

# Hemşirelik Bakım Kalitesi ve İlişkili Faktörler

## Nursing Care Quality and Associated Factors

Anita KARACA,<sup>1</sup> Zehra DURNA<sup>2</sup>

### ÖZ

Bakım sunumunun bir sonucu olarak görülen hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesini ölçen yaygın olarak kullanılan önemli bir indikatördür. Sağlık hizmetinde daha kaliteli hizmet sunulabilmesi, verilen hizmette gereken iyileştirmelerin belirlenmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilebilmesi için hasta memnuniyeti ve etkileyen faktörlerin bilinmesi önemlidir. Hastaların hemşirelik bakım kalitesinden memnuniyeti, hastanelerde sağlanan bakım kalitesini etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Hastaların hemşirelik bakımının kalitesine ilişkin beklenti ve memnuniyetlerinin ölçülmesi, hemşirelik hizmet kalitesini arttıracak gibi aksayan yönlerin belirlenmesi, gerekli eğitimlerin planlanması ve uygulanması gibi süreçlerde önemli bir kaynak sağlayarak sağlık bakım yöneticilerine önemli bilgiler sağlayacaktır. Ayrıca, hasta memnuniyetinin geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla düzenli olarak değerlendirilmesi, hastalar tarafından algılanan kalitenin düzeyini izleme ve sonuçlar doğrultusunda bakıma ilişkin standartların oluşmasına ve hasta beklentilerine yönelik hemşirelik uygulamalarında gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak hemşirelik hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesinde etkili olacaktır. Bu derlemede, hasta memnuniyetini etkileyen bakım kalitesine ilişkin faktörler incelenmiş ve bakım kalitesinin ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesinin önemi vurgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşirelik bakımı, hasta memnuniyeti, bakım kalitesi.

### ABSTRACT

Patient satisfaction is considered an outcome of healthcare services and the most important indicator of quality of care. Knowledge regarding patient satisfaction and associated factors is important to improve healthcare service quality, identify the improvements required, and develop solutions. Patient satisfaction with nursing care were strongly related to overall satisfaction with the quality of care received during hospitalization. Thus, it provides important information for healthcare managers by providing important resources for processes such as those involved in measuring patients' expectations and satisfaction with nursing care quality; improving nursing service quality through identification of areas of failure, and planning and implementing necessary training. Also, evaluation of patient satisfaction using valid and reliable assessment instruments could be effective in improving nursing service quality by facilitating the creation of standards for care while monitoring both results and patients' perceptions of quality. In this review, the factors related to the quality of care affecting patient satisfaction were examined and the importance of evaluating the quality of care with measurement tools was emphasized.

**Keywords:** Nursing care, patient satisfaction, quality of care

### GİRİŞ

Günümüzde sağlıkla ilgili bilgi ve teknolojiye sağlanan gelişmeler ve sağlık hizmetlerinde rekabetin ve maliyetin artmasına gibi nedenler tedavi kalitesini gündeme getirerek hemşirelik hizmetlerini de içeren tüm sağlık hizmetlerinde daha nitelikli sağlık bakımı verilmesini gündeme getirmiştir (1,2). Ayrıca, toplumun eğitim düzeyinin yükselmesi, daha bilgili ve verilen hizmeti

eleştiren, bakımlarında daha aktif konuma gelen bireylerin ortaya çıkmasına ve bireylerin istek ve/veya beklentilerinin sürekli değişmesine neden olmuştur (3,4). Bu nedenle, sağlık işletmelerinin faaliyetlerini devam ettirebilmeleri ve rekabet üstünlüğü kazanabilmeleri için hizmet kalitesinin tanınması, ölçülmesi ve değerlendirilmesi büyük önem kazanmıştır. Sağlık hizmetlerinin kalitesi ve yeterliliği, hizmet verilen hasta ve yakınlarının memnuniyeti ile ölçülebilmektedir (5,6). Hasta memnuniyeti genellikle bakım kalitesinin en önemli göstergesi ve sağlık hizmetlerinin bir sonucu olarak kabul edilmektedir (7,8).

