

Orijinal Araştırma

Sezaryan Olan Kadınların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi

Determination of Levels of Satisfaction Nursing Care of Women with Cesarean Section

Hatice Bulut¹, Sermin Timur Taşhan²

¹Malatya Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi Malatya, Türkiye

²İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü Malatya, Türkiye

Özet

Araştırma, sezaryan olan kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile tanımlayıcı olarak planlanmıştır.

Araştırma Malatya Devlet Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum servisinde sezaryan olan 91 kadın üzerinde yapılmıştır. Verilerin elde edilmesinde; kişisel bilgi formu ile Newcastle Hemşirelikten Memnuniyet Ölçeği (NHMO) kullanılmıştır. Verilerin analizinde yüzdelik dağılımı, aritmetik ortalama, One-Way Anova ve t-testi kullanılmıştır.

Araştırmada kadınların NHMO toplam puan ortalaması 66.6±20.5 olarak saptanmıştır. Daha önce sezaryan olan kadınların NHMO puan ortalaması, sezaryan operasyonu olmayanlara göre yüksek bulunmuştur (p<0.01). Araştırmada, daha önce sezaryan operasyonunu özel hastanede geçirenlerin, kamu kurumlarında geçirenlere göre ve tek kişilik odada kalanların, iki ve üzerinde odada kalanlara göre NHMO puan ortalamasının daha yüksek olduğu saptanmıştır (p<0.05).

Araştırmada kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu, geçmiş deneyimlerinin ve mevcut oda koşullarının memnuniyeti etkilediği bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sezaryan, Hasta Memnuniyeti, Hemşirelik Bakımı.

Abstract

The study was planned to be descriptive and cross-sectional to determine of levels of satisfaction nursing care of women with cesarean section.

The research was conducted on 91 women with cesarean section in Malatya State Hospital at the Department of Obstetrics and Gynecology. For collection of the data, a Personal information form and the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) were used. Percentage distribution, arithmetic mean, One-Way ANOVA and t-test were used for the analysis of the data.

The mean total NSNS score of the women was found to be 66.6 ± 20.5. Women who had cesarean previously had a higher NSNS score compared to women who had not have a cesarean section before (p <0.01). Women who had their previous cesarean section at private hospitals had higher NSNS score compared to the women who had their previous cesarean section at state hospitals. Similarly, women who stayed in single rooms had higher average NSNS score compared to the women shared their rooms with 2 or more patients (p <0.05).

In the study, it was found that women's nursing satisfaction levels were above the average and women's past experiences and stay in room conditions have affected satisfaction.

Keywords: Cesarean Section, Patient Satisfaction, Nursing Care

Giriş

Gebelik ve doğum kadının özel deneyimlerinden biridir (1). Bu dönemin sağlıklı geçirilmesi, yaşamın daha sonraki dönemlerinin de sağlıklı geçirilmesini etkilemektedir. Fizyolojik bir süreç olan gebeliği, sağlıklı sürdürmenin yanı sıra sağlıklı sonlandırmakta oldukça önemlidir (2).

Sezaryen ile doğum hem kadın hem de bebeğinin sağlığını tehdit eden bir durum varlığında tercih edilmesi gereken bir doğum şekli olup tüm dünyada giderek artış göstermektedir (3, 4). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) 2010 verilerine göre sezaryan oranı Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) %30.2, İtalya'da %37.4, Brezilya'da %41.3 ve Almanya'da %27.8'dir (5). Ülkemizde ise sağlık bakanlığının 2015 raporuna göre sezaryan oranı %52'dir (6). Sezaryan sırasında ve sonrasında karşılaşılan komplikasyonları nedeni ile sezaryen operasyonu maternal, mortalite ve morbiditeyi arttırmaktadır. Sezaryan'ın anne ve bebek için yarattığı risklerin başında emboli, enfeksiyon, neonatal

morbidite ve bebekte yaralanmalar gelmektedir (7). Gerek sezaryan oranındaki artış gerekse operasyonun anne ve bebek sağlığı üzerine getirdiği riskler, sezaryanlı hastalara verilen hemşirelik bakımını önemli kılmaktadır. Hemşirelerin sezaryanlı hastaya vereceği bakımın niteliği kadın, aile ve toplum sağlığının yükseltilmesi açısından önemlidir (8).

