta Tatminini Etkileyen Faktörler. II. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 45-55.
- Demir C. , Güçlü A. , Teke A. , Çimen M. , Fedai T. , Peker S. , Kostik. Z. , Aktan H. (1999). GATA Eğitim Hastanesi Polikliniklerinde Hasta Tatmin Düzeyinin Saptanması. II. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara.
- Demir, Y., Eşer, İ. (2005). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin bir ölçek çalışması. *Hastane Yönetimi, Ocak-Şubat-Mart Sayısı*: 31-43.
- Erentekin, D., Arpağ, N., Alyılmaz, H. (2003). Hastaların Eğitim Düzeylerinin Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri ve Hemşire Devir Hızının Hemşire/Hasta Memnuniyetleri Üzerindeki Etkileri. 2.Uluslar Arası, 9. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı, Antalya, 78.
- Esatoğlu, E. A. (1997). Hastanelerde Hasta Tatmininin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi. *Yayınlanmış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Forbes, M. L., Brown, H. N. (1995). Developing an instrument for measuring patient satisfaction. *AORN Journal*, 61(4): 737-743.
- Hall, J. A., Dorman M. C. (1988). What patient like about their medical care and how often they are asked: A meta- analysis of the satisfaction literature. *Sos. Sci. Med.*, 27: 935-939.
- Kartaloğlu, Ç., Harmancı, H., Aytakin, T., Akdaş, A. (2002). Dr. Siyami Ersek Göğüs-Kalp ve Damar Cerrahi Merkezi'nde Yatarak Tedavi Gören Hastaların Tatmin Düzeyleri ve Bunu Etkileyen Bazı Faktörler. IV. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı, Eskişehir, 225-237.
- Kayacık, Ö. Ş. (1998). Hastanede Yatan Yetişkin Hastaların Hemşirelik Bakımına İlişkin Memnun Olma Durumlarının İncelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Kılıç, M. (2003). Yozgat Devlet Hastanesindeki Doktor ve Hemşirelerin, Yatan Hastalara Karşı Olan Davranışlarının Değerlendirilmesi. <http://www.ysoy.erciyes.edu.tr/davranis> (Erişim Tarihi: 07.10.2003).
- Köşgeroğlu, N., Acat, B. M., Karatepe, Ö. (2005). Kemoterapi hastalarında Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6: 75.
- Küçükocabaş, H., Dönmez, A. (1993). Hastaların Hemşirelik Hizmetlerini Değerlendirmeleri. *Uluslararası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı*, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 257-261.
- Mccoll, E., Thomas, L., Bond, S. (1996). A study to determine patient satisfaction with nursing care. *Nursing Standard*, 18(10): 34-38.
- Meisenheimer, C. G. (1998). Quality Management Process and Outcome. V.Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı (Uluslararası Katılımlı) Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu ve Araştırma ve Uygulama Hastanesi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü, Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası., İzmir, 4-29.
- Merkouris, A., Yfantopoulos, J., Lanara, V., Lemonidou, C. (1999). Patient satisfaction. A key concept for evaluation and improving nursing services. *Journal of Nursing Management*, 7(1): 19-28.
- Okumuş, H., Akçay, H., Karayurt Ö., Demircan, G. (1993). Bir Kalite Güvenlik Programı Ölçütü: Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. *Uluslararası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı*, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 177-183.
- Okumuş, H., Gürbüz, H. (1998). Hastaların Hemşirelik Bakım Yeterliliğini Değerlendirmeleri. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Sivas, 386-391.
- Özbaşaran, U. F. (2000). Hastanede Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımına İlişkin Memnun Olma Durumlarının İncelenmesi. I. Uluslar arası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı, Antalya, 22-23.
- Özmen, D. (1990). Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesinde Yatan Hastaların Beklentilerinin Saptanması. II. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir.
- Pala, T., Saatli, G., Eser, E., Güngör, N. (2003). Hastanede yatan hastaların hastane hizmetleri ve hastane çalışanlarından memnuniyeti ve bunu oluşturan bileşenler. <http://www.dicle.edu.tr> (Erişim Tarihi: 04.12.2003).
- Perla, L. (2002). Patient compliance and satisfaction with nursing care during delivery and recovery. *Nursing Care Quality*, 16(2): 60.
- Staniszewska, S., Ahmed, L. (1999). The concepts of expectation and satisfaction: Do they capture the way patients evaluate their care? *Journal of Advanced Nursing*, 29(2): 364-370.



Sünter, T. A., Canbaz, S., Tuncel, E. K., Çetinoğlu, E. Ç., Peksen, Y. (2006). Bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. *Hastane Yönetimi*, 10(2): 46-50.

Şahin, T. K. ve ark. (2005). Meram Tıp Fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. *Genel Tıp Dergisi*, 15(4): 137-142.

Tükel, B., Acuner, A. M., Önder, Ö. F., Üzgül, A. (2004). Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 57:54.

Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeği'nin Türkçe Formu'nun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*, 54(2):16-24.

Walsh, M., Walsh, A. (1999). Measuring patient satisfaction with nursing care: Experience of using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Journal of Advanced Nursing*, 29(2): 307-315.

Yılmaz, M. (2000). Ameliyat Öncesi Öğretimin Ameliyat Sonrası Komplikasyonlara ve Hasta Memnuniyetine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

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

Yurt, S., Olgun, N. (2000). Bir Devlet Hastanesindeki Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Aldıkları Doyumun Belirlenmesi. I. Uluslararası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Marmara Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Antalya, 531-535.