1.Dr.Öğr.Üyesi İstanbul Bilim Üniversitesi Florence Nightingale Hastanesi Hemşirelik Yüksekokulu

E-posta Adresi: anitakaraca@hotmail.com

2.Prof.Dr.İstanbul Bilim Üniversitesi Florence Nightingale Hastanesi Hemşirelik Yüksekokulu

Gönderim Tarihi:21.05.2017 - Kabul Tarihi: 21.05.2018

Hasta memnuniyeti, sağlık bakım kalitesinin dolayısı ile hemşirelik bakımı kalitesinin değerlendirilmesinde somut bir ölçüt olarak kullanılmaktadır (9). Hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, hastanede kaldıkları süre boyunca tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyeti etkileyen en önemli etkenler arasında yer almaktadır (10,11). Hemşirelerin hastalarla direk olarak yatak başında en fazla iletişim halinde olan sağlık bakım profesyonelleri olması, hemşirelik bakım memnuniyetinin sadece kaliteli teknik bakımın sağlanması ile değil hemşirelerin göstermiş olduğu davranış ve iletişim becerileri ile de yakından ilişkili olduğunu göstermektedir (12,13). Ayrıca, hasta-hemşire arasındaki iletişimin sürekli olması, hasta, doktor ve diğer sağlık ekibi üyeleri arasındaki bağlantının sağlanmasında hemşirelerin önemli rol oynaması hasta memnuniyetinin değerlendirilmesinde hemşirelik bakımının önemini artırmaktadır (14,15).

Hastaların hemşirelik bakımı algısı, hastaların sağlık hizmeti talepleri ile ilgili gelecekte aynı hastaneyi tercih etmelerinde ve diğer kişilere tavsiye etmelerinde de önemli rol oynamaktadır. Ayrıca, hastaların tedaviye uyumlarını artırmakta ve iyileşmesine olumlu katkı sağlamaktadır (16). Günümüzde hastalar tanılarının ne olduğunu öğrenmek, kendi sağlık bakımlarına katılmak ve karar verme sürecinde durumları hakkında bilgilendirilmek istemektedirler. Hasta rolünde meydana gelen bu değişiklikler hasta memnuniyeti hakkında araştırma ve öğrenme isteğini artırmıştır (17,18). Sağlık hizmetlerinde verilen hizmet ile ilgili gerekli iyileştirmelerin belirlenebilmesi, daha kaliteli hizmet sunulabilmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilebilmesi için hasta memnuniyeti ve memnuniyeti etkileyen faktörlerin bilinmesi gerekir (19,20).

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla ölçülmesi; hastaların farklı boyutlarda ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ve karşılanmasında, doğru hemşirelik girişimlerinin belirlenmesinde oldukça önemlidir (21). Ayrıca, sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve giderilmesinde, sağlık hizmet kalitesinin geliştirilmesinde de yol gös-

terici olabilmektedir (22,23). Böylece, hastalar tarafından algılanan kalite düzeyinin izlenmesi, sonuçlar doğrultusunda bakıma ilişkin standartların oluşmasına olanak sağlayarak hemşirelik hizmetleri kalitesinin yükseltilmesinde yardımcı olmaktadır (6).

Bu derlemede, hasta memnuniyetini etkileyen bakım kalitesine ilişkin faktörler incelenmiş ve bakım kalitesinin ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesinin önemi vurgulanmıştır.

**Bakım Kavramı ve Hemşirelik Bakım Kalitesi**  
Hemşirelik ve bakım, birbiriyle çok yakın ilişkisi olan iki kavramdır. Bakım kavramı, hemşirelerin temel mesleki konu alanlarının odak noktasında yer almaktadır. Leninger, “bakım hemşireliktir ve hemşirelik bakımdır” ifadesini kullanarak ayrı gibi görünen bu iki kavramın aslında bütünü birer parçaları gibi işlev gördüğünü ve konunun meslek için ne derece önemli olduğunu vurgulamıştır (24). Bir başka tanıma göre ise bakım insanların hayatta kalabilmeleri ve en azından asgari düzeyde işlev görebilmeleri için mümkün olduğunca acıdan uzak yaşayabilmelerine yardım etmek, yeteneklerini geliştirebilmeleri ve sürdürebilmelerini sağlamak, temel ihtiyaçlarını karşılayabilmelerine destek olmak üzere özenle yaptığımız her şeydir (25).

