



Geliş Tarihi (Received): 10.10.2025

Kabul Tarihi (Accepted): 04.12.2025

Araştırma Makalesi / Original Research

Ebeveyn Perspektifinden Hemşirelik Bakımına Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Assessment of Satisfaction Levels with Nursing Care from a Parent Perspective

Derya AKDENİZ UYSAL¹



Özlem GÜZEL POLAT²



Rana YİĞİT³



¹Mersin Üniversitesi, Mersin Üniversitesi Hastanesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Servisi, Mersin, Türkiye

²Mersin Üniversitesi, Mersin Üniversitesi Hastanesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Servisi, Mersin, Türkiye

³Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği, Emekli Öğretim Üyesi

Sorumlu yazar: Özlem GÜZEL POLAT, ozlemgzl@mersin.edu.tr

*Bu çalışma 29 Kasım-02 Aralık 2017 tarihleri arasında 6. Ulusal 1. Uluslararası Pediatri Hemşireliği Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

Özet:

Amaç: Ebeveyn memnuniyeti, hemşirelik bakım kalitesinin en önemli göstergesi aynı zamanda sunulan sağlık hizmetlerinin bir sonucudur. Bu araştırma, çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeylerini incelemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma, Türkiye’de Doğu Akdeniz’de bir üniversite hastanesinin pediatri kliniklerinde yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini, Haziran-Ağustos 2017 tarihleri arasında çocuğu hastanede yatan 287 ebeveyn oluşturmuştur. Veri toplamada, Kişisel Bilgi Formu ve PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği kullanılmıştır. Veriler yüzdelik dağılım, ortalama, standart sapma, t testi, ANOVA testi kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bulgular: Ebeveynlerin %90.20’sinin kadın, %90.90’ının evli, %70.70’inin ev hanımı olduğu ve %42.20’sinin ilköğretim düzeyinde eğitim aldığı belirlenmiştir. Ayrıca ebeveynlerin %54.70’inin hastalığın kendilerine maddi yük getirdiğini ifade etmiştir. Peds-QL toplam ve bilgilendirme, aile katılımı, iletişim, teknik beceri ve genel memnuniyet alt boyut puan ortalamalarının iyi düzeyde olduğu, ancak en düşük puan ortalamasının duygusal gereksinim alt boyutundan elde edildiği bulunmuştur. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin, hastalığın maddi yük oluşturup oluşturumamasından ve hastalığın akut ya da kronik olmasından etkilendiği belirlenmiştir.

Sonuç: Ebeveynlerin, hemşirelerin duygusal desteğine gereksinim duydukları belirlenmiştir. Hemşirelere; ebeveynlerin duygusal gereksinimlerini destekleme, bilgilendirme ve ailenin bakıma katılımı konularında hizmet içi eğitim programları planlanmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Hemşirelik bakımı; ebeveyn memnuniyeti; pediatri hemşireliği.

Abstract:

Aim: An important indicator of the quality of nursing care for patients in pediatric clinics is parental satisfaction. It was conducted to examine the satisfaction levels of parents whose children are hospitalized in pediatric clinics in terms of nursing care.

Methods: The study was conducted in the pediatric clinics of a university hospital in the Eastern Mediterranean region of Turkey. The sample consisted of 287 parents whose children were hospitalized between June and August 2017. The Personal Information Form and the PedsQL Health Care Satisfaction Scale were used for data collection. The data were evaluated using percentage distribution, mean, standard deviation, t-test, and ANOVA test.

Results: Parents 90.20% were female, 90.90% were married, 70.70% were housewives, and 42.20% had a primary school education. In addition, 54.70% of parents stated that the disease caused them a financial burden. Peds-QL total and information, family involvement, communication, technical skills, and overall satisfaction subscale mean scores were found to be at a good level, but the lowest mean score was obtained from the emotional needs subscale. It was determined that parents' satisfaction levels were affected by whether the disease imposed a financial burden and whether the disease was acute or chronic.

Conclusion: Parents were satisfied with nursing care and needed emotional support from nurses. In-service training programs should be planned for nurses on emotional needs, information, and family participation.

Key Words: Nursing care; parent satisfaction; pediatric nursing.

Giriş

Çocuk kliniklerinde sunulan sağlık hizmetlerinin temel odağını, kuşkusuz, çocuklar ve onların birincil bakım vericileri olan ebeveynler oluşturmaktadır. Çocuk hastaların memnuniyetini doğrudan değerlendirmek çoğu zaman güç olduğundan, ebeveyn memnuniyeti pediatrik bakım kalitesinin en önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir.⁽¹⁾ Ebeveynlerin hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyi; verilen bakımın niteliğini, sağlık hizmeti sunumundaki başarıyı ve aile merkezli bakım anlayışının etkinliğini yansıtan kritik bir ölçüttür.⁽¹⁻³⁾

