

## NEWCASTLE HEMŞİRELİK BAKIMINDAN MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ ANALİZ RAPORU

KTÜ SBF Hemşirelik Bölümü mezunlarından bakım alan hastaların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla “Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği” Trabzon’da yer alan eğitim araştırma hastanelerinde (KTÜ Farabi Hastanesi, Kanuni Sultan Süleyman eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ahi Evren Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi), kamu hastaneleri (Fatih Devlet Hastanesi, Yavuz Selim Kemik Hastalıkları ve Rehabilitasyon Hastanesi, Haçkalı Baba Devlet Hastanesi vd.) ve özel hastanelerden (İmperial Hastanesi vd.) çalışan mezunların bakım verdikleri hastalardan toplandı. Ayrıca il dışında eğitim araştırma hastaneleri, kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan mezunların bakım verdikleri hastaların da mezunlardan memnuniyeti belirlendi. Toplamda 102 katılımcı ile yapılan analiz sonuçları aşağıda verilmiştir.

Thomas ve arkadaşları tarafından 1995 yılında geliştirilen ve Uzun (2003) tarafından Türkçe geçerlik güvenirliği yapılan Newcastle Memnuniyet Ölçeği “Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği” ve “Hemşirelik Bakımı ile İlgili Yaşananlar Ölçeği” olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Bu araştırmada “Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçek 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. Yürütülen araştırmada Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği puanı  $78.85 \pm 0.16$  bulunmuştur. Bu değer KTÜ SBF Hemşirelik Bölümü’nden mezun olan hemşirelerden hizmet alan hastaların hemşirelik bakımının tüm yönlerinden memnun olduklarına işaret etmektedir.

**Tablo 1.** KTÜ SBF hemşirelik Bölümü Mezunlarından Hastaların Memnuniyet Sonuçları

	Hiç memnun değildim % (n)	Nadiren memnundum % (n)	Memnundum % (n)	Çok memnundum % (n)	Tamamen memnundum % (n)
1. Hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından	5.9 (6)	9.8 (10)	44.1 (45)	23.5 (24)	16.7 (17)
2. Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	16.8 (17)	9.7 (9)	53.0 (54)	14.5 (14)	8.6 (8)
3. Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınıınızda bulunmasından	6.8 (7)	8.8 (9)	40.2 (41)	28.4 (29)	15.8 (16)
4. Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	7.8 (8)	8.8 (9)	35.3 (36)	30.4 (31)	17.6 (18)
5. Çağırduğunuzda hemşirelerin hemen gelmelerinden	4.9 (5)	12.8 (13)	38.2 (39)	26.5 (27)	17.6 (18)
6. Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymişsiniz gibi hissettirmelerinden	5.8 (6)	11.7 (12)	37.2 (38)	25.5 (26)	19.8 (20)
7. Hemşirelerin size durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden	8.8 (9)	10.8 (11)	33.3 (34)	29.4 (30)	17.6 (18)
8. Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etme durumundan	6.8 (7)	12.8 (13)	35.3 (36)	30.4 (31)	14.7 (15)
9. Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	4.9 (5)	9.8 (10)	38.2 (39)	29.4 (30)	17.6 (18)
10. Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	5.8 (6)	11.7 (12)	33.3 (34)	27.4 (28)	21.8 (22)
11. Hemşirelerin akraba ya da arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	7.8 (8)	10.8 (11)	34.3 (35)	28.4 (29)	18.6 (19)
12. Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	6.8 (7)	12.7 (13)	36.3 (37)	28.4 (29)	15.8 (16)
13. Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden	5.8 (6)	8.8 (9)	40.2 (41)	30.4 (31)	14.8 (15)
14. Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	6.8 (7)	12.8 (13)	37.3 (38)	28.4 (29)	14.7 (15)
15. Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	7.8 (8)	9.8 (10)	35.3 (36)	29.4 (30)	17.7 (18)
16. Serviste size tanınan serbestliğin miktarından	0.0 (0)	10.8 (11)	44.1 (45)	27.5 (28)	17.6 (18)
17. Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	8.8 (9)	8.8 (9)	37.3 (38)	27.5 (28)	17.6 (18)

18. Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	0.0 (0)	9.8 (10)	43.1 (44)	30.4 (31)	16.7 (17)
19. Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından	4.9 (5)	9.8 (10)	39.2 (40)	27.5 (28)	18.6 (19)

Tablo 1 incelendiğinde tüm maddelerin %70 veya üzerinde memnuniyet düzeylerinin olduğu görülmektedir.