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, ilk kez 1956 yılında hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son on yılda ise özellikle ABD ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti, sağlık bakım kalitesinin bir sonuç ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (9). Ülkemizde yapılan hasta memnuniyeti çalışmalarının yalnızca %8.2' si hemşirelik alanında yapılmıştır. Geriye kalan büyük kısmı işletme kökenli çalışmalardır (10-12). Sağlık kuruluşlarında bu tarz çalışmaların yapılması ve hastaların memnuniyetlerinin değerlendirilmesi eksikliklerin tespitini sağlaması ve mesleki gelişmeyi hızlandırması açısından önemlidir (11). Hasta memnuniyeti, dünyanın birçok ülkesinde hasta bakım

kalitesinin bir göstergesi ve bakımın önemli bileşenlerinden biri olarak kabul edilmektedir (12). Hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmelidir. Bu şekilde hastalar tarafından algılanan kalitenin sonuçları doğrultusunda hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik, gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlanmış olacaktır. Bu durum, hemşirelik bakım kalitesinin yükselmesini, sağlayacaktır (12). Bu düşünceler doğrultusunda araştırma sezaryan olan kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem

Araştırma, sezaryan olan kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Araştırma Malatya Devlet Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde yapılmıştır. Araştırmanın evrenini ve örneklemini, 1 Ekim 2012-28 Aralık 2012 tarihleri arasında sezaryan planlı ya da acil olarak sezaryan olan 91 kadın oluşturmuştur. Araştırma kapsamına; bebeği ölen ya da operasyon sonrası herhangi bir sağlık problemi nedeniyle bebeği sevk olan kadınlar alınmamıştır. Hastanenin Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde çalışmanın yapıldığı tarihte; 27 hemşire görev yapmaktadır. Serviste toplam 19 oda, 37 yatak bulunmakta olup; odalardan 5 tanesi bir kişilik, dört tanesi üç kişilik, diğerleri ise ikişer kişilik olmaktadır. Ortalama olarak her hemşireye altı hasta düşmektedir.

Veriler, kişisel bilgi formu ve NHMÖ kullanılarak toplanmıştır. Anketin doldurulması sürecinde kadınların verdikleri cevaplardan dolayı alacakları hemşirelik bakımının değişebileceği endişesi yaşamamaları için; veriler araştırmacı tarafından taburculuk sürecinde olan kadınlar ile haftanın beş günü yüz yüze görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Her bir hasta ile görüşme yaklaşık 15 dakika sürmüştür. Verilerin toplanmasında kullanılan kişisel bilgi formu hastanın tanıtıcı özelliklerini (yaş, meslek, eğitim durumu, sağlık, gelir durumu, daha önce sezaryan olma durumu, önceki sezaryanın gerçekleştiği yer, şimdiki sezaryanın planlı olma durumu, şu andaki oda özelliği, refakatçi durumu) içeren toplam 12 sorudan

oluşturmuştur (3, 13-15). Kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile Newcastle Hemşirelikten Memnuniyet Ölçeğinin (NHMÖ) kullanılmıştır. Newcastle Hemşirelikten Memnuniyet Ölçeği Thomas ve arkadaşları tarafından 1995 yılında geliştirilmiştir (16). Uzun (2002) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçek Hemşirelik Bakımı İle İlgili Yaşananlar Ölçeği (HBYÖ) ve NHMÖ olmak üzere iki ölçekten oluşmaktadır. Bu ölçekler birlikte uygulanabileceği gibi birbirinden ayrı olarak da uygulanabilmektedir. Bu çalışmada NHMÖ tek başına uygulanmıştır.

Ölçek hemşirelik bakımını içeren 19 maddeden oluşan 5'li likert tipi bir ölçektir. Memnuniyet derecesini belirlemek için kullanılan puanlamada; "1.Hiç memnun değilim, 2.Nadiren memnundum, 3.Memnundum, 4.Çok memnundum, 5.Tamamen memnundum" ifadeleri yer almaktadır. Puan değerlendirilmesi, ölçekte işaretlenen tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra 100'e dönüştürülerek 0-100 puan üzerinden yapılmaktadır. Toplam puanın 100 olması hemşirelik bakımının tüm boyutlarından memnun olduğunu göstermektedir (16, 17).

