



Hastanede Yatan Hastaların Kendilerine Bakım Veren Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre Bakımdan Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi

Tuba KARABEY¹, şerife KARAGZOĐLU², Nurhayat POLAT³, Arzu KESKİN⁴

¹Gaziosmanpařa Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Tokat, Türkiye. ORCID ID: 0000-0002-2334-6560

²Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Sivas, Türkiye, ORCID ID: 0000-0002-9558-0786

³Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. ORCID ID: 0000-0003-0149-4332

⁴Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Geliş Tarihi / Received
14.05.2019

Kabul Tarihi / Accepted
26.05.2019

Yayın Tarihi / Published
01.09.2019

zet: Bu alışma hastanede uzun süreli yatan hastaların kendilerine bakım veren hemşirelerin cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Tanımlayıcı ve kesitsel nitelikteki çalışmanın evrenini 20 Kasım 2015-20 şubat 2016 tarihleri arasında bir niversite hastanesinin Beyin ve Sinir Cerrahi, Ortopedi ve Travmatoloji, Göğüs Hastalıkları, Hematoloji ve Gastroenteroloji servislerinde en az yedi gün süre ile tedavisi devam eden hastalar oluşturmuştur. Çalışma verilerinin toplanmasında; Kişisel Bilgi Formu, Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet leği kullanılmıştır. Veriler SPSS 22.0 paket programına yüklenmiş ve istatistiksel analizde Kruskal Wallis, Ki-Kare, Mann-Whitney U testleri kullanılmıştır. Katılımcıların genel olarak hem erkek (86,72±15,02) hem de kadın (91,26±12,60) hemşirelerden yüksek düzeyde memnun oldukları ve bakıma ilişkin memnuniyetlerini hemşire cinsiyetinin etkilemediği saptanmıştır. Çalışmamızda 19-34 yaş grubunda ki hastaların kadın hemşirelerden memnuniyet puan ortalamalarının, diğer yaş grubunda ki katılımcılardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ($p=0,003$) daha düşük bulunmuştur. Çalışmamızın sonucunda, bakım veren hemşirelerin farklı cinsiyette olmasının hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ve genel olarak verilen bakım hizmetinden hastaların yüksek düzeyde memnun olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu sonuçlar doğrultusunda Türkiye'de hemşireliğin profesyonellik boyutuyla önemli bir yol kat ettiği, hemşirelik hizmetlerinin sunumuna yönelik toplumsal algıda önemli bir değişimin yaşandığı ve alınan hizmette niteliğin daha ön plana çıktığı sylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Cinsiyet, Hasta Memnuniyeti, Hemşirelik Bakımı

Determination of The Level of Satisfaction of The Patients Hospitalized According to The Gender of The Nurses Who Care For Them

zet: Abstract: This study was conducted to determine how satisfied the patients who stay in hospital for a long time with nurses who provide health care for them in terms of the nurses gender. It was determined that participants were generally highly satisfied with both male (86,72 ± 15,02) and female (91,26 ± 12,60) nurses, and satisfaction with care was not influenced by nurse gender. In our study, the average satisfaction scores of female nurses in the 19-34 age group were found to be statistically significantly lower ($p = 0,003$) than the participants in the other age group. The population of this descriptive and cross-sectional study comprised patients who underwent treatment for at least seven days in the Neurosurgery, Orthopedics and Traumatology, Chest Diseases, Hematology, and Gastroenterology services of a university hospital between November 20, 2015 and February 20, 2016. To collect the study data, the Sociodemographic Characteristics Questionnaire and Newcastle Satisfaction with Nursing Scale were used. The data were uploaded to the SPSS 22.0 package program, and Kruskal Wallis, Chi-Square, Mann-Whitney U tests were used for statistical analysis. The results of the present study demonstrated that nurses gender did not significantly affect the patients satisfaction with the care and that in general, the patients were highly satisfied with the care given to them ($p < 0,05$). These results suggest that in Turkey, nursing has made great strides in terms of professionalism, that there has been a significant change in the social perception of the nursing services offered and that the quality of the service has become more prominent.