Çocuğun hastaneye yatışı, ebeveynler için yalnızca tıbbi bir süreç değil; aynı zamanda yoğun stres, anksiyete, suçluluk hissi ve belirsizlikle başa çıkmayı gerektiren duygusal açıdan zorlayıcı bir deneyimdir. Bu süreçte ebeveynler, hemşirelerden profesyonel bilgi paylaşımı, güven veren iletişim ve destekleyici bir yaklaşım beklemektedir.⁽⁴⁾ Hemşirelerin aileyi bilgilendirme, yönlendirme ve bakım sürecine dahil etme becerileri, ebeveynlerin yaşadığı kaygının azaltılmasında ve memnuniyet düzeylerinin artırılmasında belirleyici rol oynamaktadır.^(2,4)

Sağlık hizmetlerinde memnuniyetin değerlendirilmesi, sadece bakım kalitesinin bir yansıması olmakla kalmayıp aynı zamanda çocuk ve ebeveynin bakıma aktif katılımını destekleyen, hastalık sürecine uyumu kolaylaştıran ve iyileşmeyi olumlu yönde etkileyen önemli bir geri bildirim mekanizmasıdır.^(2,5-10) Elde edilen memnuniyet verileri; tedaviye bağlılığın güçlenmesi, bakım planlarının iyileştirilmesi, bakımın sürekliliğinin sağlanması ve sağlık hizmet sunumunda geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesi açısından yol gösterici niteliktedir.^(10,11)

Bu nedenle pediatri kliniklerinde ebeveyn memnuniyetinin ve bu memnuniyeti etkileyen faktörlerin belirlenmesi, kaliteli ve aile merkezli hemşirelik bakımının geliştirilmesi için büyük önem taşımaktadır. Ebeveyn beklentilerinin belirlenmesi ve bakım süreçlerine yansıtılması, hemşirelik hizmetlerinin niteliğini artırmak ve ailelerin bakım deneyimini iyileştirmek açısından gereklidir.

Bu çalışma, pediatri kliniklerinde yatan çocukların ebeveynlerinin hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek ve bu bağlamda geliştirilebilecek bakım alanlarına ışık tutmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Soruları

1. Ebeveynlerin tanıtıcı özelliklerine göre hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri farklılık göstermekte midir?
2. Çocukların tanıtıcı özelliklerine göre hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri farklılık göstermekte midir?

Yöntem

Araştırmanın Türü, Yapıldığı Yer ve Örneklem

Bu araştırma tanımlayıcı ve kesitsel tasarıma sahiptir. Araştırmanın evrenini Doğu Akdeniz Bölgesinde yer alan bir üniversite hastanesinin Ocak-Nisan 2017 tarihleri arasında pediatri kliniklerinde (yenidoğan ve çocuk yoğun bakım ünitesi, çocuk sağlığı ve hastalıkları, çocuk enfeksiyon, çocuk hematoloji ve onkoloji, çocuk cerrahisi servisleri) çocuğu yatan 360 ebeveyn oluşturmuştur. Araştırmada örneklem seçimine gidilmemiş, evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırma evrenin %80.00'ını temsil eden 287 ebeveyn ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Dahil Edilme ve Çıkarılma Kriterleri

Araştırmanın dahil edilme kriterleri a) araştırmanın yapıldığı tarihler arasında çocuğu hastanede yatması, b) çocuğa bakım veren kişi olması, c) en az altı gün hastanede yatıyor olması d) araştırmaya katılmayı kabul etmesidir. Araştırmadan çıkarılma kriterleri ise a) araştırmanın herhangi bir aşamasında ayrılmak istemesidir.

Veri Toplama Araçları

Veriler “Ebeveyn ve Çocuk Tanıtıcı Bilgi Formu” ve “PedsQL-Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır. Ebeveyn ve çocuğa ilişkin tanıtıcı bilgi formu, literatür doğrultusunda hazırlanmış olup ebeveynin cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, mesleği, çocukla yakınlık derecesi ve hastalığın maddi yük oluşturma durumu gibi değişkenleri içermektedir.⁽¹⁻⁵⁾ Ayrıca çocuğun cinsiyeti, hastanede yatış süresi, yatış nedeni, yatış sayısı ve bakım aldığı klinik gibi bilgiler de forma dâhil edilmiştir. Toplam 11 sorudan oluşan bu form, anket yöntemiyle uygulanmıştır.

PedsQL-Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği

Ulus ve Kublay (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan ve geçerlik ve güvenilirliği yapılan ölçek, ebeveynlerin sağlık bakım hizmetinden memnuniyet düzeyini ölçmektedir. PedsQL-Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği, bilgilendirme (maddeler=1,2,3,4,5), ailenin katılımı (maddeler=6,7,8,9), iletişim (maddeler 10,11,12,13,14,), teknik beceri (maddeler=15,16,17,18), duygusal gereksinimler (maddeler=19,20,21,22) ve genel