Araştırmada Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0.96 bulunmuştur. Araştırma yapılmadan önce, araştırmanın yapılacağı kurumdaki resmi izin ve katılımcılardan sözlü onam alınmıştır. Elde edilen veriler bilgisayarda SPSS for Windows 16.0 (Statistical Package for Social Science for Windows) paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde yüzdelik dağılımı, aritmetik ortalama, One-Way Anova, t-testi, güvenilirlik düzeyi analizi için ise Cronbach Alpha testi kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırma kapsamına alınan kadınların %46.2'si 26-33 yaş grubunda olup, çoğunluğunun (%96.7) ev hanımı olduğu saptanmıştır. Ayrıca kadınların %74.7'sinin okuryazar-ilkokul mezunu ve %70.3'ünün sağlık güvencesinin olduğu, %42.9'unun gelirinin giderinden az olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Kadınların Sosyo-Demografik Özelliklerinin Dağılımı

| Sosyo - Demografik Özellikler | Sayı | % |
|-------------------------------|------|-------|
| *Yaş | | |
| 18-25 | 31 | 34.1 |
| 26-33 | 42 | 46.2 |
| 34-41 | 18 | 19.7 |
| * Yaş ortalaması 28.42 ± 2.5 | | |
| Meslek | | |
| Ev Hanımı | 88 | 96.7 |
| Çalışıyor | 3 | 3.3 |
| Eğitim Durumu | | |
| Okuryazar / İlköğretim | 68 | 74.7 |
| Lise / Üniversite | 23 | 25.3 |
| Sağlık Güvencesi | | |
| Var | 64 | 70.3 |
| Yok | 27 | 29.7 |
| Gelir Durumu | | |
| Geliri giderinden az | 39 | 42.9 |
| Geliri giderine eşit | 50 | 54.7 |
| Geliri giderinden fazla | 4 | 4.4 |
| Toplam | 91 | 100.0 |

Araştırmaya katılan kadınların sezaryan ameliyatına ilişkin özelliklerinin dağılımı tablo 2'de gösterilmiştir. Araştırmada kadınların %69.2'si daha önce sezaryan ameliyatı olup, %69.8'inin daha önce devlet hastanesinde sezaryan olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırmada kadınların

%39.6'sının sezaryan operasyonunun planlı gerçekleştiği görülmektedir. Kadınların %39.6'sı bir ya da iki kişilik odada kaldığı, tamamının refakatçisinin bulunduğu ve %45'inin refakatçisinin annesi olduğu belirlenmiştir (Tablo2).

Tablo 2. Kadınların Sezaryan Ameliyatına İlişkin Özelliklerinin Dağılımı (S: 91)

| Sezaryan Ameliyatına İlişkin Özellikler | Sayı | % |
|--|------|------|
| Daha Önce Sezaryan Olma Durumu | | |
| Olan | 63 | 69.2 |
| Olmayan | 28 | 30.8 |
| Önceki Sezaryanın Gerçekleştiği Yer (s=63)* | | |
| Özel Hastane | 11 | 17.5 |
| Devlet Hastanesi | 44 | 69.8 |
| Araştırma Hastanesi | 8 | 12.7 |
| Şimdiki Sezaryanın Planlı Olma Durumu | | |
| Planlı | 36 | 39.6 |
| Acil | 55 | 60.4 |
| Şuanda Kalınan Oda Niteliği | | |
| Tek Kişilik | 36 | 39.6 |
| İki Kişilik | 36 | 39.6 |
| Üç Kişilik | 19 | 20.8 |
| Refakat Eden Kişi | | |
| Anne/Kayınvalide | 41 | 45.0 |
| Kardeş | 30 | 33.0 |
| &Diğer | 20 | 22.0 |

*Daha önce sezaryan olan kadınlar cevaplamıştır.

** Sadece daha önce hastane deneyimi olanlar cevaplamıştır

&Görümce / Kuzen / Arkadaş

Tablo 3'de kadınların sezaryan ameliyatına ilişkin özelliklerinin NHMÖ puan ortalamasına göre dağılımı gösterilmektedir. Araştırmada daha önce sezaryan olan kadınların, NHMÖ puan ortalaması 73.8±1.89 iken, olmayanların NHMÖ puan ortalaması 61.8±3.23 bulunmuştur.