Key words: Gender, Patient Satisfaction, Nursing Care

Sorumlu yazar: Tuba KARABEY

Adres: Gaziosmanpařa Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakóltesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Tokat, Türkiye

e-mail: tubakarabey@hotmail.com

GİRİŐ

Sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel kriterlerden biri olan hasta memnuniyeti sağlık hizmeti sağlayıcıları için bir gerekliliktir (9). Hasta memnuniyeti hastaların aldıkları sağlık hizmeti veya tıbbi bakımla ilgili beklenti, deneyim ve değer yargılarını içeren ve daha çok hastaların algılamalarına dayanan bir kavramdır (4, 15). Algılanan hasta memnuniyeti daha çok hastaların görüş ve değerlendirmeleridir.

Hasta ile günün 24 saati birlikte olan, hastanın tanı ve tedavi işlemleri ile bu işlemler sırasında yaşadığı olaylardan nasıl etkilendiğini en yakından gözlemleyen sağlık personeli hemşiredir. Hemşirenin hasta ile uzun süre birlikte olması hastanın kendini daha güvende hissetmesini sağlamakta ve hemşire, hasta memnuniyetinin yükseltilmesi konusunda diğer sağlık çalışanlarına göre oldukça önemli bir görev üstlenmektedir (9). Hastaların hastanede yattıkları süre içinde hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyeti etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler arasında hasta hemşire ilişkisi özellikle vurgulanmaktadır. Bakım kalitesinin ve hasta memnuniyetinin belirleyicisi olan hemşireler bakım verdikleri bireylere profesyonellik ilkeleri çerçevesinde bütüncül bakım vermek durumundadır. Hemşirelik bakımı ile hastaların beklenti ve gereksinimlerinin karşılanması bireyin kendini önemli hissetmesine, tedavi uyumuna, sağlığına yeniden kavuşmasına, sağlığını geliştirme ve yaşam kalitesini artırmasına neden olmaktadır (17). Hasta memnuniyeti üzerinde en etkili faktörlerden biri olan hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin saptanması, hemşirelik hizmet kalitesini arttıracığı gibi, aksayan yönlerin belirlenmesi, gerekli düzenleme ve eğitimlerin planlanmasında da önemli bir kaynak oluşturmaktadır (15).

Günümüzde hemşirelik bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını korumak, geliştirmek ve hasta olduğunda iyileştirmek amacına yönelik hizmet veren bilim ve sanattan oluşan bir sağlık disiplini olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda hemşireliğin kişilerarası ilişkilere dayalı dinamik bir süreç olması mesleğin hem kadın hem de erkekler tarafından yürütülmesini gerekli kılmaktadır (5). Ancak hemşireliğin sosyolojik özelliklerinin başında cinsiyet faktörü gelmektedir. Hastalara verilen bakımın ve özenin kadının doğası ile ilişkilendirilmesi yakın geçmişe kadar hemşireliğin bir kadın mesleği olarak kabul edilmesine neden olmuştur (10).

Ülkemizde 1954 yılında çıkarılan hemşirelik kanunu, erkek hemşire yetiştirilmesine olanak tanımayan bir yasal düzenleme olmuştur (3,7,14). Ancak Ocak 2007'de Resmi Gazete'de yayınlanan "Hemşirelik Kanunu'nda Değeriklik Yapılmasına Dair Kanun" ile yapılan düzenlemelerle hemşirelikte cinsiyet ayrımı ortadan kalkmıştır. Bu yasal düzenlemeler ile birlikte Türkiye'de erkekler artık hemşirelik mesleğinin bir üyesi olabilmekte ve hemşire unvanı alabilmektedir. Hali hazırda ülkemizde erkek hemşire sayısının her geçen gün arttığı da bilinen bir gerçektir (5,11). Ülkemizde erkeklerin hemşirelik mesleğine dâhil olabilmesi ile gelecekte hemşirelikte statü artışının gerçekleşeceği ve geleneksel cinsiyete dayalı rollerden kaynaklanan hemşirelik algısının değerleşeceği de öngörülmektedir (7).

