

# Ortopedik Cerrahi Geçiren Hastalarda Perioperatif Bakım Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti İlişkisinin Belirlenmesi

## Determination of the Relationship Between Perioperative Care Quality and Patient Satisfaction in Patients Undergoing Orthopedic Surgery

© Tuğba Koçak<sup>1</sup>, © Gökçen Aydın Akbuğa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Çayıralan İlçe Devlet Hastanesi, Yozgat, Türkiye

<sup>2</sup>Yozgat Bozok Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Yozgat, Türkiye

### Öz

**Amaç:** Bu araştırma, ortopedik cerrahi geçiren hastalarda perioperatif bakım kalitesi ve hasta memnuniyeti ilişkisinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı tipte yapıldı.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırma, Temmuz 2020-Kasım 2021 tarihleri arasında 133 hasta ile gerçekleştirildi. Verilerin toplanmasında Tanıtıcı Özellikler Bilgi Formu, Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım Skalası ve Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği kullanıldı. Verilerin değerlendirilmesinde Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk testleri, Mann-Whitney U testi, Kruskal-Wallis H testi, Dunn testi, Spearman's rho korelasyon katsayısı ve lineer regresyon analizi kullanıldı.

**Bulgular:** Çalışmaya katılan hastaların yaş ortalamasının  $55,44 \pm 18,92$  yıl, %51,9'unun kadın, %73,7'sinin evli, %42,1'inin ilkökul mezunu olduğu belirlendi. Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalasının toplam puan ortalaması  $147,44 \pm 14,71$  [minimum (min): 0, maksimum (maks): 160], Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeğinin toplam puan ortalaması ise  $94,65 \pm 7,73$  (min: 19, maks: 95) olarak belirlendi. Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalası toplam puanı ile Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeği toplam puanı arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu, Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalası puanı 1 birim arttığında Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeği puanının 0,291 birim arttığı saptandı.

**Sonuç:** Memnuniyetinin artırılması için hemşirelerin perioperatif hemşirelik bakımıyla ilgili kanıta dayalı uygulamaları kliniğe yansıtarak bakıma yön vermeleri önerilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Memnuniyeti, Perioperatif Bakımı Kalitesi, Ortopedi

### Abstract

**Objectives:** This descriptive study was conducted to determine the relationship between perioperative care quality and patient satisfaction in patients undergoing orthopedic surgery.

**Materials and Methods:** The study was carried out with 133 patients between July 2020 and November 2021. The Introductory Characteristics Information Form, Quality Perioperative Nursing Care scale, and Newcastle Nursing Care Satisfaction scale were used to collect data. The Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk tests, Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis H test, Dunn test, Spearman's rho correlation coefficient, and linear regression analysis were employed to evaluate the data.

**Results:** It was determined that the mean age of the patients participating in the study was  $55.44 \pm 18.92$  years, 51.9% were female, 73.7% were married, and 42.1% were primary school graduates. The total mean score of the Quality Perioperative Nursing Care scale was  $147.44 \pm 14.71$  [minimum (min): 0, maximum (max): 160], and the total mean score of the Newcastle Nursing Care Satisfaction scale was  $94.65 \pm 7.73$  (min: 19, max: 95). It was determined that there was a moderate positive correlation between the Quality Perioperative Nursing Care scale total score and the

Yazışma Adresi/Address for Correspondence: Gökçen Aydın Akbuğa

Yozgat Bozok Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Yozgat, Türkiye

Tel.: +90 542 468 12 88 E-posta: gokcen86@windowslive.com ORCID ID: orcid.org/0000-0003-3839-7317

Geliş Tarihi/Received: 19.06.2022 Kabul Tarihi/Accepted: 16.09.2022

©Telif Hakkı 2022 Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi

Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, Galenos Yayınevi tarafından yayınlanmıştır.

Yayınlanan tüm içerik CC BY-NC-ND lisansı altındadır.



Newcastle Nursing Care Satisfaction scale total score, and when the Quality Perioperative Nursing Care scale score increased by 1 unit, the Newcastle Nursing Care Satisfaction scale score increased by 0.291 units.

**Conclusion:** It is recommended that nurses direct the care by reflecting the evidence-based practices related to perioperative nursing care to the clinic.