Aradaki fark istatistiksel olarak da önemlidir (p<0.01). Daha önce sezaryan operasyonunu özel hastanede geçiren kadınların NHMÖ puan ortalaması (78.0±3.29), devlet hastanesi (72.9±2.50) ve araştırma hastanesinde (72.6±3.78) geçiren kadınlara göre yüksek bulunmuştur (p<0.01). Araştırmada acil sezaryana alınan kadınların NHMÖ puan

ortalaması 71.9±2.5 iken, planlı sezaryan operasyonu olan kadınların puan ortalaması 68.9±2.37'dir (p>0.05) (Tablo3).

Kadınların kalmış oldukları odadaki hasta sayısı ile NHMÖ puan ortalamaları incelendiğinde; tek kişilik odada yatan hastaların (78.3±2.28), iki kişilik (62.8±2.41) ve üç kişilik (68.3±4.32) odada yatan hastalara göre NHMÖ puan ortalamasının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Kadınların kalmış oldukları odadaki hasta sayısı ile NHMÖ puan ortalaması arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Araştırmada tüm kadınların yanında refakatçisi bulunmakla birlikte refakat eden kişi ile NHMÖ puan ortalaması arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır (p>0.05) (Tablo3).

Tablo 3. Kadınların Sezaryan Ameliyatına İlişkin Özelliklerinin NHMÖ Puan Ortalamasına Göre Dağılımı

| Sezaryan Ameliyatına İlişkin Özellikler | X ± SS | Test Değeri |
|---|-------------|-------------|
| Daha Önce Sezaryan Olma Durumu | | |
| Olan | 73.8 ± 1.89 | p= 0.001 |
| Olmayan | 61.8 ± 3.23 | t= 3.362 |
| Önceki Sezaryanın Gerçekleştiği Yer(s=63)* | | |
| Özel Hastane | 78.0 ± 3.29 | |
| Devlet Hastanesi | 72.9 ± 2.50 | p= 0.010 |
| Araştırma Hastanesi | 72.6 ± 3.78 | F= 4.049 |
| Şimdiki Sezaryanın Yapılma Şekli | | |
| Planlı | 68.9 ± 2.37 | p= 0.395 |
| Acil | 71.9 ± 2.50 | t= -0.855 |
| Şuanda Kalınan Oda Niteliği | | |
| 1 Kişilik | 78.3 ± 2.28 | p= 0.010 |
| 2 Kişilik | 62.8 ± 2.41 | F= 9.618 |
| 3 Kişilik | 68.3 ± 4.32 | |
| Refakat Eden Kişi | | |
| Anne/Kayınvalide | 68.0 ± 2.81 | p=0.246 |
| Kardeş | 74.3 ± 2.41 | F= 1.426 |
| &Diğer | 68.2 ± 3.94 | |
| NHMÖ | 66. + 20.5 | |

* Daha önce sezaryan olan kadınlar cevaplamıştır. t: Student t testi

&Görümce / Kuzen / Arkadaş F: One-Way Anova testi

Kadınların Sosyo-demografik özelliklerine göre NHMÖ puan ortalamalarının dağılımı Tablo 4’de gösterilmektedir. Araştırmada 34-41 yaş grubunda olan kadınların NHMÖ puan ortalaması 71.3 ± 20.1 iken, 18-25 yaş grubunda olanların 70.4 ± 15.5 ’dir ($p > 0.05$). Araştırmada çalışan kadınların, NHMÖ puan ortalamasının (76.0 ± 14.7) ev hanımı olan kadınların NHMÖ puan ortalamasından (69.9 ± 1.74) daha yüksek olduğu ancak aradaki farkın istatistiksel

olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p > 0.05$). Ayrıca araştırmada okuryazar-ilköğretim mezunu kadınların NHMÖ puan ortalaması 70.7 ± 2.00 iken, lise- üniversite mezunlarının 68.4 ± 3.55 olduğu görülmektedir ($p > 0.05$). Kadınların, sağlık güvencesi ve gelir durumu ile NHMÖ puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Tablo 4. Kadınların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre NHMÖ Puan Ortalamalarının Dağılımı

