

# PedsQL Sağlık Bakımı Ebeveyn Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması

Bahire Ulus<sup>1</sup>, Gülümser Kublay<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul, Türkiye  
<sup>2</sup>Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Ankara, Türkiye

## ÖZET

**Amaç:** Bu araştırma, "PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği"nin geçerlik ve güvenilirliğinin yapılması amacı ile planlanmıştır.

**Yöntem:** Bu çalışma metodolojik niteliktedir. Araştırmanın verileri J.W.Varni'nin geliştirdiği "PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği" ile toplanmıştır. Çalışma bir üniversitenin çocuk hastanesi kliniklerinden hizmet alan toplam 420 ebeveyn ile yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacının geliştirdiği Genel Bilgi Formu ve "PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği" kullanılmıştır. Veriler ebeveynlerle yüz yüze görüşülerek araştırmacı tarafından toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde faktör analizi, Kruskal Wallis varyans analizi, Cronbach's alpha iç tutarlık testi, yüzdelik ve gruplar arası farkın önemlilik testi, Mann-Whitney U testi testi kullanılmıştır.

**Bulgular:** Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, "PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği"nin çocuk hastanesinden hizmet alan ebeveynlerin memnuniyet durumlarını ölçmede Türk toplumu için geçerli ve güvenilir olduğu belirlenmiştir ( $\alpha = .93$ ). Ebeveynlerin aldıkları hizmetlerden genel memnuniyetin yeterli düzeyde olduğu, ancak duygusal destek alabilme, iletişim ve bilgilendirme alanlarında memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir.

**Sonuç:** "PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği"nin çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin memnuniyet durumlarını değerlendirmede kullanımına yönelik önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar sözcükler:** ebeveyn memnuniyeti, geçerlilik, güvenilirlik, hasta bakım kalitesi

## TURKISH ADAPTATION OF THE PEDSQL HEALTH CARE PARENT SATISFACTION SCALE

### ABSTRACT

**Objective:** This study was planned to determine the validity and reliability of the "PedsQL Health Care Satisfaction Scale".

**Method:** This study is methodological. The data are collected with "PedsQL Health Care Satisfaction Scale" which was developed by J.W.Varni. The study was done in the clinic of an university children's hospital with a total of 420 parents. As the data collection tools, General Information Form which was developed by the researcher, and "PedsQL Health Care Satisfaction Scale" were used. The data were collected by the researcher using interviewing method with parents. Factor analysis, Kruskal-Wallis analysis of variance, Cronbach's alpha internal consistency test, the percentage and significance of the difference between the groups, Mann-Whitney U test were used for statistical analysis. **Result:** According to the results of the research, "PedsQL Health Care Satisfaction Scale", which measures the satisfaction of parents from the service they received in a children's hospital, is determined to be valid and reliable for the Turkish society ( $\alpha = .93$ ). Parents' overall satisfaction level of the services is found to be sufficient, however, the satisfaction scores for emotional support received, the level of communication and the amount of information they have been given are low.

**Conclusion:** In line with the study results, "PedsQL Health Care Satisfaction Scale" is recommended to be used to assess to satisfaction status of parents, whose kids stay in a children's hospital to receive treatment.

**Keywords:** satisfaction, validity, reliability, health care quality

**Ç**ocuk hastanelerinin en önemli hizmet alıcıları, çocuk hastalar ve ebeveynleridir. Verilen sağlık hizmetinin sonuçlarını değerlendirme noktasında

ebeveyn görüşleri önem taşımaktadır. Ebeveyn/hasta memnuniyeti; tıbbi bakım hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, laboratuvar hizmetleri, sağlık personelinin ilgisi, temizlik, teknolojik alt yapı, genel otelcilik hizmetleri, yemek sunumu, hizmete erişim hızı, bürokratik işlemler, yönetim anlayışı, fiyat ve benzeri unsurlardan etkilenmektedir (1).