Hemşirelik uğraşı alanı insan olan ve bakımı profesyonel rol olarak üstlenen bir meslektir. Bakım sadece hemşireliğe özgü değildir, ancak bakım hemşirelik için özgündür. Virginia Henderson hemşirelik tanımını yaparken hastanın bağımlı konumunu ve hemşirenin yardım edici rolünü vurgulamıştır. Henderson’a göre hemşirenin temel ve benzersiz görevi “sağlam ya da hasta bireylere sağlıklarını korumaları, tedavileri sırasında ya da huzur içinde ölmeleri için yardım etmektir. Hemşire bu yardımı, birey yeterli bilgiye, istek ya da kuvvete sahip oluncaya ve bunları yardımsız yapabilecek duruma gelinceye kadar sürdürür” şeklinde ifade etmiştir (25). Hemşirelikte bakım, hemşireliğin kuramsal bilgi içeriği ve uygulamalarının merkezinde yer alır (24). Hemşireler tarafından yapılan tüm uygulamalar, hemşirelik bakımı olarak adlandırılır. Hemşireler uygulayıcı

rollerini bağımlı ve bağımsız işlevlerle gerçekleştirmektedirler. Hemşirelerin mesleki bilgi, beceri ve yeteneklerini kullanarak, bilgi ve deneyimleri ile çözümlenebileceği sorunlara yönelik olan “yardım etme” ve “bakım verme” uygulamaları bağımsız işlevlerini kapsamaktadır (26,27).

Hemşireliğin temelini oluşturan “bakım”, hasta ve hemşire arasındaki etkileşime ve bakım sürecine bağlıdır. Bakım, bireyin karşılanamayan gereksinimlerinin karşılanması, yapılan işlemlere ilişkin bilgilendirilmesi, bireyin sorunları ile baş etmesine destek olunması ve hemşirelerin kişilerarası beceri gibi yönleri içermektedir. Bu uygulamalar hemşirenin yaptığı bağımsız işlevler kapsamına girmekte ve hemşireliğin sanat yönünü oluşturmaktadır (27). Bireyin hastalığı ve yaşamının anlaşılması bakım kavramının önemli bir başka temasıdır. Hastanın hastalığı ve yaşantısının tam olarak anlaşılabilmesi bakımın gerçek anlamda verilememesine neden olur. Bu nedenle, hastalığın nedeni ve günlük yaşam aktivitelerine olan etkisinin hemşire tarafından belirlenmesi bireye özgü planlanan girişimlerin uygulanması açısından oldukça önemlidir (24). Bakımın duyuşsal ve ahlaki yönlerinin profesyonel bilgi ve beceriler ile birleştirilerek hemşire-hasta ilişkisine yansıtılması bakımı hemşirelik bakımı olarak ayrıcalıklı kılan özellikler arasında yer alır. Aksi halde yalnızca önsezi, vicdani bir duyuş, şefkate ve iyi niyete dayalı olarak sunulan bakım bireylerin gereksinimlerini yeterli düzeyde karşılayamayacağı gibi bakım verilen kişiye de zarar verebilir. Dikkatsizlik, ihmâl, bilgi ve beceri eksikliği gibi nedenlerden dolayı yapılan tıbbi hatalar bireylerin yaşamını tehdit ederek çok ciddi sonuçlar doğurabilir. Bu durum etik ilkelere, insan ve hasta haklarına aykırı olup bakım kalitesine ve hasta güvenliğine yönelik tehdit oluşturmaktadır (25).

Nitelikli bakım hizmeti sunulmasında yeterli sayıda hemşire bulundurulması önemlidir, ancak hizmetin niteliğini yükseltmede ve güvence altına almada sayısal yeterlilik kadar hizmetin standardı da önemlidir. Standartlar kaliteyi ölçen belirleyicilerdir ve özellikle bakım kalitesinin ölçülmesinde standartların saptanması büyük önem taşımaktadır. Mesleğe ilişkin kaliteye ancak standartlar

oluşturulduğunda, güncelleştirildiğinde ve uygulandığında ulaşılabilir. Hemşirelikte bakım standartlarının geliştirilmesinde temel amaç kaliteli bakım hizmeti vermektir. Hasta bakım standartları, hemşirelik personelinin potansiyelini etkin bir şekilde kullanarak nitelikli bakım hedeflerine ulaştıracak planlamanın yapılmasını içerir. Bakım standartlarının oluşturulması, hastanede çalışan hemşirelerin aynı nitelik ve standartta bakım vermesini ve verilen bakımın devamlılığını ve denetlenmesini sağlayarak hemşirelik bakımında hemşirenin bilgi ve becerilerine bağlı farklılıkların ortadan kaldırılmasını sağlayacaktır (28).