| Sosyo-Demografik Özellikler | NHMÖ X ± SS | Test Değeri |
|-----------------------------|----------------|-------------|
| Yaş | | |
| 18-25 | 70.4 ± 15.5 | p= 0.904 |
| 26-33 | 69.3 ± 16.0 | F= 0.101 |
| 34-41 | 71.3 ± 20.1 | |
| Meslek | | |
| Ev Hanımı | 69.9 ± 1.74 | p= 0.536 |
| Çalışıyor | 76.0 ± 14.7 | t= 0.621 |
| Eğitim Durumu | | |
| Okuryazar / İlköğretim | 70.7 ± 2.00 | p= 0.573 |
| Lise / Üniversite | 68.4 ± 3.55 | t= 0.565 |
| Sağlık Güvencesi | | |
| Var | 70.2 ± 2.03 | p= 0.950 |
| Yok | 69.9 ± 3.40 | t= 0.063 |
| Gelir Durumu | | |
| Geliri giderinden az | 66.2 ± 3.04 | p= 0.231 |
| Geliri giderine eşit | 72.8 ± 1.94 | F= 1.921 |
| Geliri giderinden fazla | 73.5 ± 1.96 | |

t: Student t testi

F: One-Way Anova test

Tartışma

Hasta memnuniyeti hastaların aldığı sağlık bakım hizmeti veya tıbbi tedaviyle ilgili beklenti, deneyim ve değer yargılarını içeren ve daha çok hastaların algısına dayanan bir kavramdır (18). Sezaryan olan kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bu, literatür ile tartışılmıştır.

Hasta beklentileri hastanın aynı ya da benzer durumdaki geçmiş deneyimlerine bağlı olarak değişir. Çünkü daha önce hastaneye yatan bireyler bu sırada sağlık bakım hizmeti verenlerle etkileşmektedir. Bu etkileşimin sonucunda edindikleri bilgiler beklentilerini belirlemekte, daha sonraki hastaneye yatışlarında aldıkları bakımdan memnun olma durumlarını etkilemektedir (8). Önceden olumlu hastane deneyimi olan hastanın şu anki bakıma ve hemşireye karşı pozitif bir yaklaşım sergileyeceği düşünülmektedir (12). Araştırmada, kadınların yarısından fazlasının daha önce sezaryan olduğu ve olanların olmayanlara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p > 0.05$). Bu sonuçlar, sezaryan deneyimi olanların memnuniyet düzeyini daha önceki deneyimleriyle karşılaştırma olanağı bulduklarını bu doğrultuda beklentilerin karşılandığını düşündürmektedir. Demir ve Eşer’in yaptığı çalışmada daha önce hastanede yatan hastaların NHMÖ puan ortalamalarının yatmayan hastalara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (3). Araştırma bulgumuz Demir ve Eşer’in araştırma bulgusu ile paralellik göstermektedir

Araştırmada sezaryan operasyonunu daha önce özel hastanede olan kadınların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bunun geçmiş özel hastane deneyiminin (hasta memnuniyetinin ön planda olması, sağlık personeli sayısının yüksek ve niteliğinin artırılmış

oluşu, başvuranın tetkik, tanı, tedavi ve rehabilitasyon sürecinin büyük ölçüde kurum içinde sonlandırılabilmesi gibi) mevcut hastane deneyimi ile karşılaştırma ve aynı koşulların varlığı ile oluşan bir memnuniyet durumu olduğu düşünülmektedir (19).

Araştırmada kadınların çoğunun sezaryan operasyonuna acil olarak alındığı ve sezaryanın yapılma şeklinin memnuniyeti etkilemediği saptanmıştır. Bu bağlamda kadınların gerek doğum öncesi, gerekse doğuma hazırlık aşamasında ihtiyaç duyulan hemşirelik bilgi ve bakım olanaklarından faydalanamadıklarını görmekteyiz. Ancak araştırmada verilerin sezaryan sonrası toplanması nedeniyle kadınların daha çok hemşirelik bakımını değerlendirmede doğum sonu döneme odaklandıkları bu nedenle anlamlı farklılığın olmadığı düşünülmektedir. Alhusban ve Abualrub’ın yaptığı çalışmada özel hastanede yatan hastaların devlet hastanesinde yatan hastalara göre hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetinin fazla olduğu saptanmıştır (20). Araştırmada kadınların daha çok tek ya da iki kişilik odada kaldıkları, iki ya da üç kişilik odada kalan kadınlara göre, tek kişilik odada kalan kadınların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p < 0.05$). Tek kişilik odada kalan hastaların fiziki koşullarının özel hastanelerdeki fiziki koşullara benzerlik gösterdiği düşünülmektedir. Ayrıca tek kişilik odada kalan hastaların hemşirelerden beklentileri daha fazla ve daha farklı olabilir. Buna bağlı olarak, hemşirelerin daha özenli bakım vermesi ve kişinin de bu doğrultuda daha memnun olduğu düşünülmektedir (12). Ayrıca tek kişilik odada kalan kadınların, ortamdan kaynaklanan fiziksel rahatlıklarının bir yansıması olarakta NHMÖ puanlarının yüksek olduğu da düşünülmektedir.