memnuniyet (maddeler=23,24,25) olmak üzere toplam 6 alt boyut ve 25 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler; “0=Asla hoşnut değil, 0 puan; 1=Bazen hoşnut, 25 puan; 2=Çoğu zaman hoşnut, 50 puan; 3=Hemen her zaman hoşnut, 75 puan; 4=Her zaman hoşnut, 100 puan; U/Y=Uygulama yok (çocuğun yaşına bağlı olarak alınamayan hizmetler) şeklinde puanlanmakta ve ters kodlanan madde bulunmamaktadır. Toplam ölçek ve alt boyut puanları artıkça, sağlık bakımı memnuniyetleri artmaktadır. Ulus ve Kublay’ın çalışmasında ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.93 olarak bildirilmiştir. Araştırmamızda ise ölçeğin Cronbach alfa katsayısı, 0.95 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri bir üniversite hastanesinin çocuk kliniklerinde bakım ve tedavisi sürdürülen çocuk hastaların ebeveynleriyle toplanmıştır. Araştırmanın verileri yüz yüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırma hakkında ebeveynlere bilgi verilmiş, soruları yanıtlanmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin analizinde SPSS 21.0 programından yararlanılmıştır. Normal dağılımı belirlemede Kolmogorov-Smirnov testi kullanılmıştır. Sonuçlar ölçek puanlarının normal dağıldığını göstermiştir ($p>0.05$). Veriler, yüzdelik dağılım, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler ile bağımsız gruplarda t-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve Scheffe post hoc testi kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapıldığı üniversitenin klinik araştırmalar etik kurulundan 21.10.2016 tarihli ve 2016/327 sayılı yazılı etik onay ve kurum izin yazısı alınmıştır. Aynı merkezin, çocuk kliniklerinde çocuğu yatan ebeveynlere çalışma hakkında bilgi verilmiş, sorular yanıtlanmış ve bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Bulgular

Ebeveynlerin tanıtıcı özellikleri Tablo-1’de verilmektedir. Ebeveynlerin %90.20’sinin kadın, %90.90’sinin evli, %70.70’inin ev hanımı, %42.20’si ilköğretim düzeyinde olduğu, %54.70’inin hastalığın maddi yük getirdiği belirlenmiştir. Hastanede yatan çocukların; %54.70’inin erkek, %63.10’unun akut bir hastalık nedeni, %70.00’inin 13 günden daha az sürede hastanede yattığı ve %50.00’sinin hastaneye ilk yatışının olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Ebeveyn ve Çocukların Tanıtıcı Özellikleri

Değişken		n*	%
Ebeveyn cinsiyeti	Kadın	259	90.20
	Erkek	28	9.80
Medeni durum	Evli	261	90.90
	Bekar	26	9.10
	Okur yazar	22	7.70
Eğitim durumu	İlköğretim	121	42.20
	Lise	76	26.50
	Önlisans	23	8.00
	Lisans ve üstü	45	15.70
Meslek	Ev hanımı	203	70.70
	Devlet memuru	24	8.40
	İşçi	43	15.00
	Serbest meslek	17	5.90
Yakınlık durumu	Anne	241	84.00
	Baba	27	9.40
	Diğer (abla, teyze, hala vb.)	19	6.60
Hastalığın maddi yük getirme durumu	Evet	130	45.30
	Hayır	157	54.70
Çocuğun cinsiyeti	Kız	130	45.30
	Erkek	157	54.70
Hastanede yatış süresi	7-12 gün	201	70.00
	13-18 gün	35	12.20
	19-24 gün	12	4.20
	25-30 gün	6	2.10
	31 ve üzeri	33	11.50
Yatış nedeni	Akut	181	63.10
	Kronik	106	39.90
	İlk	144	50.20
Yatış sayısı	İki	39	13.60
	Üç ve üzeri	104	36.20
Bakım aldığı klinik	Çocuk hastalıkları servisi	38	13.20
	Çocuk hematoloji servisi	41	14.30
	Çocuk enfeksiyon servisi	110	38.30
	Çocuk cerrahisi servisi	35	12.20
	Yenidoğan yoğun bakım ünitesi	63	22.00
Toplam		287	100.00

*n: Örneklem sayısı, %: Yüzdelik oran

PedsQL-Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği ve alt boyut puan ortalamaları Tablo 2.'de verilmektedir. Toplam ölçek ve bilgilendirme, aile katılımı, iletişim, teknik beceri ve genel memnuniyet alt boyutlarından aldıkları puanlar incelendiğinde ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 2. PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği ve Alt Boyut Puan Ortalamaları

Ölçek	n	X ±SS	Min- Max
Bilgilendirme	287	75.03±27.58	0.00-100
Aile katılımı	287	80.29±25.31	0.00-100
İletişim	287	79.02±26.01	0.00-100
Teknik beceri	287	81.66±24.75	0.00-100
Duygusal gereksinim	287	66.21±36.14	0.00-100
Genel memnuniyet	287	87.58±19.68	0.00-100
Toplam ölçek puanı	287	78.96±23.15	0.00-100

n: Örneklem sayısı, $\bar{X}$: Ortalama, SS: Standart Sapma

Ebeveynlerin tanıtıcı özellikleri ile PedsQL toplam ve alt boyut puan ortalamalarına yönelik karşılaştırma Tablo-3'te verilmektedir. Çalışmamızda ebeveynlerin cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, mesleği ve yakınlık durumu ile PedsQL-Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Ancak çocuğun hastaneye yatışının maddi yük getirme durumu ile ölçek ve alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p>0.05$).