Memnuniyet, kişiden kişiye değişmekle birlikte kuruluşun görünümü, güler yüzlü, nazik yaklaşım, kullanılan malzemenin kalitesi, hastaya sunulan rahatlık, ortamın temizliği ve hastanın mahremiyetine saygı gösterilmesi ile yakından ilgilidir. Memnuniyet ayrıca bireyin kültürel, sosyal ve psikolojik özelliklerinden de etkilenmektedir. Sağlık hizmeti alan bireyin kişiliği, algıları, geçmiş hastane deneyimleri, tutumları, eğitimi, ait olduğu sosyal çevre ve sosyal ilişkileri memnuniyet düzeyinin önemli belirleyicileri arasında yer almaktadır.

Memnuniyet subjektif bir hasta/hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (1,2).

Kronik hastalık nedeniyle çocuğu hastaneye yatırılan ebeveynler yoğun stres, anksiyete, suçluluk ve umutsuzluk yaşarlar. Bu duygular içindeki ebeveynler hastanede refakatçi kaldıkları süreçte, çocuğuna iyi bakabilme, güven ortamında olma, sağlık çalışanlarına güvenebilme, desteklenme, bilgilendirilme, umut etme, gereksinimlerinin karşılanmasını beklerler (3). Bu duygusal, insani ve fiziksel gereksinimlerin karşılanması ebeveyn memnuniyetini etkilemektedir.

Bu araştırma PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği (Ebeveyn Raporu)'nin geçerlilik, güvenilirlik çalışmasını yapmak ve elde edilen ölçek ile çocuk hastanesinden hizmet alan ebeveynlerin memnuniyet durumlarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

## Gereç ve yöntem

### Araştırmanın Tipi

Bu araştırma metodolojik olarak planlanmış ve uygulanmıştır.

### Evren ve örneklem

Araştırmanın evrenini Hacettepe Üniversitesi, İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi, Bölüm 23 (Adolesan), Bölüm 22 (Okul Çağı), Bölüm 35 (Okul Öncesi), Bölüm 37 (süt çocuğu), Bölüm 38 (bebek enfeksiyon) ünitelerine yatırılan 3035 çocuk hastanın ebeveynleri oluşturmaktadır.

Araştırmanın örnekleminin belirlenmesinde aşağıda verilen formül kullanılmış ve örneklem sayısı 325 olarak belirlenmiştir (4). Örneklem grubuna alınan ebeveynlerden beşi çeşitli nedenlerle ölçeği yanıtlamayı yarım bıraktığı için çalışmaya 320 kişi ile devam edilmiştir.

Araştırma grubuna, iki gün veya daha fazla süreden beri hastanede kalan ve Türkçe konuşabilen anne, babalar alınmıştır. Endoskopi, bronkoskopi ve kateterizasyon uygulaması sonrası gözlem amacı ile kısa süreli hastaneye (2 günden daha az) yatırılan hastalar ve ebeveynleri çalışma grubuna alınmamıştır. Yeni doğan ünitesi, enfeksiyon yoğun bakım, pediatrik cerrahi ve kemik iliği ünitelerine refakatçi kabul edilmediği için bu üniteler çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır.

### Verilerin toplanması

Bu araştırma PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği'nin geçerlilik, güvenilirlik testlerinin yapılması ve elde edilen ölçeğin ebeveyn memnuniyetini değerlendirilmesinde kullanılması olmak üzere iki aşamada uygulanmıştır.

Ölçek geçerlilik güvenilirlik çalışmalarında genellikle ölçeğin içerdiği soru sayısının (25 soru) 4 katı birey sayısına ulaşmanın yeterli olacağı kabul edilmektedir (5).

Bu doğrultuda araştırmanın birinci aşaması olan geçerlilik güvenilirlik çalışmasına 100 ebeveyn alınmıştır.

### Veri toplama araçları

*Genel Bilgi Formu:* Literatür doğrultusunda araştırmacı tarafından geliştirilen Genel Bilgi Formu, çocukların yaşı, cinsiyeti, tıbbi tanısı, hastanede kalış süresi ile ebeveynlerin yaşı, eğitim durumu, yaşadıkları bölge, çalışma durumları ve sosyo-demografik özelliklerini içeren 12 sorudan oluşmaktadır.

*PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği:* Verilerin toplanmasında James W. Varni'nin 1999 yılında geliştirdiği PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği (ebeveyn raporu) kullanılmıştır. Ölçek 25 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan sorular tıbbi bakım hizmetlerinden memnuniyeti ve psikososyal memnuniyeti ölçmeye yöneliktir. Psikososyal memnuniyet ebeveynlerin duygusal gereksinimleri ile yakından ilişkilidir (6).