Sosyal ya da aile desteği ile hemşirelik memnuniyeti arasında pozitif ilişki bulunmaktadır (21). Araştırmada, hastaların tamamının refakatçisi bulunmaktadır. Refakatçisinin kim olduğu ile hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0.05$). Şişe'nin yaptığı çalışmada hastaların refakatçisinin bulunması ile verilen hemşirelik hizmetinden memnuniyet arasında ilişki bulunmamıştır (22). Araştırmada hastaların tamamının refakatçisi bulunduğu için refakatçi varlığı ile hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet arasındaki ilişki değerlendirilememiştir. Refakatçıların kim olduğunun aslında önem teşkil etmediği, hastaların ihtiyaç duydukları gereksinimleri karşıladıkları bu nedenle anlamlı ilişkinin bulunmadığı düşünülmektedir.

Literatürde NHMÖ kullanılarak hemşirelik memnuniyeti değerlendirilen çalışmalarda ölçek puan ortalaması 62.30 ± 16.09 ile 76.61 ± 15.04 arasında değişmektedir. (15, 18, 23-26). Araştırmada kadınların NHMÖ toplam puan ortalaması 66.6 ± 20.5 'dir. Bulgumuz bu çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca Alhusban ve Abualrub'ın yaptığı çalışmada jinekoloji hastalarının diğer hastalara göre memnuniyetlerinin daha fazla olduğu, Alasad ve arkadaşlarının çalışmasında ise kadın hastaların erkek hastalardan daha fazla hemşirelik bakımından memnun oldukları saptanmıştır (27).

Araştırmada kadınların NHMÖ puan ortalaması ölçek puan ortalamasının üzerinde olup genel olarak kadınların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin iyi olduğu söylenebilir. Araştırmada kadınların yaş, meslek, eğitim durumu, sağlık güvencesi ve gelir durumu ile NHMÖ puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmamıştır ($p>0.05$). Literatürde hasta memnuniyeti ile yaş (15, 18, 28), meslek (19, 22, 26), eğitim (19, 28), sağlık güvencesi (19, 22, 26, 28) ve gelir durumu ile (22, 29) NHMÖ arasında anlamlı ilişki olmadığını gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Bulgumuz literatür ile benzerlik göstermektedir.

Araştırmada kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu, daha önce sezaryan operasyonu geçirmiş olmanın, önceki sezaryanın gerçekleştiği yerin ve hastanede kalınan oda niteliğinin memnuniyet düzeyini etkileyen faktörler olduğu saptanmıştır. Araştırmada kadınların geçmiş deneyimlerinin memnuniyet düzeyin etkilediği bu nedenle hastaları bütüncül ele alarak beklentilerinin dikkatle irdelenmesinin bu doğrultuda ihtiyaçlarının giderilmesinin hemşirelik bakımından memnuniyeti artıracakı düşünülmektedir.

Kaynaklar

1. Pınar G, Doğan N, Algier L. ve ark. Annelerin doğum sonu konforunu etkileyen faktörler. Dicle Tıp Dergisi 2009; 36: 184-90.
2. Himmetoğlu Ö, Demirtürk F. Güncel değerlendirme ve kabul edilebilir sezaryen oranlarının sağlanması yönünde öneriler. Medikal Network Dergisi 2003; 3: 516-24.
3. Eker A, Yurdakul M. Sezaryen sonrası verilen bakımın hasta memnuniyetine etkisi. Mersin Üniv Sağlık Bilim Derg 2008; 1(1): 26-35.
4. Bal MD, Yılmaz SD, Beji NK. Kadınların sezaryen doğum tercihleri. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi 2013; 21(2): 139-46.
5. Gözükara F, Eroğlu K. Sezaryen doğum artışını önlemenin bir yolu: "bir kez sezaryen hep sezaryen" yaklaşımı yerine sezaryen sonrası vajinal doğum ve