Hastaların hemşirelik bakım kalitesinden memnuniyeti, hastanelerde sağlanan bakım kalitesinin önemli bir göstergesidir (13). Hasta memnuniyetinin temelini büyük ölçüde hasta hemşire birlikteliği oluşturmaktadır. Hastalara günün 24 saati kesintisiz hizmet veren hemşireler, hastaların tanı ve tedavi işlemleri sırasında yaşadığı olaylardan nasıl etkilendiğini en yakından gözlemleyen ve diğer sağlık çalışanlarına göre daha çok hastanın yanında bulunan sağlık ekibi üyeleridir. Bireyin gereksinimlerinin belirlenmesinde ve bakımın bireyselleştirilmesinde hemşirenin gözlem ve değerlendirmesinin önemi büyüktür. Ayrıca, bireyin sağlığının sürdürülmesinde ve rehabilitasyonunda da önemli sorumlulukları bulunmaktadır (29,30). Sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin sağlanmasında hemşirelik hizmetlerinin iyileştirilmesi önemlidir ve dinamik kalite iyileştirme programlarının sürekliliğinin sağlanması gereklidir (10).

### **Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler**

Hasta memnuniyeti sosyo-demografik özellikler, kültürel değerler, geçmişteki deneyimler, gelecekte beklenenler ve yaşam tarzı gibi birçok faktör ile ilişkili çok boyutlu bir kavramdır (29,31). Ayrıca, insanlarla yüz yüze ilişkinin bulunduğu hizmet sunan işletmelerde hastalar, kendilerine hizmet sunan personelin davranış ve tutumlarına da oldukça önem vermektedir. Bu nedenle hasta memnuniyeti, hizmetin varlığı ve sürekliliğini, hizmetin sunumu sırasında hizmet verenlerin yeterliliğini ve iletişim özelliklerini, hasta ile hizmet verenlerin etkileşimini içermektedir (23). Hasta

memnuniyeti iki ana başlık altında incelenebilir:

### 1. Hastaya İlişkin Faktörler

Hastanın sosyo-demografik özellikleri (hastanın yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitimi, mesleği, geliri, etnik yapısı), sağlık durumu, tanısı, geçmiş deneyimleri, sosyo-kültürel ve ruhsal durumu hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerdir. Bu ölçütler, kişiden kişiye farklılık gösterebilmekte ve sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet derecesini etkileyebilmektedir (16,22,32).

Yapılan çalışmalarda, sosyo-demografik özellikler ile hasta memnuniyeti arasında farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı çalışmalarda (12,21) yaşlı hastaların daha fazla memnun oldukları belirtilirken bazı çalışmalarda (11) yaş ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yaşlı hastaların hemşirelik bakımından daha fazla memnun olmaları, ileri yaşla birlikte bireylerin daha fazla hoşgörü ve olgunluk düzeyine sahip olmaları şeklinde açıklanabilir.

Hasta memnuniyeti ve cinsiyet arasındaki ilişkinin değerlendirildiği çalışmalardan da farklı sonuçlar elde edilmiştir. Cinsiyetin bakım kalitesinin algılanmasında etkili olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazılarında kadınların (21,33), bakıma ilişkin memnuniyet düzeyleri yüksek bulunurken, bazı çalışmalarda erkeklerin (17,34) bakım memnuniyetinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, İpek Çoban ve Kaşıkçı'nın (3), Arslan ve Kelleci'nin (35) çalışmalarında kadın ve erkek hastaların memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Bu farklılıkların nedeni kültürel özellikler olabildiği gibi kadınların bakıma erkeklerden daha fazla önem vermeleri ya da erkeklere göre daha endişeli bir yapıya sahip olmaları şeklinde yorumlanabilir.

Yapılan çalışmalarda eğitim düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasında da farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı çalışmalarda (34,36) eğitim düzeyi yüksek olan hastaların memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu belirtilirken, yapılan bazı çalışmalarda da eğitim düzeyinin memnuniyet düzeyini etkilemediğinden söz edilmiştir (18,32).

Bu bulgular ışığında, hastaların eğitim seviyelerinin yükseldikçe hemşirelik hizmetleri ve bakımlarına ilişkin beklentilerinin de yükseldiğini söyleyebiliriz.