PedsQL-Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği-aile katılımı alt boyutu ile ebeveyn cinsiyeti, teknik beceri alt boyutu ile medeni durum, duygusal gereksinim alt boyutu ile eğitim durumu arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0.05$). Erkek ebeveynlerin ailenin katılımı alt boyut puan ortalaması, kadınlara göre daha yüksek olduğu; evli ebeveynlerin teknik beceri alt boyut puan ortalaması, bekar ebeveynlere göre daha yüksek olduğu; duygusal gereksinim alt boyut puan ortalamalarının ise önlisans mezunu ebeveynlerin ilköğretim mezunlarına göre daha yüksek bulunmuştur. Çalışmamızda çocuğun hastaneye yatışının maddi yük getirme durumu ile ölçek ve alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p>0.05$).

Tablo 3. Sosyo-demografik Özellikler ile PedsQL-Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

		PedsQL- Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamaları						
Değişkenler		Bilgilendirme	Aile katılımı	İletişim	Teknik beceri	Duygusal gereksinim	Genel memnuniyet	Toplam ölçek
		X±SS	X±SS	X±SS	X±SS	X±SS	X±SS	X±SS
Ebeveyn cinsiyeti	Kadın	74.42±28.07	79.34±25.65	78.27±26.50	81.32±24.89	65.82±36.05	87.33±20.01	78.43±23.43
	Erkek	80.71±22.22	89.06±20.31	85.92±20.02	84.82±23.59	69.79±37.42	89.88±16.41	83.89±20.15
	p* / t	0.252/2.736	0.025/3.425	0.071/3.154	0.473/0.249	0.582/0.138	0.517/0.684	0.236/0.925
Medeni durum	Evli	75.42±27.40	80.96±24.98	79.32±25.79	82.87±23.51	66.91±35.91	88.07±19.07	79.64±22.55
	Bekar	71.15±29.67	73.55±28.13	75.96±28.42	69.51±33.02	59.13±38.33	82.69±24.93	72.17±28.09
	p* / t	0.452/0.752	0.155/0.236	0.530/0.320	0.008/2.652	0.296/1.047	0.184/1.331	0.117/1.572
Eğitim durumu	Okur-yazar	65.45±36.77	71.59±31.61	72.27±27.76	73.35±27.96	59.65±36.78	83.33±21.20	72.04±26.18
	İlköğretim	76.45±27.92	83.21±24.54	74.40±25.26	84.96±22.91	72.71±34.26	89.39±18.50	82.35±22.74
	Lise	72.96±26.57	76.23±26.39	74.91±28.16	77.56±28.15	57.19±38.36	85.69±22.60	74.32±24.88
	Önlisans	81.08±28.95	83.69±25.12	82.28±29.74	85.65±23.24	75.54±35.19	89.13±20.47	83.26±23.36
	Lisans ve üzeri	76.33±21.72	81.80±21.10	81.20±20.44	81.75±21.30	62.41±34.30	87.22±16.24	78.87±17.79
	p** / F	0.331/1.155	0.150/1.701	0.282/1.271	0.119/1.851	0.021/2.926	0.576/0.724	0.076/2.136
Meslek	Ev hanımı	73.74±29.35	79.43±26.04	77.77±27.53	80.91±25.76	65.39±36.41	87.45±20.53	78.20±24.03
	Devlet memuru	76.45±19.53	80.98±19.71	81.25±18.25	82.60±19.11	69.18±30.55	86.45±16.99	80.09±16.71
	İşçi	78.02±25.14	80.81±26.49	80.92±23.96	84.15±23.15	65.80±38.03	88.37±17.73	80.01±22.80
	Serbest meslek	80.88±20.70	88.23±20.35	85.94±21.25	83.08±26.78	72.79±37.49	88.72±18.85	83.75±22.02
	p* / t	0.623/0.589	0.586/0.688	0.560/0.236	0.871/0.236	0.843/0.276	0.976/0.07	0.781/0.361
Yakınlık durumu	Anne	74.52±28.25	79.74±25.31	78.60±26.40	82.18±24.16	66.36±35.74	87.67±22.95	78.92±22.95
	Baba	82.40±18.67	88.88±21.32	86.51±19.07	84.95±21.24	66.58±40.61	90.74±13.73	83.53±19.68
	Diğer	71.05±28.99	75.00±29.01	73.68±28.47	70.46±33.87	63.81±36.47	82.01±26.96	72.99±29.42
	p** / F	0.301/1.205	0.132/2.042	0.212/1.558	0.107/2.257	0.956/0.045	0.331/1.110	0.315/1.159
Maddi yük getirme durumu	Evet	69.92±29.61	77.06±27.16	74.55±27.62	78.38±36.86	58.63±36.04	83.82±22.37	74.51±24.80
	Hayır	79.27±25.10	82.96±23.43	82.72±24.05	84.38±22.58	72.48±35.12	90.70±16.58	82.65±21.07
	p* / t	0.004/-2.895	0.049/-1.946	0.008/-2.679	0.041/-2.023	0.001/-3.278	0.003/-2.903	0.003±-0.007

n: Örneklem sayısı, $\bar{X}$: Ortalama, SS: Standart Sapma, *: Bağımsız örneklem t-testi **: Tek yönlü ANOVA testi