**Key Words:** Patient Satisfaction, Quality of Perioperative Care, Orthopedics

## Giriş

Dünya üzerinde ortopedik cerrahiye ihtiyaç duyan kişi sayısı her yıl giderek artmaktadır (1). Kas iskelet sisteminde oluşacak yapısal bozukluklar hasta üzerinde fonksiyonel ve psikolojik sorunlar oluşturmakta, hastaların hareket yeteneğinin kısıtlanmasına, otonomi kaybına ve yaşam kalitesinin düşmesine sebep olmaktadır (2,3). Bu nedenle hemşire ortopedik cerrahi geçiren hastalarda perioperatif bakım sürecini etkin bir şekilde yönetebilmelidir.

Perioperatif süreç boyunca hemşire, hastanın fizyolojik, psikolojik ve sosyal gereksinimlerini belirleyerek, uyguladığı tedavi ve verdiği bakımla hastanın sağlığını ve otonomisini yeniden kazanmasına yardımcı olur (4). Ayrıca hemşire perioperatif dönemde hastanın bakım kalitesinden yasal olarak sorumludur (4,5). Hastaların korku düzeyi, oryantasyon süreci, daha önceki cerrahi deneyimi, sosyal destek sistemlerinin varoluşu perioperatif bakım kalitesini etkileyen önemli değişkenler arasında yer almaktadır (6). Literatürde perioperatif bakım kalitesinin hastaya yansımalarını ortaya koyan çalışmalar mevcuttur (7-9). McEvoy ve ark. (8) tarafından kolorektal cerrahi geçiren hastada yapılan çalışma sonucunda, planlı perioperatif bakımın hastanede kalış süresini ve maliyeti azalttığı bulunmuştur. Dunkman ve ark.'nın (7) yaptığı çalışmada kaliteli perioperatif bakımın hastanede kalış süresini kısalttığı, maliyeti ve komplikasyonları azalttığı belirlenmiştir. Buna ek olarak yapılan bazı çalışmalarda da etkili preoperatif bilgilendirmenin anksiyete, korku ve endişeyi azalttığı saptanmıştır (9,10).

Hasta memnuniyeti bakım kalitesinin önemli göstergelerinden biridir. Hasta memnuniyeti sağlık hizmeti alan bir kişinin aldığı bakımı değerlendirmesi olarak tanımlanır, hastaların beklentilerinden ve sonuçlarından etkilenir (11). Sarı'nın (12) total diz protezi uygulanan hastaların hemşirelik bakım beklentilerinin ve memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi için yaptığı bir çalışmada hastaların hemşirelik bakımından beklentisi arttıkça hemşirelik bakımından memnuniyetin azaldığı, beklentilerin karşılanma durumu arttıkça memnuniyetin arttığı bulunmuştur. Jjala ve ark.'nın (13) verilen perioperatif bakımdan hasta memnuniyetini araştırdıkları çalışmada hasta memnuniyetinin artmasında hasta ve personel ilişkisinin yüksek derecede rol oynadığı bulunmuştur. Hastaların hastanede yattıkları dönem boyunca aldıkları kaliteli perioperatif bakım, tüm hastane hizmetlerinden duydukları memnuniyeti etkileyen bir faktördür. Amerikan Hemşireler Birliği hasta memnuniyeti için

sağlık bakım organizasyonlarının kalitesini gösteren 7 gösterge belirlemiş ve bu göstergeler arasında hasta memnuniyetinin üçüncü sırada yer aldığını belirtmiştir. Özellikle ortopedik cerrahi geçiren hastalar otonomisini yitirdiği ve fiziksel alanlarında kısıtlama yaşadığı için memnuniyetinin artırılmasında sunulan perioperatif hemşirelik bakımının kalitesinin geliştirilmesi büyük öneme sahiptir (14).

Bu sebeple hemşirelerin; hasta ve ailesiyle etkili iletişim sağlaması, hastanın bakımı ve gereksinimlerinin karşılanmasında hasta merkezli yaklaşımı kullanması, hastanın anksiyetesinin giderilmesi, hemşirenin hasta ihtiyaçlarının farkında olması memnuniyeti artırmada önemli rol üstlenmektedir. Bu araştırma "ortopedik cerrahi geçiren hastalarda perioperatif bakım kalitesi ve hasta memnuniyeti ile ilişkisinin belirlenmesi" amacıyla yapılmıştır.

## Gereç ve Yöntem

### Araştırmanın Şekli

Bu araştırma, ortopedik cerrahi geçiren hastalarda perioperatif bakım kalitesi ve hasta memnuniyeti ilişkisinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

### Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma, Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Merkezi Ortopedi Servisi'nde 22.07.2020-04.11.2021 tarihleri arasında yapılmıştır.

### Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Yozgat Bozok Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Merkezinde Ortopedi Servisi'nde yatan 22.07.2020-04.11.2021 tarihleri arasında ortopedik cerrahi uygulanan hastalar oluşturmuştur. Araştırmanın örneklem hesabı Erdim ve Özpekin'in (15) çalışması dikkate alınarak yapılmıştır. Çalışmada hemşirelerde, kaliteli perioperatif hemşirelik bakımı alt boyutlarının mesleki profesyonellik tutumları ile ilişkisine ait korelasyon değerleri incelenmiş ve toplam puanlar üzerinden elde edilen korelasyon değeri dikkate alındığında %95 güven (1- $\alpha$ ), %95 test gücü (1- $\beta$ ),  $r=0,465$  korelasyon değeri ile iki yönlü hipotez doğrultusunda çalışmaya dahil edilmesi gereken olgu sayısı 54 olarak belirlenmiştir. Olası olgu kayıpları dikkate alınarak çalışma, çalışmayı katılmayı kabul eden ve dahil edilme kriterlerine uyan 133 kişi üzerinden tamamlanmış, görüşülen bütün hastalar çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Posthoc

power analizi sonucuna göre testin gücü %99,9 olarak elde edilmiştir.

### Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri

Araştırmaya ortopedik cerrahi geçirmiş olan, 18 yaş ve üzerinde olan, iletişim problemi olmayan, Türkçe konuşabilen, okuyabilen, çalışmaya katılmayı kabul eden, hastalar dahil edilmiştir.

### Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında Tanıtıcı Özellikler Bilgi formu, Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalası (KPHBS) ve Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeği (NHBMÖ) kullanılmıştır. Veriler araştırmacı tarafından yüz yüze görüşülerek toplanmıştır.

### Tanıtıcı Özellikler Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından literatür [Dönmez (5); Eyi ve ark. (16)] taranarak oluşturulan formda; sosyo-demografik özellikler (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.), tıbbi tanı ve ameliyata ilişkin 12 soru yer almaktadır.

### Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım Skalası

KPHBS 2002 yılında Tuija Leinonen ve Helena Leinonen-Kilpi tarafından geliştirilmiştir (17). Türkiye'de geçerlik güvenilirlik çalışması 2006 yılında Dönmez (5) tarafından yapılmıştır. Skala fiziksel bakım, bilgi verme, destek, saygı, personel karakterleri, çevre ve hemşirelik süreci olmak üzere toplam 7 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek likert tipindedir (0-5). Cevaplar 5 puan üzerinden değerlendirilir. 0 puan "bu yönü değerlendiremedim" 1 puan "hiç katılmıyorum", 2 puan "katılmıyorum", 3 puan "fikrim yok", 4 puan "katılıyorum", 5 puan "tamamen katılıyorum" ifadelerini temsil etmektedir. Skaladan alınacak en yüksek puan 0 ve en yüksek puan 160'dır. Ölçeğin cronbach alfa değeri 0,92 olarak bulunmuştur (4). Çalışmamızda ölçeğin cronbach alpha katsayısı ise 0,84 olarak hesaplanmıştır.

### Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği

NHBMÖ Thomas ve ark. (18) tarafından 1996 yılında geliştirilmiştir. Ölçek, Uzun (19) ve daha sonra Akin ve Erdogan (20) tarafından ölçek Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçek hemşirelik bakımından memnuniyeti belirlemeye yönelik 19 maddeden oluşan beşli likert tipinde (hiç memnun değilim=1, nadiren memnundum=2, memnundum=3, çok memnundum=4, tamamen memnundum=5) bir ölçektir. Ölçekten alınabilecek toplam puan 19 ile 95 arasında değişmektedir. Ölçekten alınan toplam puan tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra 100'e dönüştürülerek hesaplanır. Toplam puan yükseldikçe hasta memnuniyeti de yükselmektedir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı Akin ve Erdogan'ın (20) çalışmasında 0,96 olarak belirlenmiştir. Çalışmamızda ölçeğin cronbach alpha katsayısı 0,57 olarak bulunmuştur.