Hasta beklentileri, hastanın geçmiş deneyimlerine bağlı olarak da değişebilmektedir. Hastaneye yatış sayısı arttıkça hastalar gördükleri bakımı, önceki deneyimlerine göre kıyaslayacaklardır. Koç ve ark.'nın (34), Milutinovic et al.'un (17) çalışmalarında, daha önce hastaneye yatırılan hastaların memnuniyet düzeyleri daha önce hastaneye yatmamış hastalara göre daha yüksek bulunurken, Arslan ve Kelleci'nin (35) çalışmasında daha düşük olduğu görülmüştür. Buna göre, hasta beklentilerinin geçmiş deneyimlere bağlı olarak değişebildiği, önceden olumlu ya da olumsuz yönde deneyimi olan hastaların şu anki bakıma ve hemşireye karşı pozitif ya da negatif bir yaklaşım sergileyebileceğini söyleyebiliriz.

### 2.Hizmet Verenle İlişkili Faktörler

Sağlık çalışanlarının kişilik özellikleri, profesyonel tutumları, göstermiş oldukları nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış şekli, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri ve özellikle hasta-hemşire ilişkisi hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır (31,33). Hastaların hemşirelik bakımını algılama düzeyleri geniş oranda hastanın yaşına, cinsiyetine, eğitim düzeyine ve sosyo-kültürel durumuna bağlı olsa da, hemşirenin hastalara göstermiş olduğu saygı, hastalara karşı kibar davranması, sorulara açık ve net yanıt vermesi, hemşirenin her zaman ulaşılabilir olması ve hastaların hemşirelerden aldıkları destek hasta memnuniyeti için önemli kriterler arasında yer almaktadır (36,37). Yapılan birçok çalışmada (8,13) da hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörler arasında etkili iletişimin ve hastayı yeterli bilgilendirmenin yer aldığı görülmektedir.

#### *Kişilerarası İletişim*

Hemşirenin, hastalar ve diğer ekip üyeleri arasında doğru ve etkili iletişim kapsamlı hemşirelik bakımı için temel teşkil etmektedir. Hemşireler, hasta bakımı verirken ve hastayı bilgilendirirken iletişim becerilerini kullanır. Hemşire-hasta ilişkisi hasta memnuniyetinin gelişiminde anahtar rol

oynamaktadır (37). Sağlık çalışanlarının hastalar ile iletişim kurma becerileri hastaların kendilerini değerli ya da değersiz hissetmelerine neden olmaktadır. Bireyselleştirilmiş ve hasta merkezli bakım hastaya kendisinin değerli olduğunu hissettirirken aynı zamanda kişilerarası güven ilişkisinin de kurulmasını sağlamaktadır. Hastalarla konuşmak için yeterli zaman ayırmak, onları dinlemek ve bilgilendirmek hasta memnuniyetinin ön şartını oluşturur. Böylece hastalar daha az stresli, daha fazla katılımcı ve uyumlu olacaktırlar (34). Özsoy ve ark. 'nın (38) meta analiz çalışmasında da hastaların bakım hizmetlerinden beklentilerinin güler yüz, ilgi, nezaket, anlayış ve yardımseverlik olduğu belirlenmiştir.

#### *Eğitim ve Bilgilendirme*

Bilgilendirme ve eğitim verme, hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörler arasında yer almaktadır. Hemşirenin hastalara sağlık durumu, hastalığı, testleri, tedavileri ve ilaçları hakkında eğitim ve bilgi vermesini içerir. Eğitim ve bilgi hastanın ihtiyacı olan gerçekleri elde etmesini sağlar. Bilgilenme sonucunda hastaların bilgisizlik nedeni ile yaşadıkları kaygı ve anksiyete azalırken, hemşireler bilgilendirme rolleri ile hastanın içinde bulunduğu durumu anlamasına yardımcı olmaktadır (7).

Hastalar, hastalık ve tedavileri ile ilgili semptomları kontrol altına almak, sağlıklarıyla ilgili kararlara katılmak için bilgilendirilmeye ihtiyaç duymaktadırlar. Hemşireler tarafından hasta gereksinimleri doğrultusunda verilecek planlı eğitimler; hastaların tedavi süresince verilecek kararlara katılmalarını, kendi bakımlarına yönelik sorumluluk almalarını, hastalığa ve tedaviye uyumlarını artırarak yaşam kalitelerinin yükselmesine neden olmaktadır (18,33). Yeterli düzeyde bilgilendirilen hastalar, sağlık çalışanlarına karşı güven ve memnuniyetlerinin olumlu olarak etkilendiğini ve bilgi verilmesinin kendi sağlık bakımlarına katılımları konusunda onları teşvik eden en önemli faktör olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Ayrıca hastalara ve ailelerine durumları hakkında bilgi verilmesi, bilinmeyene karşı korkularını yenmeleri açısından da oldukça önemlidir (14,15). Özsoy ve ark. 'nın (38) yaptığı meta analiz çalış-