Çocukların tanıtıcı özellikleri ile PedsQL-Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği toplam ve alt boyut puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 4’de verilmektedir. Çocuğun cinsiyeti ve süresi ile ebeveynlerin toplam ölçek ve alt boyutlar puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Çocukların hastane yatış sayısı ile duygusal gereksinim alt boyutu ile anlamlı fark belirlenmiştir (<0.05). Çocukların yatış nedeni, bakım aldığı klinik ile toplam ölçek ve tüm alt boyutlar puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu bulunmuştur ($p<0.05$). Özellikle akut bir hastalık nedeni ile yatan çocukların ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin kronik hastalık nedeni ile yatan çocukların ebeveynlerinden daha yüksek olduğu görülmüştür. Çocukların bakım aldığı klinikler ile ebeveynlerin memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuş, yenidoğan yoğun bakım ünitesinde ve çocuk enfeksiyon servisinde bakım alan ebeveynlerin diğer kliniklere göre toplam memnuniyet puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$).

Tablo 4. Çocuğun Yatış Özellikleri ile PedsQL-Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği Ortalamalarının Karşılaştırılması

Değişkenler		PedsQL- Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamaları						
		Bilgilendirme	Aile katılımı	İletişim	Teknik beceri	Duygusal gereksinim	Genel memnuniyet	Toplam ölçek
		X±SS	X±SS	X±SS	X±SS	X±SS	X±SS	X±SS
Çocuğun cinsiyeti	Kız	76.85±27.31	81.34±23.85	79.54±25.96	82.09±24.74	67.27±35.09	87.85±19.36	79.68±22.23
	Erkek	73.53±27.80	79.41±26.50	78.59±26.12	81.31±24.83	65.09±37.06	87.36±20.00	78.37±23.94
	p* / t	0.311/1.015	0.522/0.641	0.759/0.306	0.790/0.266	0.564/0.578	0.835/0.202	0.634/0.598
Yatış sayısı	İlk	75.47±26.69	81.52±24.46	80.37±22.23	82.45±22.33	64.39±35.99	89.47±17.58	78.94±21.17
	İkinci	70.36±30.80	74.84±30.18	73.74±32.08	74.23±30.56	66.20±37.98	88.76±18.39	74.69±25.99
	Üç ve üzeri	75.82±27.09	79.45±24.53	78.73±25.38	82.45±24.45	65.54±34.79	87.08±21.07	78.18±23.17
	p* / F	0.553/0.594	0.213/1.557	0.258/1.360	0.148/1.926	0.015/4.238	0.619/0.481	0.423/0.862
Yatış nedeni	Akut hastalık	77.32±26.47	82.70±23.80	82.35±23.29	84.08±23.32	70.65±34.94	89.20±19.21	81.87±20.05
	Kronik hastalık	71.13±29.10	76.17±27.33	73.33±29.34	77.53±26.62	58.63±37.04	84.31±20.14	73.99±24.23
	p** / t	0.046/1.843	0.035/2.119	0.042/2.044	0.030/2.179	0.007/2.709	0.031/2.167	0.005/2.813
Yatış süresi	7-12 gün	73.78±28.05	78.42±26.33	78.14±27.08	80.57±25.72	66.41±36.26	86.56±22.95	78.09±24.14
	13-18 gün	72.00±30.53	81.60±24.81	76.88±24.75	83.57±22.28	62.67±40.61	88.72±21.35	78.69±19.68
	19-24 gün	81.66±22.19	83.33±21.37	83.75±18.10	79.16±22.50	63.81±36.07	87.50±16.25	79.45±19.23
	25-30 gün	71.66±18.34	84.37±21.19	67.50±21.62	79.16±22.50	59.37±30.55	86.11±13.60	75.09±17.56
	31 gün üzeri	84.04±23.36	88.44±20.37	87.03±22.71	78.12±21.56	70.95±38.14	92.92±15.46	85.45±21.80
	p** / F	0.271/1.299	0.294/1.241	0.271/1.299	0.573/0.728	0.881/0.295	0.540/0.779	0.545/0.770
Bakım aldığı klinik	Çocuk hastalıkları servisi	64.60±29.69	73.35±26.34	70.02±28.69	67.26±30.32	51.15±37.66	80.62±24.20	68.54±25.56
	Çocuk hematoloji servisi	72.68±30.27	70.73±31.72	72.37±34.61	75.94±29.97	62.85±38.28	83.94±21.68	73.16±28.57
	Çocuk enfeksiyon servisi	79.00±25.61	87.15±18.44	89.09±17.28	89.80±16.12	78.58±29.66	93.63±12.51	87.45±15.79
	Çocuk cerrahisi servisi	67.85±30.54	65.71±30.67	65.57±30.52	71.25±30.88	55.29±37.45	79.49±27.35	67.46±28.76
	Yenidoğan yoğun bakım ünitesi	79.92±24.02	86.80±30.67	80.42±22.17	85.65±19.34	61.94±37.59	88.09±17.56	80.58±19.23
	p* / F	0.014/3.184	0.000/9.058	0.000/8.303	0.000/9.758	0.000/6.434	0.000/6.020	0.000/9.508

n: Örneklem sayısı, $\bar{X}$: Ortalama, SS: Standart Sapma, *: Bağımsız örneklem t-testi **: Tek yönlü ANOVA testi