### Etik Kurul Onayı

Araştırma ile ilgili Yozgat Bozok Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan onay (2017-KAEK-189\_2020.07.22\_10) alınmıştır. Ayrıca çalışmanın uygulanabilmesi için Yozgat Bozok Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nden kurum izni, gönüllülerden yazılı ve sözlü bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

### İstatistiksel Analiz

Veriler Aralık 2021'de IBM SPSS V 23 ile analiz edilmiştir. Normal dağılıma uygunluk Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri ile incelenmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde Mann-Whitney U testi, Kruskal-Wallis H testi, Dunn testi, Spearman's rho korelasyon katsayısı ve lineer regresyon analizi kullanılmıştır. Analiz sonuçları nicel veriler için ortalama  $\pm$  standart sapma ve ortanca (minimum-maksimum) şeklinde, kategorik değişkenler için frekans (yüzde) şeklinde sunulmuştur. Anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak alınmıştır.

### Bulgular

Çalışmaya katılan hastaların yaş ortalamasının  $55,44 \pm 18,92$  yıl, %51,9'unun kadın, %73,7'sinin evli, %42,1'nin ilköğretim mezunu olduğu, %70,7'sinin çalışmadığı bulunmuştur. Hastaların %30,1'inin tıbbi tanısının kırık olduğu, %87,2'sinin ameliyat hakkında bilgi aldığı, %75,9'unun ameliyatının planlı, %74,4'ünün ise daha önce ameliyat olduğu saptanmıştır. Hastaların %63,2'sine spinal anestezi uygulandığı belirlenmiştir (Tablo 1).

Hastaların KPHBS'dan aldıkları ortalama puan  $147,44 \pm 14,71$ , fiziksel alt boyuttan aldıkları ortalama puan  $45,93 \pm 5,42$ 'dir. NHBMÖ'den alınan ortalama puan ise  $94,65 \pm 7,73$  olarak bulunmuştur (Tablo 2).

KPHBS toplam puanı ile NHBMÖ toplam puanı arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır ( $r=0,471$ ;  $p < 0,001$ ). KPHBS fiziksel alt boyutu ( $r=0,450$ ;  $p < 0,001$ ), bilgi verme alt boyutu ( $r=0,464$ ;  $p < 0,001$ ), saygı alt boyutu ( $r=0,501$ ;  $p < 0,001$ ), personel karakteri alt boyutu ( $r=0,490$ ;  $p < 0,001$ ), çevre alt boyutu ( $r=0,545$ ;  $p < 0,001$ ) ve hemşirelik süreci alt boyutu ( $r=0,486$ ;  $p < 0,001$ ) ile NHBMÖ toplam puanı arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu bulunmuştur. KPHBS destek alt boyutu ile NHBMÖ toplam puanı arasında ise pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $r=0,259$ ;  $p=0,003$ ) (Tablo 3).

NHBMÖ'ye etki eden bağımsız değişkenler (KPHBS alt boyutları; sabit, fiziksel, bilgi verme, destek, saygı, personel karakteri, çevre, hemşirelik süreci) lineer regresyon analizi ile incelenmiş ve oluşturulan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $F=14,693$ ;  $p < 0,001$ ). Oluşturulan regresyon modelinde yöntem olarak enter metodu kullanılmış ve bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenin (NHBMÖ) %42,1'lik

kısmı açıklanmıştır. Saygı alt boyutu puanı bir birim arttığında NHBMÖ puanının 1.698 birim arttığı saptanmıştır ( $p=0,040$ ). Diğer alt boyutların ise istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmamıştır ( $p>0,050$ ) (Tablo 4).

**Tablo 1: Hastaların tanıtıcı özelliklerinin dağılımı (n=133)**

	Ortalama ± Standart sapma	Ortalama (Minimum- maksimum)
Yaş	55,44±18,92	60 (18-99)
	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	69	51,9
Erkek	64	48,1
<b>Çalışma durumu</b>		
Çalışıyor	39	29,3
Çalışmıyor	94	70,7
<b>Medeni durum</b>		
Evli	98	73,7
Bekâr	35	26,3
<b>Eğitim durumu</b>		
Okur-yazar değil	18	13,5
İlkokul	56	42,1
Ortaokul	13	9,8
Lise	26	19,5
Üniversite	20	15,0
<b>Tıbbi tanı</b>		
Gonartroz	33	24,8
Kırık	40	30,1
Menisküs	18	13,5
Diyabetik ayak	12	9,0
Tümör/kitle	4	3,0
Tendon/sinir hasarı	4	3,0
Karpal tünel sendromu	5	3,8
Rotator Cuff sendromu	5	3,8
Yumuşak doku bozukluğu	12	9,0
<b>Daha önce ameliyat olma durumu</b>		
Evet	99	74,4
Hayır	34	25,6
<b>Ameliyat aciliyeti</b>		
Planlı	101	75,9
Acil	32	24,1
<b>Ameliyat hakkında bilgi alma durumu</b>		
Evet	116	87,2
Hayır	17	12,8
<b>Uygulanan anestezi</b>		
Genel	34	25,6
Spinal	84	63,2
Lokal	15	11,3