masında hastaların bakım hizmetleri ile ilgili en önemli beklentilerinin ilaçlar ve tedaviler hakkında bilgi sahibi olmak istemeleri olduğunu bildirmişlerdir. Ayrıca bu çalışmada (38) hastalar, bilgilendirmenin memnuniyet düzeylerinde önemli rol oynadığını ifade etmişler ve hemşirelerin verdikleri bilgilerin açık ve anlaşılır olması gerektiğini vurgulamışlardır. Bilgi verme ve sürekli eğitim önemli hemşirelik sorumluluklarından biridir. Bu nedenle hemşirelere, bilgi vermenin ve sürekli hasta eğitiminin önemli bir hemşirelik sorumluluğu olduğunu bilmeleri ve hastalara bilgi verme konusunda diğer sağlık çalışanları ile işbirliği yapmaları gerektiği belirtilmelidir.

#### **Hemşirelik Bakım Kalitesi Memnuniyetinin Değerlendirilmesi**

Hemşirelik uygulamalarında bakım kalitesini belirlemeye yönelik hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi; hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına, bakıma etkisi olan değişkenleri saptamaya olanak sağlayarak hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmektedir (30). Böylece hastaların hemşirelik bakımının kalitesine ilişkin beklenti ve memnuniyetlerinin ölçülmesi, hemşirelik hizmet kalitesini arttıracığı gibi aksayan yönlerin belirlenmesi, gerekli eğitimlerin planlanması ve uygulanması gibi süreçlerde önemli bir kaynak sağlayarak sağlık bakım yöneticilerine önemli bilgiler sunacaktır (19,20). Ayrıca hemşirelik bakımının kusursuz ve nitelikli bir biçimde gerçekleşmesi, uygulanan tedavinin başarısını ve hastanın bakımdan memnuniyetini etkileyecektir (36). Bu nedenle hemşirelik hizmetleri ve diğer sağlık hizmetleri ile ilgili memnuniyet çalışmalarının düzenli olarak tekrarlanması kalite açısından önemlidir (4).

Hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için, hasta memnuniyetini belirleyen faktörleri içine alan geçerli ve güvenilir ölçme araçlarının geliştirilmesi ve kullanılması gerekmektedir. Ülkemizde, sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik çalışmalar giderek artmasına rağmen, hemşirelik bakım kalitesinin değerlendirilmesine ilişkin ölçüm araçları oldukça sınırlıdır. Bu durum hasta memnuniyetini değerlendiren geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarının bilimsel çalışma-

larla geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır (30). Ülkemizde hemşirelik bakım kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılan ölçüm araçlarından örnekler bulunmaktadır:

*Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği*, hastaların hemşirelik bakımından duydukları memnuniyeti belirlemeye yönelik olarak Thomas et. al. (1996) tarafından geliştirilmiştir. Uzun (2003) ve daha sonra Akın ve Erdoğan (2007) tarafından Türkçeye uyarlama çalışması yapılmıştır (39).

*Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği*, Dozier et al. (2001) tarafından 2001 yılında geliştirilmiş, geçerlilik ve güvenilirliği İpek Çoban ve Kaşıkçı (2007) tarafından yapılmıştır. Ölçek hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını ve bu bakımdan memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir (3).

*Hemşirelik Bakım Kalitesi Memnuniyet Ölçeği*, Laschinger tarafından (2005) geliştirilen Türkçe uyarlama çalışması Karaca (2015) tarafından yapılan bu ölçek, beklenen ihtiyaçların derecesini yansıtan, hasta memnuniyetini ölçen, kısa bir bakımın ardından güvenilir ölçüm yapan, sosyo-demografik, kişisel ve diğer faktörlerden minimum düzeyde etkilenen bir ölçek olarak düzenlenmiştir. Hemşirelerin ilgisi, nezaketi, saygısı ve samimiyeti gibi ayrıca hemşirelerin becerisi, yetkinliği ve hasta ihtiyaçlarını karşılamalarıyla ilgili geniş çaptaki hemşirelik bakım faaliyetlerinin her bir ögesine ait özellikleri içermektedir. Kısa ve uygulaması kolay olduğu için yönetim tarafından kalite geliştirme faaliyetlerinde kullanılabilir çok iyi psikometrik özelliklere sahip bir ölçüm aracı olarak önerilmektedir. Bu ölçeğin, her bir ögesi sorunun içeriğini belirtecek bir ifade yani "kılavuz" ve bunun ardından daha detaylı bir soru yani "açıklayıcı"dan oluşmaktadır. Ölçek "genel algılar" başlığı adı altında; hastanede kalış süresince alınan bakım ve tedavinin genel kalitesinden memnuniyeti, hemşirelik bakımının genel kalitesini, genel olarak sağlığı ile ilgili düşünceleri ve hastaneyi akraba ve arkadaşlara tavsiye etme durumunu ölçmek için tasarlanan dört ek soruyu da içermektedir (40).