Mesleklerin değeri topluma verdikleri hizmetler ile ölçülür. Bu hizmetlerin değeri ise hem o mesleğin üyeleri, hem de hizmeti alacak olanlar tarafından belirlenir. Bu nedenle hemşirelerin meslekle ilgili görüşlerinin bilinmesi kadar, hizmeti alanların da meslek ile ilgili memnuniyet ve görüşlerinin bilinmesi önemlidir (13). Son yıllarda yapılan çalışmalarda erkeklerin hemşirelik mesleğinde yer almasının gerekliliği önemli ölçüde ortaya konulmuş ve erkeklerin hemşire olmaları konusuna toplumun olumlu yaklaştığı belirlenmiştir (11).

Çağdaş hemşirelik, profesyonel bir disiplin olarak, uygulama becerisi ile bilimsel bilgi birikimini birleştirir (8). Meslekte cinsiyet ile ilgili kalıp yargıların azalması mesleğin bilimsel ve çağdaş düzeyde gelişimine katkı sağlayacaktır (6). Her iki cinsiyet özelliklerinin bütünleştiği ve etkileştiği bir meslek grubu olmak, dikkatleri cinsiyetten uzaklaştırarak mesleğin bilimsel ve sanatsal yönündeki olumlu gelişmelere çevirecektir (3, 5). Bu bağlamda bu çalışmanın amacı hastanede uzun süreli yatan hastaların kendilerine bakım veren hemşirelerin cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir.

Bu çalışma ile aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmıştır.

1. Hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyeti ne düzeydedir?
2. Hemşirelerin cinsiyeti hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyetini etkilemekte midir?

MATERYAL VE METOT

Araştırmanın Türü

Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel niteliktedir.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma Türkiye'nin İç Anadolu bölgesinde yer alan büyük şehirlerinden biri olan Sivas'ta gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın evrenini 20 Kasım 2015-20 şubat 2016 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinde hasta yatışlarının kısmen daha uzun olduğu ve bakım veren kadın erkek hemşire sayısının birbirine yakın olduğu Beyin ve Sinir Cerrahisi, Ortopedi ve Travmatoloji, Göğüs Hastalıkları, Hematoloji, Gastroentoloji servislerinde en az yedi gün süre ve üzeri yatan hastalar oluşturmuştur. Çalışmanın örneklemini ise belirlenen servislerde yatan ve araştırma kriterlerine uyan 244 hasta oluşturmuştur.

Araştırmaya Alınma Kriterleri

1. Türkçe konuşup anlayabilen,
2. Çalışmaya katılmaya gönüllü ve bilgilendirilmiş onamı alınan,
3. 18- 74 yaş aralığında bulunan,
4. Yer ve zaman oryantasyonuna sahip olan,
5. Mekanik ventilasyon desteğinde olmayan,
6. En az 7 gün süreyle belirlenen servislerde tedavisi devam eden,
7. Tanılanmış psikiyatrik bir hastalığı olmayan,
8. Görme ve işitme problemi olmayan hastalar, çalışma kapsamına alınmıştır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmanın verilerini toplamak amacıyla iki form kullanılmıştır. Bunlar; "Kişisel Bilgi Formu" ve "Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)"dir.

Kişisel Bilgi Formu

Kişisel bilgi formu literatür işığında araştırmacılar tarafından geliştirilmiş olup, 15 maddeden oluşmaktadır (1,2). Kişisel Bilgi Formu yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, meslek, gelir durumu, sosyal güvence ve ikametgâh gibi demografik bilgilerin yanı sıra hasta memnuniyetini etkileyebilecek hastaneyi tercih sebebi, hastaneye kaçıncı gelişi, yatış süresi, refakatçi kalma durumu, şuan refakatçi olup olmaması, tekrar hastaneyi tercih etme durumu ve kendisine bakım veren hemşirenin cinsiyeti sorularını kapsamıştır.

Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)

Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (HBMÖ) Thomas ve ark.(14) Tarafından 1996 yılında geliştirilmiş olup, Uzun tarafından¹⁵ 2003 yılında ayrıca Akın ve Erdoğan¹⁶ tarafından 2007 yılında Türkçe geçerlik ve güvenirlilik çalışması yapılmıştır. Ölçek hemşirelik bakımını içeren 19 maddeden oluşan, 5 puanlık Likert tipinde bir ölçme aracıdır. Ölçekte memnuniyet derecesini belirlemek için kullanılan puanlamada "1. Hiç memnun değildim, 2. Nadiren memnundum, 3. Memnundum, 4. Çok memnundum, 5. Tamamen memnundum" ifadeleri yer almaktadır. Ölçekte puan hesaplaması işaretlenen tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra 100'e dönüştürülerek 0-100 puan üzerinden yapılmaktadır. Toplam puanın 100 olması hemşirelik

bakımının tüm boyutlarından memnun olunduğunu göstermektedir (18).

Araştırmanın Planı ve Veri Toplama Araçlarının Uygulanması

Araştırmaya başlamadan önce araştırmanın yapılacağı hastane yönetiminden yazılı izin, araştırmaya katılan hastalardan bilgilendirilmiş onam alındıktan sonra soru formları uygulanmıştır. Her bir bireye veri toplama formları kapalı bir zarf içerisinde verilmiş ve doldurulan formlar kapalı zarf içinde aynı gün geri alınmıştır. Soru formları araştırmacılar tarafından katılımcılara verilerek katılımcıların kendileri, okuma yazma bilmeyen katılımcıların ise refakatçi eşliğinde, refakatçisi bulunmayan katılımcıların da araştırmacı ile birlikte kendi ortamlarında doldurulması sağlanmıştır. Soru formunun doldurulması ortalama 30 dakika sürmüştür.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS (22.0) programına yüklenmiş verilerin değerlendirilmesinde Kruskal Wallis, Mann Whitney U testi ve Chi-Kare testi kullanılmıştır. Yanılma düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları ve Genellenebilirliği

Araştırmadan elde edilen verilerin çalışma kapsamında yer alan bireylerin ifadelerine dayalı olması araştırmanın sınırlılığıdır. Bu araştırma çalışmanın sürdürüldüğu tarihlerde (20 Kasım 2015-20 şubat 2016) araştırmanın gerçekleştirildiği hastanenin Beyin ve Sinir Cerrahi, Ortopedi ve Travmatoloji Göğüs Hastalıkları, Hematoloji ve Gastroenteroloji servislerinde yatan hastalara genellenebilir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan onay (2015.11/10) araştırmanın gerçekleştirildiği hastaneden yazılı izin alınmıştır.

Araştırma kapsamındaki hastalar çalışmaya ilişkin bilgilendirildikten sonra sözlü ve yazılı olarak onamları alınmıştır. Hastalara araştırmadan istedikleri zaman çekilebilecekleri ve kişisel bilgilerin gizli tutulacağı belirtilmiştir. Araştırma Helsinki Deklarasyon Prensiplerine uygun olarak yapılmıştır.

BULGULAR

Çalışmamızda yer alan 19-34 yaş grubundaki genç katılımcıların, kadın hemşirelerden memnuniyet puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde, diğer yaş grubundaki bireylere göre daha düşük bulunmuştur ($p=0,003$).

Çalışmamızda katılımcıların erkek hemşirelerden memnuniyet puan ortalaması $86,72\pm 15,02$ iken, bu oran kadın hemşireler için $91,26\pm 12,60$ olup, puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark saptanmamıştır ($p=0,26$) (Tablo 2).