NHBMÖ'ye etki eden bağımsız değişkenler lineer regresyon analizi ile incelenmiş ve oluşturulan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $F=57.996$ ;  $p<0,001$ ). Bakım ölçeği ile memnuniyet değişkeninin %30,2'lik kısmı açıklanmıştır. KPHBS toplam puanı 1 birim arttığında NHBMÖ puanı 0,291 birim arttığı saptanmıştır ( $p<0,001$ ) (Tablo 5).

## Tartışma

Sağlık profesyonelleri perioperatif dönemde nitelikli ve güvenli bakımı devam ettirmek için kanıta dayalı uygulamalarla bireyselleştirilmiş kaliteli perioperatif bakımı vermekle yasal olarak sorumludur (4,5). Bu çalışmada perioperatif bakım kalitesinin memnuniyete etkisini inceleyen bulgular tartışılmıştır.

Araştırmada hastaların KPHBS'den aldıkları toplam puanın  $147,44±14,71$  olduğu bulunmuştur. Araştırmamıza paralel olarak Sevin'in (21) ortopedik cerrahi geçiren hastalarda yaptığı çalışmada toplam puan ortalaması  $140,05±24,39$ , Hertel-Joergensen ve ark.'nın (22) yaptıkları çalışmada  $146,6±14,0$ , Eyi ve ark. (16) çalışmasında ise  $124,79±2,59$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 2: Hastaların KPHBS'den ve NHBMÖ'den aldıkları puanların dağılımı (n=133)**

	Ort. ± SS	Ort. (Min.-maks.)
<b>KPHBS</b>	147,44±14,71	150 (62-210)
Fiziksel	45,93±5,42	48 (17-50)
Bilgi verme	22,62±2,94	24 (9-25)
Destek	16,44±5,67	17 (7-70)
Saygı	14,50±1,22	15 (7-15)
Personel karakteri	19,21±1,73	20 (8-20)
Çevre	19,28±1,60	20 (8-20)
Hemşirelik süreci	9,46±0,99	10 (4-10)
<b>NHBMÖ</b>	94,65±7,73	98.95 (64,21-100)

KPHBS: Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalası, NHBMÖ: Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeği, SS: Standart sapma, Ort.: Ortalama, Min.: Minimum, Maks.: Maksimum

**Tablo 3: KPHBS toplam ve alt boyut puanları ile NHBMÖ toplam puanı arasındaki ilişkinin incelenmesi (n=133)**

	NHBMÖ toplam puanı
Fiziksel	<b>r=0,450; p&lt;0,001</b>
Bilgi verme	<b>r=0,464; p&lt;0,001</b>
Destek	<b>r=0,259; p=0,003</b>
Saygı	<b>r=0,501; p&lt;0,001</b>
Personel karakteri	<b>r=0,490; p&lt;0,001</b>
Çevre	<b>r=0,545; p&lt;0,001</b>
Hemşirelik süreci	<b>r=0,486; p&lt;0,001</b>
KPHBS toplam puan	<b>r=0,471; p&lt;0,001</b>

\*Spearman's Rho korelasyonu

KPHBS: Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalası, NHBMÖ: Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeği

(21,22). Araştırmamızda da benzer çalışmalarda olduğu gibi KPHBS puan ortalaması yüksek bulunmuştur. Bu sonuç ortopedik cerrahi geçiren hastaların perioperatif bakım kalitesinin yüksek olduğunu göstermektedir. Hastaların, KPHBS alt boyutlarından en yüksek puanı fiziksel alt boyuttan  $45,93 \pm 5,42$  olarak aldıkları belirlenmiştir. Sevin (21), Eyi ve ark. (16), Dönmez (5), Hertel-Joergensen ve ark. (22) ve Koçyiğit (23) tarafından yapılan çalışmalarda da fiziksel alt boyut ortalamasının diğer alt boyutlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu araştırmada çalışmanın yapıldığı hastanenin intraoperatif bakım kalitesinin ve fiziksel olanakların iyi olduğu düşünülmektedir.