## SONUÇ

Sağlık işletmeleri yöneticileri, hasta beklentilerini doğru saptamaları durumunda, sundukları hizmetin performansını bu beklentiler doğrultusunda biçimlendirme ve dolayısıyla hasta beklentilerini karşılama olanağına sahip olacaklardır. Bu nedenle bakım kalitesini değerlendirmek, bakıma etkisi olan değişkenleri saptamak, hasta yanıtlarından elde edilenlere göre hizmette hangi öğelere yer verileceği, hangi öğelerin düzeltilmesi gerektiğini belirlemek için hasta memnuniyetinin geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla sürekli ölçülmesi gerekmektedir. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerine ilişkin kullanılabilir bir ölçüte ait en önemli özellik, onun uygulanabilir sonuçlar verebilme özelliği ve hasta bakım kalitesini yükseltmek için yöneticiler tarafından kullanılabilen verileri oluşturmasıdır. Hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için hasta memnuniyetini belirleyen faktörleri içine alan ölçme araçlarının kullanımı önem taşımaktadır.

Hemşirelik bakım memnuniyetinin geçerli ve güvenilir ölçüm araçları ile düzenli olarak değerlendirilmesi hastalar tarafından algılanan kalitenin düzeyini izleme ve sonuçlar doğrultusunda bakıma ilişkin standartların oluşmasına olanak sağlayacaktır. Böylece sonuçlar bakımın yönetimi sürecinde hemşireliğin hasta bakım sürecine katkısını gösteren kanıta dayalı bir gösterge olarak değerlendirmelerde yararlı olacaktır. Hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması bakım kalitesinin sürekli geliştirilmesine katkıda bulunacaktır.

## KAYNAKLAR

1. Taşlıyan M, Akyüz M. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyet araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde bir alan çalışması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 2010; 12(19):61-66.
2. Papatya G, Papatya N, Hamşioğlu AB. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti: iki özel hastanede karşılaştırmalı bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi* 2012; 2(1):87-108.
3. İpek Çoban G, Kaşıkçı M. Hastaların hemşirelik bakımını algılayışları. *İ.Ü.F.N. Hem. Derg* 2008; 16(63):165-71.
4. Şişe Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Kocatepe Tıp Dergisi* 2013; 14:69-75.