Tartışma

Hemşireler, hastane ortamında bakımı sağlamada ve sürdürmede kritik rol oynamaktadır.⁽¹²⁾ Hemşirelik bakımının kalitesini değerlendirilmede önemli bir gösterge ebeveyn memnuniyeti olup, bireysel ya da kurumsal olarak birçok faktörden etkilenmektedir.⁽¹⁾ Çalışmamızda ebeveynlerin memnuniyet toplam puan ortalamasının yüksek olduğu ve ebeveynlerin hemşirelik bakımından memnun oldukları bulunmuştur. Ayrıca ebeveynlerin, hemşirelerin aile katılımı, teknik beceri, iletişim ve genel memnuniyet alanlarındaki performanslarını da yüksek düzeyde değerlendirdikleri belirlenmiştir. Ancak ebeveynlerin duygusal gereksinim alt boyut puan ortalamasının düşük olması dikkati çekmektedir. Ebeveyn memnuniyetini inceleyen çalışmalar, ebeveynlerin özellikle duygusal desteğe ve yeterli bilgiye daha fazla gereksinim duyduklarını ve bu gereksinimlerin sağlık personeli tarafından karşılanmasının önemini vurgulamaktadır.^(4,13-16) Çalışmamızda bilgilendirme alt boyut puan ortalamasında düşük olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmaya göre, çocuğu hastaneye yatan annelerin ilk beklentilerinin hemşirelerin kendilerini tanıtmaları olduğu belirlenmiştir.¹⁵ Dur ve arkadaşları (2016) çalışmasında hemşirelerin, ebeveynlere çocuğun durumuna ilişkin olumlu ya da olumsuz gelişmeler konusunda bilgi verilmesi gerektiği görüşünü desteklediklerini belirtmiştir. Literatür incelendiğinde, hemşirelerin ebeveynlere çocuğunun bakımına ilişkin bilgi ve yetki vermesinin, ailenin memnuniyet düzeyini arttırdığı belirtilmektedir.^(8,11,13,16-19) Hemşirenin ebeveyni desteklediği durumlarda ebeveynlerin stres düzeyinin de düştüğü belirlenmiştir.^(16,18) Boztepe'nin (2019) çalışmasında, araştırmaya katılan ebeveynlerin çocuğun bakımı konusunda hemşirelerin yeterince bilgi alamadığı, bilgi verildiği durumda ise, verilen bilginin anlaşılmadığı belirtilmiştir. Hemşirelerin, ebeveynlere çocuğun hastalığı, uygulanan tedavi, bakım ve sağlık durumu ile ilgili bilgi vermesi ve verilen bilginin anlaşılır olması memnuniyeti arttıran önemli bir faktördür.

Çalışmamızda ebeveyn cinsiyetinin memnuniyeti etkilemediği belirlenmiştir. Literatür incelendiğinde araştırma bulguları çalışmamız ile benzerlik göstermektedir.^(7,10,17,20) Ancak aile katılımı alt boyutu puan ortalaması ile cinsiyet değişkeni arasında farklılık olduğu, erkek ebeveynlerin bakıma katılım puan ortalamalarının kadınlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ebeveyn memnuniyetini değerlendiren çoğu çalışmada belirtildiği üzere, hastanede yatan çocuğa refakat eden ve tüm bakım gereksinimlerini karşılayan ebeveynin sıklıkla anne olduğu görülmektedir.^(3,15,20) Çalışmamız literatürle uyumlu olup katılan ebeveynlerin tamamına yakını annelerden oluşmaktadır. Bu bulgu, ebeveynlerinin

cinsiyetlerine göre, çocuğun bakımı ve tedavisi hakkında hemşirelerden beklentilerin değiştiğini göstermiştir.

Çalışmamızda ebeveynlerin eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilediği bulunmuştur. Lise mezunu ebeveynlerin duygusal gereksiniminin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Literatürde, araştırma sonucumuzu destekleyen birçok çalışma mevcut olup, ebeveynlerin eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilediği bildirilmektedir.^(2,4-6,10,13,20-22) Ebeveynlerin eğitim düzeyi arttıkça, hemşirelerden daha fazla duygusal destek ve çocuklarının durumu hakkında daha kapsamlı bilgi talep ettikleri görülmektedir. Çalışmalar, ebeveynlerin eğitim düzeyi arttıkça hemşirelik bakımından beklentilerin arttığı, bu durumun memnuniyet düzeyini düşürdüğü bildirmektedir.^(4,10,11,13,22)