Bakım kalitesinin önemli göstergelerinden birisi de hasta memnuniyetidir. Hasta memnuniyeti düzenli aralıklarla geçerliliği ve güvenilirliği ispatlanmış ölçüm araçlarıyla ölçülmeli, hasta beklentisine göre hemşirelik bakımı planlanmalı ve bakım kalitesi yükseltilmelidir (16). Bu araştırmada NHBMÖ toplam puanı ortalaması  $94,65 \pm 7,73$  olarak saptanmıştır. Tekin'in (24) ortopedik cerrahi geçiren hastalarda yaptığı çalışmada NHBMÖ toplam puan ortalaması  $82,6 \pm 14,8$  olarak saptanmıştır. Güven Özdemir ve Şendir (3) ortopedik cerrahi geçiren hastalarda yaptıkları çalışmada NHBMÖ toplam puan ortalamasını  $76,52 \pm 20,38$  olarak belirlemişlerdir. Bu araştırmada memnuniyet düzeyi literatüre göre yüksek bulunmuştur. Hastaların KPHBS'den aldıkları puan göz önünde bulundurulduğunda memnuniyet düzeyini yüksek olması beklenen bir sonuçtur. Çünkü hasta memnuniyeti perioperatif bakım kalitesinin önemli göstergelerinden biridir. Bundan dolayı perioperatif bakım kalitesi hasta memnuniyetini belirleyerek değerlendirebilir (11). Bu bağlamda çalışmamızda da bakım ölçeği ile memnuniyet değişkenin %30,2'lik kısmı açıklanmıştır. KPHBS toplam puanı 1 birim arttığında NHBMÖ puanı 0,291 birim arttığı saptanmıştır.

Araştırmamızda elde edilen bu sonuç bakım kalitesi ve memnuniyet arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğunu, bakım arttıkça memnuniyetinde artacağını ortaya koymaktadır. Literatürde doğrudan bakım kalitesinin memnuniyete etkisinin incelendiği çalışmalar bulunmasa da bazı bakım göstergelerinin memnuniyete etkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Dunkman ve ark.'nın (7) yaptığı çalışmada kaliteli perioperatif bakımın kalış süresini kısalttığı, maliyeti azalttığı ve komplikasyonları azalttığı belirlenmiştir. Bunun sonucunda da hasta memnuniyetinin artıracığı düşünülmektedir (7). Sarı'nın (12) yaptığı bir çalışmada hastaların hemşirelik bakımından beklentisi arttıkça hemşirelik bakımından memnuniyetin azaldığı, beklentilerin karşılanma durumu arttıkça memnuniyetin arttığı belirlenmiştir. Kahn ve ark.'nın (25) yaptığı bir çalışmada cerrahi dönemde sağlık personeliyle iletişimin hasta memnuniyetini artırdığı ortaya konulmuştur. Iannuzzi ve ark.'nın (26) cerrahi hastalarda yaptığı çalışmada hekim-hemşire-hasta iletişiminin ve verdiği bakımın memnuniyeti artırdığını ortaya koymuşlardır.

KPHBS alt boyutları ve NHBMÖ toplam puanı ile oluşturulan regresyon modeline göre saygı alt boyutu puanı bir birim arttığında NHBMÖ puanı 1.698 birim arttığı saptanmıştır. Özyürek (27), Köseoğlu ve Seki (28), Açar (29), Aldemir ve ark.'nın (30), Şendir ve ark.'nın (14) yaptığı çalışmalarda hastaların memnuniyet düzeyinin gördükleri saygıyla eş oranda arttığı saptanmıştır (3). Mahremiyetin korunması, kaygı düzeyinin azaltılması, personelin saygılı ve düşünceli davranması memnuniyet düzeyini en fazla etkileyen değişkenler arasındadır. Ortopedik cerrahi geçiren hastaların memnuniyetinin artırılması için hemşirelerin perioperatif hemşirelik bakımıyla ilgili kanıt dayalı uygulamaları araştırmaları bu doğrultuda bakıma yön vermeleri önerilmektedir.