Çalışmamızda demografik özelliklere göre katılımcıların kadın ve erkek hemşirelerden memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır. Evli olan katılımcıların bekâr olan katılımcılara ve hastaneye ilk kez gelen katılımcılardan birinden fazla gelen katılımcılara göre hem kadın hem de erkek hemşirelerden memnuniyet puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Katılımcıların hastane yatış süresi uzadıkça memnuniyet puan ortalamalarının daha düşük olduğu gözlenmiştir (Tablo 3).

Hem erkek hem de kadın hemşirelere yönelik; hastalara ayrılan zaman miktarı, hemşirelerin işlerindeki becerikliliği ve sahip olduğu

bilgi düzeyi, hastayı kendi evindeymiş gibi hissettirmeleri, duruma ve tedaviye ilişkin yeterli bilgi vermeleri, uygun açıklamalar yapmaları, hastanın endişe ve korkularını dinlemeleri, mahremiyetine saygı göstermeleri, onlara önemli bir insan gibi davranmaları ve hasta yakınlarını rahatlatma durumlarına ilişkin katılımcıların ölçek madde puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamış ($p>0.05$) ve her iki cinsiyetteki hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin birbirine yakın olduğu saptanmıştır (Tablo 4).

Tablo 1. Hastaların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları (N=244)

Demografik Özellikler	Sayı	%
Yaş		
19-34	60	24,59
35-49	70	28,68
50-Üzeri	114	46,73
Cinsiyet		
Kadın	110	45,08
Erkek	134	54,92
<i>Medeni Durum</i>		
Bekâr	113	46,32
Evli	131	53,68
<i>Öğrenim Durumu</i>		
Okur-Yazar Değil	61	25,00
Okur-Yazar	49	20,08
İlköğretim	54	22,13
Lise	45	18,45
Lisans	35	14,34
<i>Hastaneye Yatış Sayısı</i>		
İlk Kez	79	32,37
İkinci kez	63	25,83
Üç ve Daha Fazla	102	41,80
<i>Yatış Süresi</i>		
7-14	63	25,82
15-22	67	27,45
23-30	54	22,13
Bir Aydan Daha Fazla	60	24,60
<i>Tekrar Hastaneyi Tercih Durumu</i>		
Evet	137	56,14
Hayır	107	43,86
<i>Bakımda Hemşire Cinsiyet Tercihi</i>		
Erkek	52	21,32
Kadın	79	32,37
Farketmez	113	46,31

Tablo 2. Hastaların Erkek ve Kadın Hemşirelerden Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımları

	Min.	Max.	XS±SD	İstatistiksel Sonuç P
Erkek Hemşirelerden Memnuniyet	20	100	86,72±15,02	0,26
Kadın Hemşirelerden Memnuniyet	26	100	91,26±12,60	

Tablo 3. Hastaların Demografik Özelliklerine Göre Erkek ve Kadın Hemşirelerden Memnuniyet Puan Ortalamalarının Dağılımları

Demografik Özellikler	Erkek Hemşirelerden Memnuniyet X±SD	p	Kadın Hemşirelerden Memnuniyet X±SD	p
Yaş				
19-34	78,84 ± 21,5	0,212	78,52±13,05	0,003
35-49	88,25±11		93,10±9,99	
50-Üzeri	87,5±14		92,68±9,97	
Cinsiyet				
Kadın	91,87±10,49	0,624	85,63±15,14	0,474
Erkek	90,59±14,64		87,88±14,98	
Medeni Durum				
Bekâr	83,24±14,23	0,393	86,72±13,26	0,162
Evli	87,23±15,15		91,99±12,42	
Öğrenim Durumu				
Okur-Yazar Değil	82,95±17,60	0,105	92,05±11,18	0,076
Okur-Yazar	88,97±11,36		91,52±9,08	
İlköğretim	92,72±9,16		95,35±8,12	
Lise	81,96±18,81		83,64±21,17	
Lisans	88,21±12,61		88,63±10,08	
Hastaneye Geliş Sayısı				
İlk Kez	85,91±17,67	0,942	90,41±16,30	0,904
İkinci kez	87,04±9,96		91,25±8,22	
Üç ve Daha Fazla	87,10±14,70		91,74±11,26	
Yatış Süresi				
7-14	87,71±14,10	0,764	92,74±11,77	0,441
15-22	86,28±19,16		88,17±14,46	
23-30	84,84±8,48		86,84±8,48	
Bir Aydan Daha Fazla	83,19±16,14		85,94±15,52	
Tekrar Hastaneyi Tercih Durumu				
Evet	88,64±10,12	0,644	80,60±9,82	0,322
Hayır	66,24±8,56		72,70±10,16	
Hemşire Cinsiyet Tercihi				
Erkek	66,72±15,02	0,760	94,26±12,60	0,450
Kadın	68,62±11,30		86,60±14,10	
Fark etmez	80,14±15,10		81,64±12,40	