Çocuğun cinsiyeti ebeveynlerin memnuniyetini etkilemediği bulunmuştur. Yılmaz'ın (2016) çalışması, bulgumuzu desteklemektedir. Çalışmamızda çocuğun akut ya da kronik bir hastalık nedeniyle hastanede yatma durumunun ebeveynlerin memnuniyet düzeyini etkileyen bir faktör olduğu belirlenmiştir. Akut bir hastalık nedeni ile yatışı yapılan çocukların ebeveynlerinin bilgilendirme, iletişim, ailenin katılımı, teknik beceri ve genel memnuniyet puan ortalamasının daha yüksek olduğu bulunmuş ve araştırmalar bulgumuzu desteklemiştir.^(10,20,22,23) Ancak diğer araştırma sonuçlarında, kronik hastalığın memnuniyet düzeyini arttıran bir değişken olduğu belirtilmektedir.^(2,4) Karaaslan ve arkadaşları (2020), Hoodbhoy ve arkadaşlarının (2020) çalışmalarına göre, hastalığın akut ya da kronik olması ile memnuniyet puan ortalamaları arasında anlamlı fark olmadığı ancak, akut hastalık nedeni ile yatışı yapılan çocukların ebeveynlerinin daha yüksek memnuniyet puan ortalamasına sahip olduğu belirtilmiştir.

Çalışmamızda hastalığın maddi yük getirme durumu ile bilgilendirme, iletişim, duygusal gereksinim ve genel memnuniyet alt boyut puan ortalaması arasında anlamlı fark bulunmuştur. Gereksinimini karşılayamayan ebeveynlerin, bilgilendirme, aile katılımı, iletişim, teknik beceri, duygusal gereksinim ve genel memnuniyet alt boyut puan ortalamalarını daha düşük olduğu belirlenmiştir, bu bulgu literatürdeki çalışmalarla da uyumludur.^(2,16) Hastaneye yatış nedeni ile ekonomik sorun yaşayan ve gereksinimleri karşılayamayan ebeveynler; hemşirelerden bilgilendirme, iletişim, teknik beceri ve duygusal destek konularında daha fazla desteğe gereksinim duymaktadırlar. Ebeveynlerin maddi kaygısı hemşirelik bakımından memnuniyeti olumsuz etkilemektedir.

Ebeveynin medeni durumunun, mesleğinin, çocuğa yakınlık durumunun, hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyini etkilemediği belirlenmiştir. Ayrıca çocuğun cinsiyetinin ve hastanede yatış süresinin ebeveyn memnuniyetini etkilemediği bulunmuştur.

Sonuç

Ebeveynlerin hemşirelik bakımından genel memnuniyetleri orta seviyenin üzerinde belirlenmiştir. Duygusal destek, bilgilendirme alt boyut puan ortalaması orta düzeyin üstünde diğer alt boyutlara göre daha düşük bulunmuştur. Hastanede ebeveynlerin beklentilerini belirlemek için araştırmalar yapılmalıdır. Hemşirelerin, ebeveynlere duygusal destek sağlama, bilgilendirme ve aile katılımını artırma konusundaki bilgi ve becerilerini geliştirmek için düzenli hizmet içi eğitim programları planlanması önerilmektedir. Ayrıca, ebeveynlerin hastanede yaşadığı maddi sorunların erkenden tespit edilip uygun sosyal destek mekanizmalarına yönlendirilmesi hem bakım deneyimini iyileştirecek hem de memnuniyet düzeylerini artıracaktır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sadece bir hastanede gerçekleştirilmesi, memnuniyeti etkileyen faktörlere belirlenmesi amacıyla nitel araştırma yapılmaması ve araştırma sonuçlarının yalnızca örneklem grubu ile sınırlı olması araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Yazar Katkıları

Fikir ve Kavram: DAU, ÖGP, RY.; Tasarım: DAU, ÖGP; Danışmanlık: RY; Veri Toplama: DAU, ÖGP; Analiz ve Yorum: DAU, ÖGP; Kaynak Taraması: DAU, ÖGP; Makalenin Yazımı: DAU, ÖGP; Eleştirel İnceleme: RY.

Çıkar Çatışması

Yazarlar, çalışma kapsamında herhangi bir kişisel ve finansal çıkar çatışması olmadığını beyan etmektedir.

Mali Destek

Çalışmanın yapılması ve makalenin yazımı süresince herhangi bir kişi veya kuruluştan, mali veya maddi destek alınmamıştır.

Teşekkür

Araştırmamıza katılmaya gönüllü olan, pediatri kliniklerinde çocuğu yatan tüm ebeveynlere teşekkür ederiz.