Ölçek; bilgilendirme, ailenin katılımı, iletişim, teknik beceri, duygusal gereksinimler ve genel memnuniyet olmak üzere 6 alt başlıktan oluşmaktadır.

PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeğinde yer alan ifadeler; *Asla hoşnut değil=0, Bazen hoşnut=25, Çoğu zaman hoşnut=50, Hemen her zaman hoşnut=75, Her zaman hoşnut =100* puan ile sayısallaştırılmıştır. Ölçek toplam puanı her bir sorudan elde edilen puanların toplamının soru

sayısına (25 soru) bölünmesi ile elde edilir. PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği ilk kez Türkçe'ye uyarlanmıştır.

#### Verilerin değerlendirilmesi

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 11.5 istatistik programı kullanılmıştır. Faktör analizi, Kruskal Wallis varyans analizi, Cronbach alpha iç tutarlık testi, yüzdelik testleri, için Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi ve eşleştirilmiş örnekler için Wilcoxon testleri kullanılmıştır (7).

#### Araştırmanın etik yönü

Ölçeğin kullanılabilmesi için yazarın kendisinden (J.W. Varni), ölçeğin tanıtım ve dağıtım hakkını elinde tutan Mapi Araştırma Enstitüsünden ve araştırmanın yapılabilmesi için Çocuk Hastanesi başhekimliğinden gerekli izinler alınmıştır.

Örnekleme grubuna alınacak ebeveynlere sözel bilgi verdikten sonra kabul edenler ile çalışma yürütülmüştür

## Bulgular

Çalışmanın bulguları ölçek geçerliliği ve güvenilirliği ile ölçeğin uygulamasına yönelik bulgular altında sunulmuştur.

#### Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları

##### Dil geçerliliği

PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği'nin orijinali elde edildikten sonra Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmesi, üniversitelerde görev yapan, konuya ve lisana hakim, alanında uzman 3 öğretim üyesi tarafından yapılmıştır. Bu öğretim üyelerinden ikisi hemşirelik alanında, diğeri ise İngilizce dil eğitimi alanında görev yapmaktadır.

Türkçe'ye çevrilen ölçeklerden en uygun olan cümleler seçildikten sonra oluşturulan ölçek İngilizce eğitimi alanında görev yapan bir öğretim üyesi tarafından tekrar İngilizce'ye çevrilmiş ve dil geçerliliği bakımından değerlendirilmiştir (5,7).

##### Pilot uygulama

PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği'nin Türkçe anlaşılabilirliğini test etmek amacıyla, her eğitim seviyesini temsil edecek sayıda toplam 35 ebeveyn ile pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama sonunda ölçeğin sorular arası iç geçerlilik katsayısı yeterli bulunmuştur ( $\alpha = 0.98$ ).

##### Kapsam geçerliliği

Araştırmanın bu aşamasında uzman görüşü toplamak amacı ile farklı üniversitelerde hemşirelik eğitimi alanında görev yapan, ölçek uyarlama ve geliştirme alanında

çalışmaları olan 5 öğretim üyesinin görüşleri alınmıştır. Öğretim üyelerinden ölçekte bulunan soruların; a) Ölçme amacına uygun olup olmadığı, b) Ölçülmek istenen alanı temsil edip etmediği, c) Benimsenen sorun ile ilgili olup olmadığı, d) Alan dışında farklı kavramları barındırıp barındırmadığı konusunda görüş bildirmeleri istenmiştir.

##### Yapı geçerliliği

Ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacı ile 100 ebeveyn ile görüşüldü, elde edilen veriler faktör analizi ve bilinen grup karşılaştırması yöntemleri ile analiz edildi (5,7).

Yapılan temel bileşenler analizi sonucunda ölçeğin ağırlıklı olarak toplam 4 faktörde toplandığı tespit edilmiştir. Buna göre 4 faktör toplam varyansın %62.95'ini açıklamaktadır.