**Tablo 4: KPHBS alt boyutlarının NHBMÖ üzerine etkisi**

	$\beta^0$ (%95 GA)	Standart Hata	$\beta^1$	t	p	VIF
Sabit	31.807 (18.938-44.676)	6,502		4,892	<0,001	
Fiziksel	0,191 (-0,074-0,456)	0,134	0,134	1,424	0,157	2,015
Bilgi verme	0,443 (-0,101-0,986)	0,275	0,169	1,612	0,110	2,492
Destek	-0,164 (-0,371-0,043)	0,104	-0,120	0,572	0,118	1,338
Saygı	1,698 (0,081-3,316)	0,817	0,269	2,079	0,040	3,805
Personel karakteri	0,787 (-0,505-2,078)	0,652	0,176	1,206	0,230	4,846
Çevre	0,205 (-1,37-1,78)	0,796	0,042	0,257	0,797	6,163
Hemşirelik süreci	0,325 (-1,204-1,854)	0,772	0,042	0,421	0,675	2,224

F=14.693, p<0,001; R<sup>2</sup>=%45,1; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=%42,1;  $\beta^0$ : Standartlaştırılmamış beta katsayısı,  $\beta^1$ : Standartlaştırılmış beta katsayısı  
KPHBS: Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalası, NHBMÖ: Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeği, GA: Güven aralığı

**Tablo 5: KPHBS toplam puanının NHBMÖ üzerine etkisi**

	$\beta^0$ (%95 GA)	Standart Hata	$\beta^1$	t	p	VIF
Sabit	51.743 (40.543-62.944)	5.662		9.139	<0,001	
Bakım toplam	0,291 (0,215-0,367)	0,038	0,554	7,616	<0,001	1,000

F=57.996, p<0,001; R<sup>2</sup>=%30,7; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=%30,2;  $\beta^0$ : Standartlaştırılmamış beta katsayısı,  $\beta^1$ : Standartlaştırılmış beta katsayısı  
GA: Güven aralığı, KPHBS: Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım skalası, NHBMÖ: Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet ölçeği

## Çalışmanın Kısıtlılıkları ve Klinik Uygulamaya Yansımaları

Bu araştırmaya Yozgat Bozok Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde ortopedi servisinde yatan ortopedik cerrahi geçiren hastalar dahil edilmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlar, yalnızca sözü edilen hastanede ortopedik cerrahi geçiren hastalara genellenebilir.

## Sonuç

Çalışmamızın sonuçları, bakım kalitesinin doğrudan hasta memnuniyetini etkilediği yönündedir. Hemşirelik bakım hizmetlerine kanıta dayalı uygulamalar ışığında yön verilmesi, bakımın odağında hasta merkezli yaklaşımın benimsenmesi memnuniyeti artırarak iyileşme performansını yükselteceği, hastane kalış sürecini kısaltacağı, komplikasyonları azaltacağı, maliyeti düşüreceği, sağlık kurumlarının sınırlı kaynaklarının daha verimli kullanılacağı düşünülmektedir.

## Teşekkür

Çalışmaya gönüllü olarak katılan tüm katılımcılara teşekkür ederiz.

## Etik

**Etik Kurul Onayı:** Araştırma ile ilgili Yozgat Bozok Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan onay (2017-KAEK-189\_2020.07.22\_10) alınmıştır.

**Hasta Onayı:** Sağlıklı gönüllülerden "bilgilendirilmiş gönüllü olur formu" alınmıştır.

**Hakem Değerlendirmesi:** Editörler kurulunun dışından olan kişiler tarafından değerlendirilmiştir.

## Yazarlık Katkıları

Verilerin Toplanması: T.K., G.A.A., Analiz veya Yorumlama: T.K., G.A.A., Literatür Arama: T.K., G.A.A., Yazan: T.K., G.A.A.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar tarafından çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Finansal Destek:** Yazarlar tarafından finansal destek almadıkları bildirilmiştir.

## Kaynaklar

1. Beyaz S. Ortopedik cerrahi sonrası erken dönem hastane mortalitesi ve etki eden faktörler. *Cukurova Medical Journal*. 2019;44:977-983.
2. Albay C, Batmaz AG. Ortopedi ve travmatoloji eğitimindeki çalışmalar. *Türk Ortopedi ve Travmatoloji Birliği Derneği Dergisi*. 2014;13:504-508.
3. Güven Özdemir N, Şendir M. Ortopedi hastalarında güvenli kaldırma ve taşıma teknikleri. *Türkiye Klinikleri J Surg Nurs-Special Topics*. 2017;3:16-22.
4. Dönmez YC, Özbayır T. "Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım Skalası Good Perioperative of Nursing Care Scale"nın Türk hemşire ve hastaları için geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*. 2008;24:1-22.
5. Dönmez Y. Kaliteli perioperatif hemşirelik bakım skalası (good perioperative of nursing care scale)'nın Türk hemşire ve hastaları için geçerlik ve