Tablo 4. Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği Maddelerine Göre Hastaların Kadın ve Erkek Hemşirelerin Bakımlarından Memnuniyet Durumlarının Dağılımları

No	Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Maddeleri	Erkek Hemşire X±SD	Kadın Hemşire X±SD	p
1	Hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından	4,22 ± 0,86	4,14 ± 0,76	0,273
2	Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	4,09 ± 0,90	4,41 ± 0,76	0,998
3	Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınınızda bulunmasından	4,19 ± 0,88	4,47 ± 0,74	0,182
4	Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	4,21 ± 0,94	4,42 ± 0,82	0,843
5	Çağırdığınızda hemşirelerin hemen gelmelerinden	4,25 ± 0,87	4,46 ± 0,77	0,384
6	Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymişsiniz gibi hissettirmelerinden	4,10 ± 0,91	4,36 ± 0,84	0,744
7	Hemşirelerin size durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden	4,06 ± 0,98	4,33 ± 0,89	0,054
8	Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etme durumundan	4,23 ± 0,87	4,48 ± 0,75	0,962
9	Hemşirelerin size yardımcı olmalarından	4,28 ± 0,84	4,53 ± 0,75	0,978
10	Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	4,18 ± 0,88	4,39 ± 0,80	0,738
11	Hemşirelerin akraba ya da arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	4,11 ± 0,92	4,52 ± 2,82	0,526
12	Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	4,26 ± 0,81	4,48 ± 0,75	0,526
13	Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinde	4,11 ± 0,89	4,34 ± 0,84	0,704
14	Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	4,55 ± 2,87	4,44 ± 0,78	0,702
15	Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	4,18 ± 0,94	4,39 ± 0,84	0,748
16	Serviste size tanınan serbestliğin miktarından	4,26 ± 0,86	4,43 ± 0,80	0,400
17	Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	4,22 ± 0,87	4,42 ± 0,80	0,955
18	Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	4,37 ± 0,82	4,56 ± 0,69	0,827
19	Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından	4,25 ± 0,84	4,45 ± 0,72	0,973
Toplam		86,72±15,02	91,26±12,60	0,260

TARTIşMA

Hastanede uzun süreli yatan hastaların kendilerine bakım veren hemşirelerin cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerini incelemeyi amaçladığımız çalışmamızda, katılımcıların genel olarak hem erkek hem de kadın hemşirelerden yüksek düzeyde memnun oldukları ve bakıma ilişkin memnuniyetlerini hemşire cinsiyetinin etkilemediği saptanmıştır (Tablo 2,4). Bu durum hastaların bakım verenin cinsiyetinden daha çok verilen bakımın kalitesini ön planda tuttuklarını göstermesi açısından son derece önemli bulunmuştur.