Faktörlere ait maddeler incelendiğinde; faktör 1 *duygusal destek* toplam varyansın % 41.6'sını, faktör 2 *bilgilendirme* toplam varyansın %8.5'ini, faktör 3 *genel memnuniyet* toplam varyansın %7.3'ünü, faktör 4 *iletişim* toplam varyansın %5.7'sini açıklamaktadır. Varni'nin çalışmasında birinci faktörün *genel memnuniyet*, bu çalışmada ise birinci faktörün *duygusal destek* olarak belirlenmesi üzerine uzman görüşüne başvurulmuştur. Yapılan görüşme sonunda faktör sıralamasındaki değişikliğin toplumsal farklılıklardan kaynaklanabileceğine, çünkü ölçek güvenilirliği ve geçerliliği bulgularının oldukça tatmin edici olduğuna karar verilmiştir (8). Faktörlerin isimlendirilmesi aynı grupta toplanan soruların ölçtüğü alanlar göz önüne alınarak yapılmıştır (5).

PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği'nin ABD ve Türkiye'de yapılan çalışma sonuçları korelasyon katsayıları ile incelenmiştir. Buna göre tüm sorular için hesaplanan korelasyon katsayıları anlamlı bulunmuştur. Elde edilen sorular arası en düşük korelasyon  $r = .39$  (18.soru), en yüksek korelasyon  $r = .72$  (11. soru) dir.

PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeğinin her iki çalışma sonrası elde edilen alt ölçek puanları birbiriyle karşılaştırılmış ve elde edilen sonuçların birbirine benzer olduğu gözlenmiştir. Örneğin *bilgilendirme* alt ölçeğinin Türkçe uyarlanmasındaki değeri  $\alpha = .84$ , Varni'nin araştırmasındaki değeri  $\alpha = .89$  dur (6).

##### Güvenirlik

Ölçeğin güvenilirlik çalışmaları kapsamında iç tutarlılık analizi yapılmış ve Cronbach alpha iç tutarlılık katsayısı  $\alpha = .93$  olarak bulunmuştur.

**Tablo 1.** Çocukların ve ebeveynlerin tanıtıcı özellikleri (n:320).

<b>Çocuğun yatış nedeni (tanı)</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Enfeksiyon yüksek ateş, ishal	113	36.9
Hemofili, lenfoma,ca türleri	76	23.8
Diabet, kronik böbrek yetmezliği	75	23.4
Ümmün yetmezliği, genetik hastalık	41	12.3
Lenfadenopati, derin boyun enf	10	3.1
<b>Yatış süresi</b>		
2/10 gün	239	74.7
21/20 gün	35	10.9
21/30 gün	14	4.4
1 aydan fazla	32	10.0
<b>Çocuğun yaşı</b>		
0-12 ay	106	33.1
13 ay- 4 yaş	84	26.3
5-8 yaş	45	14.1
9-12 yaş	45	14.1
13-13 yaş	40	12.5
<b>Çocuğun cinsiyeti</b>		
Erkek	184	57.5
Kız	136	42.5
<b>Yatış sayısı</b>		
İlk	197	61.6
İkinci	46	14.4
Üçüncü ve +	77	24.1
<b>Ebeveyn yakınlık durumu</b>		
Anne	272	35.0
Baba	48	15.0
<b>Ebeveyn yaşı</b>		
20-30 yaş	152	47.0
31-40 yaş	125	39.0
41-50yaş	34	10.6
51 + yaş	9	2.3
<b>Ebeveyn eğitim durumu</b>		
İlkokul mezunu	139	43.4
Ortaokul mezunu	38	11.9
Lise mezunu	31	25.3
Yüksekokul mezunu	62	19.4
<b>Çalışma durumu</b>		
Ev hanımı	204	63.3
Devlet memuru	79	24.7
Özel kurum çalışanı	9	2.3
İşçi	15	4.7
Serbest	13	4.1
<b>Sosyal güvence durumu</b>		
Emekli sandığı	133	53.8
SSK	74	23.1
Bağkur	20	6.3
Yeşil Kart	28	3.3
Sosyal güvence yok	10	3.1
<b>Yerleşim yeri</b>		
Kent	252	73.3
Kır	68	21.2
Toplam	320	100.0

Ölçekte yer alan alt grup maddelerinin birbiri ile karşılıklı korelasyonuna bakılmış ve bir soru (soru 18) dışında tüm maddelerin korelasyonunun 40'ın üzerinde olduğu saptanmıştır. PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği'nin güvenilirliğini belirlemek amacıyla yürütülen çalışmalar sonunda ölçeğin güvenilirlik düzeyinin tatminkâr olduğuna karar verilmiştir (5,7).