Kaynaklar

1. Ergezen Y, Efe E. Çocuk acil biriminde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen faktörler. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2019;8(3):302-307. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumussagbil/issue/48952/427611>
2. Top FÜ, Çam HH, İlyas N. Hastanede yatan çocuklarda görülen psikososyal semptomlar, ebeveynlerin sağlık hizmet sunumu memnuniyet durumları ve ilişkili faktörler. Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi. 2022;11(1):34-41.
3. Karaarslan D, Celasin NŞ, Demirbağ S, Ergin D. Akut ve kronik hastalık nedeniyle çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi. 2020;13(2):82-91.
4. Ulus K, Kublay G. PedsQL Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2012;3(1):44-50.
5. Toktaş İ, Güzel A, Varsak S, Yalçın G. (2021). Çocuk hastalıkları hastanesinde yatan hasta yakınlarının memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi. 2021;11(2):183-187.
6. Tural Büyük E, Baydın N, Ünver G. Annelerin bakım verme yükü ile sağlık bakım memnuniyetleri arasındaki ilişki. Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi. 2021;13(2):204-11
7. Mersinlioğlu G, Öztürk H. Acil servise başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2015;2(2):70-79. doi:10.5222/SHYD.2015.070
8. Dur Ş, Gözen D, Bilgin M. Devlet ve özel hastanedeki hemşirelerin aile merkezli bakıma ilişkin tutum ve davranışları. Güncel Pediatri. 2016;1-9. <https://doi.org/10.4274/jcp.67699>
9. Boztepe H, Kerimoğlu Yıldız G, Çınar S, Ay A. Çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin aile merkezli bakım alma durumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2016;4:748-755. Erişim Adresi: <http://journal.acibadem.edu.tr/en/pub/issue/61326/914733>
10. Oztas G, Akca SO. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. Journal of Pediatric Nursing. 2024;77:e24-e30. DOI: 10.1016/j.pedn.2024.03.004
11. Menekşe D, Arıkan C. (2024). Yenidoğan yoğun bakım ünitesinde preterm bebeği yatan annelerin memnuniyetleri ile hastaneden eve geçişte yaşadıkları sorunlar arasındaki ilişkinin incelenmesi: kesitsel bir çalışma. Etkili Hemşirelik Dergisi. 2024;17(1):59-73.
12. Yoo SY, Cho H. Exploring the influences of nurses' partnership with parents, attitude to families' importance in nursing care, and professional self-efficacy on quality of pediatric nursing care: A path model. International journal of environmental research and public health. 2020;17(15):5452. doi:10.3390/ijerph17155452
13. Yılmaz F, Atay S, Arıkan D, Tekeli T. Evaluation of the effect of sociodemographic characteristics on the satisfaction of the mothers in neonatal intensive care units in Turkey. Iranian Journal of Neonatology. 2016;7(1):1-8. Doi:10.22038 / IJN.2016.6657
14. Çamur Z. Hastanede yatan çocuğun bakımına ebeveyn katılımının ebeveyn memnuniyetine, ebeveyn ve çocuk anksiyetesine etkisi. [Yüksek Lisans Tezi]. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2017.
15. Yılmaz H, Doğan AK. Pediatri ünitelerinde aile merkezli bakım ile ebeveynlere sağlanan destek düzeyi arasındaki ilişki. The Medical Journal of Mustafa Kemal University. 2021;12(43):119-130.

16. Beattie EB, Ibrahim M, Kelly A, Ibrahim N. A scoping review of satisfaction of parents of babies in NICU units. *Journal of Neonatal Nursing*. 2025;31(1):68-81. <https://doi.org/10.1016/j.jnn.2024.10.005>
17. Kruszecka-Krówka A, Smoleń E, Cepuch G, Piskorz-Ogórek K, Perek M, Gniadek A. Determinants of parental satisfaction with nursing care in paediatric wards—a preliminary report. *International journal of environmental research and public health*. 2019;16(10):1774. doi:10.3390/ijerph16101774
18. Gerçeker GÖ, Özdemir EZ, Dicle A, Bektaş İ, Bektaş M. Hemşire-ebeveyn desteğinin çocuk kliniğinde yatan çocukların ebeveynlerinin stres düzeylerine etkisi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2021;12(2):458-463. <https://doi.org/10.31067/acusaglik.849578>
19. Haile TG, Gebremeskel GG, Mariye T, Mebrahtom G, Aberhe W, Hailay A. et al. Parental satisfaction towards care given at neonatal intensive care unit in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *Plos one*. 2024;19(12):e0313451.
20. Güngör A, Karagöl C. Üçüncü basamak çocuk hastanesine başvuran ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerinin değerlendirilmesi. *Ortadoğu Tıp Dergisi*. 2020;12(1):40-44. <https://doi.org/10.21601/ortadogutipdergisi.621189>
21. Cerit B, (2016). Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi. *Journal of Hacettepe University Faculty of Nursing*. 2016;3(1);27-36. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hunhemsire/issue/7843/103287>
22. Kürtüncü Tanır M, Kuşuoğlu S. Pediatrik yaşam kalitesi envanteri (PedsQL) sağlık bakım memnuniyeti hematoloji/onkoloji modülü ebeveyn formu geçerlik-güvenirliliği. *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*. 2012;11(2);14-21. https://doi.org/10.1501/Ashd_0000000079
23. Hoodbhoy Z, Rasheed MA, Sherali F, Hussain S, Hassan R, Hameed A. et al. A framework for improving parent satisfaction with the inpatient pediatric admission process: experience from a low-resource setting. *Journal of Patient Experience*. 2020;1-7. DOI: 10.1177/2374373520916325