Bir toplumun ekonomik, sosyal ve kültürel bileşenlerinin etkileşimleri cinsiyet ayrımcılığının temel nedenidir. Evrensel olarak kadının toplum ve aile içindeki ikinci pozisyonu erkek egemen bir dünya yaratmış olmakla birlikte, toplumlarda meslekler yatay olarak katmanlaşmış, “kadın işi” ve

“erkek işi” olarak ikiye ayrılmıştır (12). Toplumsal düzeyde çoğu meslekte cinsiyet stereotipi vardır. Genel olarak hemşirelik bir kadın mesleği olarak düşünülürken, itfaiyecilik bir erkek mesleği olarak düşünülmektedir. Cinsiyet stereotipleri mesleklerle ilişkilendirildiğinde, bu durum insanların o pozisyonda iş başına gelen erkek ya da kadına yüklediği otoriteyi etkiler. Bu nedenle erkekler başkalarının kadınlarla ilişkilendirdiği pozisyonlarda çalışırken olumsuz ön yargılarla karşılaşabilmektedir (2). Türkiye’de çok yakın zaman olan 2007 yılında gerçekleştirilen yasal düzenleme ile hemşirelikte var olan cinsiyet ayrımı ortadan kalkmış olsa bile, toplumsal düzeyde hemşireliğin bir kadın mesleği olduğuna ilişkin halen yaygın bir görüş de bulunmaktadır. Bu bağlamda toplumsal düzeyde hemşirelik hizmetlerinin öncelikli olarak kadınlar tarafından verilmesi

beklenebilmektedir. Nitekim ülkemizde Çelik ve ark. (5), tarafından yapılan bir çalışmada katılımcıların çoğunluğunun erkek hemşireler hakkındaki düşüncelerinin olumsuz olduğu, bakım almada kadın hemşireyi tercih ettikleri belirlenmiştir.

Cinsiyet kalıplarına sıkışmayan ve cinsiyeti olmayan meslekler toplumun gözünde daha yüksek bir prestije sahip olmakta ve bu meslekler nitelikli hizmet algısında da ön planda tutulmaktadır. Bu kapsamda düşünüldüğünde ve araştırma bulgularımız ışığında bakım hizmetinden memnuniyette cinsiyet ayırımının olmaması ve genel memnuniyetin yüksek olması, hemşireliğin profesyonel gelişimi ve bakımın niteliği açısından sevindirici bir durum olarak değerlendirilebilir.

Çalışmamızda 19-34 yaş grubunda ki hastaların kadın hemşirelerden memnuniyet puan ortalamalarının, diğer yaş grubunda ki katılımcılardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ($p=0,003$) daha düşük bulunmuştur. Bu bulgu genç yetişkin bireylerin, sunulan bakımın niteliği konusundaki beklentilerinin diğer yaş gruplarından daha yüksek olmasıyla ilişkilendirilebilir. İstatistiksel olarak önemlilik göstermese de hastaların hastanede yatış süresi uzadıkça memnuniyet puan ortalamalarının düştüğü gözlenmektedir (Tablo 3). Bu bulgular bakım hizmetinin niteliğini etkileyen, diğer sağlık disiplinleri ve kurumsal faktörleri düşündürmekte, bireylerin sağlık gereksinimlerinin karşılanmasında multidisipliner bir yaklaşımla hizmetin önemini ortaya koymaktadır.

SONUÇ

Hastanede yatan hastaların kendilerine bakım veren hemşirelerin cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yaptığımız bu çalışmada hastaların cinsiyet ayrımı yapmaksızın hem kadın hem de erkek hemşirelerin verdikleri bakımdan yüksek düzeyde memnun oldukları bulunmuştur.

Bu temel sonuç doğrultusunda; her iki cinsiyetteki tüm hemşirelerin toplumun algı ve profesyonel gelişimi güçlendirecek şekilde kaliteli bakım hizmetini hedeflemesi ve hizmet sunumunda birbirini desteklemesi önerilmektedir.

Teşekkür

Çalışmamızın verilerinin istatistiksel analizinin yapılmasına katkı sağlayan sayın Dr.Öğr.Üyesi Ziyet ÇINAR'a teşekkür ederiz.