#### *PedsQL sağlık bakımı memnuniyet ölçeği'nin uygulanması*

Araştırmanın ikinci aşamasında İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi'nden hizmet alan ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi çalışması elde edilen ölçek ile gerçekleştirilmiştir (9).

Tablo 1'de araştırmanın ikinci aşamasına alınan ebeveynlerin ve çocukların tanıtıcı özelliklerine göre dağılımları görülmektedir. Hastaneye yatırılan çocukların yarıdan fazlasının (%59.4) sıfır dört yaş grubunda ve erkek olduğu (% 57.5) ve lenfoma, diyabet ya da genetik hastalıklara benzer bir kronik hastalık nedeniyle (%59) hastaneye yatırıldığı saptanmıştır.

Araştırma grubuna alınan ebeveynlerin çoğunun kadın olduğu (%85), bireylerin yarısına yakın bir kısmının ilkokul mezunu olduğu (%43.4) ve herhangi bir işte çalışmadığı (68.8), %21'den fazlasının kırsal kesimde yaşadığı saptanmıştır (Tablo 1).

Ebeveynlerin ölçekten aldıkları ortalama memnuniyet puanları: incelendiğinde genel memnuniyet puanının 62.55 olduğu saptanmıştır. Duygusal destek memnuniyet ortalama puanının 59, bilgilendirme memnuniyet ortalama puanının 60, iletişimden memnuniyet ortalama puanının 61 olduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Çocukların hastanede yatış süresinin ebeveyn memnuniyetine etkisi incelendiğinde; hastanede kalış süresi uzadıkça ebeveyn memnuniyeti ortalama puanının düştüğü gözlenmiştir Bir ay ve daha uzun süredir hastanede kalan ebeveynlerin aldıkları puanlar ile 2-10 gündür hastanede kalan ebeveynlerin aldıkları puanlar karşılaştırılmış ve gruplar arası fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p=0.026).

Ebeveyn yaşının memnuniyete etkisi incelenmiş ve genç yaşta olan ebeveynlerin memnuniyet ortalama puanlarının, orta ve ileri yaş grubundaki ebeveynlerden daha düşük olduğu saptanmıştır. Ebeveyn yaşının memnuniyeti etkileyici bir faktör olduğu istatistiksel olarak belirlenmiştir (p<0.01).