5. Devebakan N, Aksaraylı M. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2003; 5(1):38-54.
6. Merkouris A, Andreadou A, Athini E, Hatzimbalasi M, Rovithis M, Papastavrou E. Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: a descriptive study. *Health Science Journal* 2013; 7(1):28-40.
7. Mohanan K, Kaur S, Das K, Bhalla A. Patient satisfaction regarding nursing care at emergency outpatient department in a tertiary care hospital. *Journal of Mental Health & Human Behavior* 2010; 15(1):54-58.
8. Tuğut N, Gölbaşı Z. Bir üniversite hastanesi kadın hastalıkları ve doğum servisinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ve etkileyen bazı faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi* 2013; 10(2):38-44.
9. Acaroğlu R, Şendir M, Kaya H, Sosyal E. Bireyselleştirilmiş hemşirelik bakımının hasta memnuniyeti ve sağlığa ilişkin yaşam kalitesine etkisi. *İ.Ü.F.N. Hem. Derg* 2007; 15(59):61-67.
10. Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire. *J Nurs Care Qual* 2005; 20(3):220-30.
11. Alsaqri S. Patient satisfaction with quality of nursing care at governmental hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare* 2016; 6(10):128-42.
12. Fröjd C, Swenne CL, Rubertsson C, Gunningberg L, Wadensten B. Patient information and participation still in need of improvement: evaluation of patients' perceptions of quality of care. *Journal of Nursing Management* 2011; 19:226-36. doi: 10.1111/j.1365-2834.2010.01197.x
13. Goh MI, Ang ENK, Chan YH, He HG, Vehvilainen Julkunen K. A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the revised Humane Caring Scale. *Applied Nursing Research* 2016; 31:126-31. doi: 10.1016/j.apnr.2016.02.002
14. Dzomeku VM, Atinga BE, Tulukuu P, Mantey RE. In-patient satisfaction with nursing care: a case study at Kwame Nkrumah University of Science and Technology hospital. *International Journal of Research In Medical and Health Sciences* 2013; 2(1):19-24.
15. Buchanan J, Dawkins P, Lindo JLM. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: a pilot study. *International Emergency Nursing* 2015; 23:218-24. doi: org/10.1016/j.ienj.2015.01.001
16. Büber R, Başer H. Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti: vakıf üniversitesi hastanesinde bir uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi* 2012; 4(1):265-74.
17. Milutinovic D, Simin D, Brkic N, Brkic S. The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scand J Caring Sci* 2012; 26:598-606. doi: org/10.1111/j.1471-6712.2012.00969.x
18. Shinde M, Kapurkar, K. Patient's satisfaction with nursing care provided in selected areas of tertiary care hospital. *International Journal of Science and Research* 2014; 3(2):150-60.
19. Gadalean I, Chepeta M, Constantin I. Evaluation of patient satisfaction. *Appl Med Inform* 2011; 29(4):41-47.
20. Abdel Maqsood AS, Oweis AI, Hansa FS. Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *International Journal of Nursing Practice* 2012; 18:140-146. doi: 10.1111/j.1440-172X.2012.02008.x
21. Akın S, Erdoğan S. The Turkish version of the newcastle satisfaction with nursing care scale used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing* 2007; 16:646-53. doi: 10.1111/j.1365-2702.2006.01583.x
22. Çelikkalp Ü, Temel M, Varol Saraçoğlu G, Demir M. Bir kamu hastanesinde yatan hastaların hizmet memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2011; 6(17):1-14.
23. İçyeroğlu G, Karabulutlu E. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2011; 6(17):67-81.
24. Öner Altuok H, Şengün F, Üstün B. Bakım: Kavram analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi* 2011; 4(3):137-40.
25. Dinç L. Bakım kavramı ve ahlaki boyutu. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi* 2010; 74-82.
26. Velioglu P. Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar. İstanbul: Akademi Basın ve Yayıncılık, 2012.
27. Birol L. Hemşirelik Süreci Hemşirelik Bakımında Sistemik Yaklaşım. İzmir: Berke Ofset Matbaacılık, 2013.
28. Ertem G, Sevil Ü. Geliştirilen standartlar doğrultusunda verilen hemşirelik bakımının bakım kalitesine ve hasta memnuniyetine olan etkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 2007; 2:1-13.
29. Şendir M, Büyükyılmaz F, Yazgan İ, Bakan N, Mutlu A, Tekin F. Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *İ.Ü.F.N. Hem. Derg* 2012; 20(1):35-42.

30. Akgün Şahin Z, Kardaş Özdemir F. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri. *İzm Üniv Tıp Derg* 2014; 2:1-10.
31. Demir T, Açık Y, Kaya MK, Develi SE, Pirinççi E, Yıldırım B, ve ark. Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'na poliklinik ya da klinik hizmeti almak için başvuran hastaların sunulan hizmetten memnuniyet düzeyleri. *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2009; 3:119-24.
32. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi* 2007; 3:140-43.
33. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *Journall of Nursing Management* 2009; 17:749-58. doi:10.1111/j.1365-2834.2008.00927.x
34. Koç Z, Sağlam Z, Şenol M. Patient satisfaction with the nursing care in hospital. *Türkiye Klinikleri J Med Sci* 2011; 31(3):629-40. doi: 10.5336/medsci.2009-16413
35. Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* 2011; 14(1):1-8.
36. Geçkil E, DüNDAR Ö, Şahin T. Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi* 2008; 41-51.
37. Tan M, Akgün Şahin Z. Kemoterapi alan hastaların hemşirelik bakımından memnun olma durumlarının incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2009; 3:38-45.
38. Özsoy SA, Özgür G, Durmaz Akyol A. Patient expectation and satisfaction with nursing care in Turkey: a literature review. *International Nursing Review* 2007; 54:249-55.
39. Cerit B. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi* 2016; 27-36.
40. Karaca A. Hemşirelik Bakım Kalitesi Memnuniyet Ölçeği Uyarlaması: Örnek Bir Çalışma. *İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi*, 2015.