KAYNAKLAR

1. Akın S, Erdoğan S. (2007): The Turkish Version of The Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale Used on Medical and Surgical Patients. J Clin Nurse; 16(4) 646-653.

2. Alparslan AM, Çetinkaya Bozkurt Ö, Özgöz A. (2015): İşletmelerde Cinsiyet Ayrımcılığı ve Kadın Çalışanların Sorunları]. MAKU IIBFD; 2(3) 66-81.

3. Baykal Ü, Timuçin A, Özel S. (2010): Bir Hemşirelik Yüksekokulunda Öğrenim Gören İlk Erkek Öğrencilerin Hemşirelik Mesleğine ve Eğitime İlişkin Görüşleri HEAD; 7(3) 48-55.

4. Cerit B. (2016): Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi; 3(1) 27-36.

5. Çelik AS, Pasinlioğlu T, Çilek M, Çelebi A. (2012): Kadın Doğum Servislerinde Yatan Hastaların Erkek Hemşireler Hakkındaki Düşüncelerinin Belirlenmesi. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi; 15: 254-261.

6. Çınar D, Olgun N. (2013): Klinik Uygulamalarda Erkek Hemşire Algısı. HEAD; 10(3) 3-6.

7. Gönç T. (2016): Hemşireliğin Geleceği Mesleğin Cinsiyetsizleşmesini Vadediyor Mu? Erkek ve Kadın Hemşirelik Öğrencilerinin Meslek ve Toplumsal Cinsiyeti İlişkilendirme Eğilimlerinin Sosyolojik Analizi. Fe Dergi; 8(1) 144-164.

8. Hsu HY, Chen SH, Yu HY, Lou JH. (2010): Job Stress, Achievement Motivation and Occupational Burn Out among Male Nurses. J Adv Nurs; 66(7) 1592-1601.

9. Kayrakçı F, Özşaker E. (2014): Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. FNJN; 2(22)105-113.

10.Koç Z, Bal C, Sağlam Z. (2010): Hastanede Yatarak Tedavi Görmekte Olan Hastaların Erkeklerin Hemşirelik Mesleğine Katılımları ile İlgili Görüşlerinin Belirlenmesi. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi Sempozyum Özel Sayısı; 324-329.

11.Kostak MA, Akçakoca S, Sıcak G. (2015): Çocuğu Pediatrida Servislerinde Tedavi Gören Ebeveynlerin Erkek Hemşireler Hakkındaki Düşünceleri. Cumhuriyet Hem Der 4(1): 18-26.

12.Parlaktuna İ. (2010): Türkiye'de Cinsiyete Dayalı Mesleki Ayrımcılığın Analizi. Ege Akademik Bakış; 10(4) 1217-1230.

13.Rezaei M, Salsali M, Mohammadi E. (2012): Nursing Image: An Evolutionary Concept Analysis]. Contemp Nurse; 43(1) 81-89.

14.Saatçi M. *Toplumda Erkek Hemşire Algısı (İnternet). Ulaşım adresi: <https://www.okan.edu.tr/uploads/pages/ogrencileri-mizin-ulusal-ve-uluslararası-akademik-yayinlari/meryem-saatci-toplumda-erkek-hemşire-algısı-meryem-saatci.pdf> (ulaşım tarihi: 10.01.2019).*

15.Şişe ř. (2013): *Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi; 14 69-75.*

16.Thomas LH, Mccoll E, Priest J, Bond S, Boys R. J. (1996): *Newcastle Satisfaction with Nursing Sales: An Instrument for Quality Assessments of Nursing Care. OHC; 5(2) 67-72.*

17.Tuğut N, Gölbaşı Z. (2013): *Bir Üniversite Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Bazı Faktörler. HEAD; 10(2) 38-44.*

18.Uzun O. (2003): *Hemşirelik Bakım Kalitesi ile İlgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirliliğinin Saptanması. THD Dergi; 2(54)16-24.*