**Tablo 2.** Ebeveynlerin ölçekte yer alan sorulardan ve alt ölçeklerden aldıkları ortalama puanların dağılımı (n=320)

Sorular	Ortalama Puan	Ss'
<b>Bilgilendirme</b>		
1. Çocuğun tanısına ilişkin verilen bilgi	6203.	33.473
2. Çocuğun tedavisine ilişkin verilen bilgi	61.52	35.068
3. Tedavi yan etkileri konusunda verilen bilgi	50.08	37.896
4. Test sonuçlarına ilişkin bilgi	53.75	38.200
5. Çocuğun hastalığı ile ilgili verilen bilgi	59.69	35.354
<b>Ailenin katılımı</b>		
6. Aileye gösterilen duyarlılık	62.23	34.119
7. Soruları yanıtlamada çalışanların istekliliği	63.91	35.603
8. Ailenin katılımı için gösterilen çaba	65.53	35.289
9. Soruların yanıtlanması için ayrılan süre	61.02	36.201
<b>İletişim</b>		
10. Çocuğun durumunu ebeveyne açıklama biçimi	63.67	35.336
11. Aileyi dinleme biçimi	69.14	33.577
12. Çocuğa anlayabileceği şekilde açıklama yapma	62.74	37.031
13. Aileyi çıkabilecek test sonuçlarına hatırlama	59.22	35.919
14. Çocuğu test sonuçlarına hazırlama biçimi	59.69	37.348
<b>Teknik beceri</b>		
15. Gereksinimlerin karşılama biçimi	70.00	34.091
16. Çocuğu rahatlatma çabaları	72.66	34.206
17. Gereksinimlerin çabuk karşılanabilmesi	68.67	35.369
18. Evde bakım için bilgi vermeye ayrılan zaman	60.23	40.067
<b>Duygusal gereksinimler</b>		
19. Çocuğa oyun oynaması için ayrılan zaman	48.28	41.534
20. Eğitim gereksinimlerin karşılanması desteği	47.27	42.019
21. Ebeveynin duygusal gereksinimlerinin karşılanması	52.27	39.202
22. Çocuğun duygusal gereksinimlerinin karşılanması	55.86	39.078
<b>Genel memnuniyet</b>		
23. Hastanede alınan bakımdan memnuniyet	76.88	29.962
24. Çalışanların tutum ve davranışlarından memnuniyet	74.92	32.376
25. Yapılan tedaviden memnuniyet	79.53	27.977
<b>Tüm ölçek ortalama memnuniyet puanı</b>	<b>62.55</b>	<b>26.640</b>
<b>Alt ölçek</b>		
<b>Duygusal destek</b> (Faktör I)	<b>59.2857</b>	<b>3034393</b>
<b>Bilgilendirme</b> (Faktör II)	<b>59.9821</b>	<b>28.89256</b>
<b>Genel memnuniyet</b> (Faktör III)	<b>72.0938</b>	<b>26.50470</b>
<b>İletişim</b> (Faktör IV)	<b>61.4047</b>	<b>28.97276</b>

\*Ss: Standart sapma

Ebeveyn eğitim durumunun memnuniyete etkisi incelenmiş ve her bir eğitim düzeyinde yer alan ebeveynlerin ölçek ortalama puanları birbirleriyle karşılaştırılmıştır. Ebeveyn eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin düştüğü gözlenmiştir. Yapılan istatistiksel analiz sonucunda gruplar arası farkın anlamlı olduğu saptanmıştır ( $p<0.05$ )

Çocuğu hastaneye ilk kez yatırılan ebeveynlerin memnuniyet ortalama puanları ile hastaneye iki veya daha çok kez yatırılan hastaların ebeveynlerinin memnuniyet ortalama puanları karşılaştırılmış ve tekrarlı yatışların memnuniyeti etkilemediği saptanmıştır. Yapılan istatistiksel analiz sonucunda, gruplar arası fark anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

Çocuğu kronik hasta olan ebeveynlerin, memnuniyet puanları ile çocuğu akut hastalık tanısı almış ebeveynlerin memnuniyet puanları karşılaştırılmış ve çocuğu kronik hastalık tanısı almış ebeveynlerin memnuniyet puanlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan analiz sonucunda iki grup arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p= 0.029$ )

Tablo 3'de PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği alt ölçek alanlarından elde edilen puanlara göre incelenmiştir. Buna göre çocuğu kronik hastalık tanısı almış ebeveynlerin duygusal destek alma memnuniyet puanlarının düşük olduğu saptanmıştır.

## Tartışma

Bu çalışmada ölçeğin dil geçerliliği, kapsam geçerliliği ve yapı geçerliliği testleri yapılmıştır. PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği'nin ABD ve Türkiye'de yapılan çalışma sonuçları korelasyon katsayıları ile incelenmiştir. Buna göre tüm sorular için hesaplanan korelasyon katsayıları anlamlı bulunmuştur (6).

Ölçeğin güvenilirliğinin sınanması amacıyla iç tutarlık analizi yapılmıştır. Bu araştırmada elde edilen Cronbach Alpha değeri  $\alpha=.93$  olarak belirlenmiştir. Varni, geçerlilik güvenilirliği yapılan ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlık katsayısını  $\alpha=.96$  olarak tespit etmiştir (6,9). Bu değerlerin ölçek geçerliliği için mükemmel olduğu söylenebilir (5,7).

PedsQL (The Pediatric Quality of Life Inventory) çocuk ve adolesanların yaş gruplarına göre düzenlenmiştir. Bu ölçek daha sonra Sağlık Bakımı Memnuniyet modülü, hastalıklara özel (kanser, diyabet, kalp hastalıkları, romatoloji) modüller şeklinde geliştirilmiş ve farklı dillerde geçerlilik ve güvenilirlik testleri yapılmıştır (10).