6. Şahin G, Başak T. Perioperatif hemşirelik bakımının hemşire ve hastalar tarafından değerlendirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*. 2018;13:82-103.
7. Dunkman WJ, Manning MW, Whittle J, et al. Impact of an enhanced recovery pathway on length of stay and complications in elective radical cystectomy: a before and after cohort study. *Perioper Med (Lond)*. 2019;8:9.
8. McEvoy MD, Wanderer JP, King AB, et al. A perioperative consult service results in reduction in cost and length of stay for colorectal surgical patients: evidence from a healthcare redesign project. *Perioper Med (Lond)*. 2016;5:3.
9. Taşdemir A, Erakgün A, Deniz MN, et al. Preoperatif bilgilendirme yapılan hastalarda ameliyat öncesi ve sonrası anksiyete düzeylerinin state-trait anxiety inventory test ile karşılaştırılması. *Türk Anestezi ve Reanimasyon Dergisi*. 2013;41:44-49.
10. Doğu Ö. Cerrahi girişim planlanan hastaların eğitim gereksinimlerinin karşılanması ve eğitimin hasta bireyin psikolojik hazırlığına etkisi-Sakarya örneği. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*. 2014;3:10-13.
11. Trinh LN, Fortier MA, Kain ZN. Primer on adult patient satisfaction in perioperative settings. *Perioper Med (Lond)*. 2019;8:11.
12. Sarı R. Total diz protezi uygulanan hastaların hemşirelik bakım beklentilerinin ve memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, 2018.
13. Jjala HA, Caljouw MA, Bedford NM, et al. Patient satisfaction with perioperative care among patients having orthopedic surgery in a university hospital. *Local Reg Anesth*. 2010;3:49-55.
14. Şendir M, Büyükyılmaz F, Yazgan İ, et al. Ortopedi ve travmatoloji hastalarının hemşirelik bakımına ilişkin deneyim ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 2012;20:35-42.
15. Erdim BA, Özpekin ÖG. Ameliyathane hemşirelerinin mesleki yeterliliklerinin intraoperatif bakım kalitesine etkisinin değerlendirilmesi. *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*. 2016;8:277-287.
16. Eyi S, Kanan N, Akyolcu N, et al. Ameliyat sırasında uygulanan hemşirelik bakımının hastalar tarafından değerlendirilmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*. 2016;15:159-170.
17. Leinonen T, Leino-Kilpi H, Ståhlberg MR, et al. The quality of perioperative care: development of a tool for the perceptions of patients. *J Adv Nurs*. 2001;35:294-306.
18. Thomas LH, McColl E, Priest J, et al. Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. *Qual Health Care*. 1996;5:67-72.
19. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili newcastle memnuniyet ölçeği'nin türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*. 2003;54:16-24.
20. Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs*. 2007;16:646-653.
21. Sevin K. Ortopedik cerrahi geçiren hastalarda perioperatif hemşirelik bakım kalitesinin değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, 2018.
22. Hertel-Joergensen M, Abrahamsen C, Jensen C. Translation, adaptation and psychometric validation of the Good Perioperative Nursing Care Scale (GPNCs) with surgical patients in perioperative care. *Int J Orthop Trauma Nurs*. 2018;29:41-48.
23. Koçyiğit T. Cerrahi girişim sırasında uygulanan hemşirelik bakım kalitesinin hastalar tarafından değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, 2019.
24. Tekin F. Ortopedik cerrahi hastalarının bireyselleştirilmiş bakımı algılamaya ve hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, 2011.

25. Kahn SA, Iannuzzi JC, Stassen NA, et al. Measuring satisfaction: factors that drive hospital consumer assessment of healthcare providers and systems survey responses in a trauma and acute care surgery population. *Am Surg.* 2015;81:537-543.
26. Iannuzzi JC, Kahn SA, Zhang L, et al. Getting satisfaction: drivers of surgical Hospital Consumer Assessment of Health care Providers and Systems survey scores. *J Surg Res.* 2015;197:155-161.
27. Özyürek H. Acil ve elektif cerrahide hastaların anksiyete düzeylerinin ve hemşirelik bakım memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, 2016.
28. Köseoğlu Ş, Seki Z. Genel cerrahi servisinde yatan hastaların batin ameliyatı sonrası hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi.* 2020;24:121-133.
29. Açar Z. Safra kesesi ameliyatı olan hastalarda hemşirelik bakımından memnuniyeti etkileyen faktörler. Yüksek Lisans Tezi. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Ana Bilim Dalı, 2012.
30. Aldemir K, Gürkan A, Taşkın Yılmaz F, et al. Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin incelenmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi.* 2018;5:155-163.