- hemşirenin rolleri. Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2011; 89-100.
6. Normal ve Sezaryen doğum oranları 2015. TC. Sağlık Bakanlığı İstatistik, Analiz ve Raporlama Daire Başkanlığı. <http://rapor.saglik.gov.tr/istatistik/rapor/>, Erişim Tarihi: 05.01.2017.
7. Çağlayan EK, Kıyak E, Kara M, et al. Kliniğimizdeki sezaryen operasyonlarında görülen komplikasyonlar ve olası risk faktörlerinin değerlendirilmesi. Bakırköy Tıp Dergisi 2011; 7: 65-8.
8. Beydağ KM. Doğum sonu dönemde anneliğe uyum ve hemşirenin rolü. Koruyucu Hekimlik 2007; 6 (6): 479-84.
9. Hastaoğlu S. Dâhili bilimler bölümünde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden doyum ve memnuniyeti. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü 2007.
10. Özer N, Köçgar Ç, Yurttaş A. Kalp damar cerrahisi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009; 12(3): 12-8.
11. Tanrıverdi H, Özmen EM. Sağlık çalışanlarının hasta baklarına ilişkin bilgi düzeylerinin hasta memnuniyetine etkisi. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi 2011; 12(5): 85-108.
12. Tarım M, Zaim H. Hasta memnuniyeti: kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi 2010; 59(2): 1-24.
13. Arslan S, Nazik E, Tanrıverdi D, Gürdil S. Hastaların sağlık hizmetlerinden ve hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin belirlenmesi. TAF Prev Med Bull 2012; 11(6): 717-24
14. Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetin Değerlendirilmesi; Jinekoloji Servisi Örneği. Erciyes Tıp Dergisi 2008; 30(4): 242-9.
15. Geçkil E, Dündar Ö, Şahin T. Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2008; 15(2): 41-51.
16. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. Türk Hemşireler Dergisi 2003; 2(54): 16-24.
17. Akın S, Erdoğan S. The Turkish version the Newcastle Satisfaction with nursing care Scale used on medical and surgical patients. J Clin Nurs 2007; 16: 646-53.
18. Cerit B. Hastaların Hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi 2016; (3): 32-3.
19. Demir Y, Arslan Gürol G, Eşer İ, Khorshid L. Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi 2011; 2(19): 68-76.
20. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. J Nurs Manag 2009; 17(6): 749-58.
21. Bayram Z, Durna Z, Akın S. Quality of life during chemotherapy and satisfaction with nursing care in Turkish breast cancer patients. Eur J Cancer Care 2014; 23(5): 675-84.
22. Şişe Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Kocatepe Medical Journal 2013; 14: 69-75.
23. Kayrakçı F, Özşaker E. Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi 2014; 22(2): 105-13.

24. Stanisławska J, Talarska D, Drozd E, et al. The assessment of patient's satisfaction with nursing care on the surgical and non-surgical units with the use of The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) J Przegł Lek 2011; 68(3): 157-60.
25. Tekin F, Fındık UY. Level of perception of individualized care and satisfaction with nursing in orthopaedic surgery patients. Orthop Nurs 2015; 34(6): 371-4.
26. Özlü KZ. Erzurum İlinde Farklı Hastanelerdeki Cerrahi Kliniklerde Yatmış Olan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıklar Hemşireliği Anabilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü 2006.
27. Alasad J, Abu Tabar N, AbuRuz ME. Patient satisfaction with nursing care: measuring outcomes in an international setting. J Nurs Adm 2015; 45(11): 563-8.
28. Ciğerci Y, Özbayır T. Cerrahi ve dahili kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri. Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi 2016; 32(2): 25-34.
29. Tan M, Şahin ZA. Kemoterapi alan hastaların hemşirelik bakımından memnun olma durumlarının incelenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009; 12(3): 38.

Sorumlu Yazar

Sermin Timur TAŞHAN
İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü Malatya, Türkiye
E-mail: sermin.timur@inonu.edu.tr