**Tablo 3.** PedsQL sağlık bakımı memnuniyet ölçeği alt ölçek alanlarına göre ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Memnuniyet alt ölçek alanları	Ebeveynlerin memnuniyet düzeyleri											
	Asla hoşnut değil		Bazen hoşnut		Çoğu zaman hoşnut		Hemen her zaman hoşnut		Her zaman hoşnut		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Duygusal destek	56	17.5	55	17.2	80	25.0	57	17.8	72	22.5	320	100.0
Bilgilendirme	34	10.6	55	17.2	64	20.0	77	24.1	90	28.1	320	100.0
Genel memnuniyet	14	4.4	32	10.0	36	11.3	73	22.8	165	51.6	320	100.0
İletişim	35	10.9	44	13.8	67	20.9	74	23.1	100	31.3	320	100.0
Genel ölçek	23	7.2	46	14.4	68	21.3	84	26.3	99	30.9	320	100.0

Çocuklar hastaneye yatırıldıklarında genellikle onlara aneleri refakat etmektedir. Hastanede kalan ebeveynlerin çocuklarının hastalıkları nedeniyle üzüntü, kaygı, stres yaşadıkları ve çoğunlukla uyku, banyo ve dinlenme benzeri temel gereksinimlerini karşılayamadıkları bilinmektedir (3). Melnyk, kronik hastalığa sahip çocuğu olan ebeveynlerin stres nedenlerini; çocuklarını kaybetme, anne /baba rolünü kaybetme, çocuğun hastalığına uygun bakım verememe korkusu, ve çocuğun durumu ile ilgili bilgi edinememe endişesi olarak açıklamaktadır (11).

Bu çalışmada hastaneye yatırılan çocukların ve onlara refakat eden ebeveynlerinin demografik özelliklerinin, aldıkları bakım hizmetinden memnuniyet üzerine etkileri incelenmiştir.

Memnuniyetin belirlenmesinde önemli ölçütlerden birinin ebeveyn yaşı olduğu yapılan araştırmalarla belirlenmiştir (12,13).

Ebeveynlerin bilgilendirilme alanındaki memnuniyet ortalama puanları incelendiğinde 20–30 yaş grubunda yer alan ebeveynlerin puanlarının, diğer yaş gruplarında yer alan ebeveyn puanlarından daha düşük olduğu belirlenmiştir. Yapılan grup karşılaştırmaları sonunda, gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır ( $p<0.05$ ). (14–16). Bu bulguya dayanarak genç yaşta ebeveynlerin, sağlık çalışanlarından daha fazla bilgilendirme beklediği söylenebilir. Yurt içi ve yurtdışında yapılmış çalışmalar bu bulguları destekler niteliktedir (17–19).

Çalışmamızdan elde edilen sonuçlarda, ebeveynlerin eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyetlerinin düştüğü görülmüştür. Lewis'in yaptığı memnuniyet literatürü

çalışmasında, hasta memnuniyetinde eğitimin önemli bir değişken olduğu vurgulanmıştır. Eğitim düzeyi yüksek olan hastaların memnuniyet düzeylerinin, eğitim düzeyi düşük olanlara göre daha düşük saptandığı belirtilmiştir (12). Yapılan hasta memnuniyeti ve ebeveyn memnuniyeti araştırmalarının tümünde eğitimin memnuniyeti etkileyen önemli bir faktör olduğu bildirilmiştir (16,17,19).

Elde edilen istatistiksel analizler sonucunda çocukların hastanede kalış süresinin ebeveyn memnuniyetini etkilediği görülmüştür. PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği memnuniyet puanları incelendiğinde, hastanede kalış süresi uzadıkça duygusal destek alabilme, bilgilendirme, genel memnuniyet ve iletişim alanlarından elde edilen ortalama memnuniyet puanlarının düştüğü saptanmıştır. Ancak, ülkemizde yapılan benzer çalışmada ise hastanede yatış süresi ile ebeveyn memnuniyeti arasında bir ilişki saptanmamıştır (20).

Bu araştırmanın sonunda ebeveynlerin yaşadıkları yerin kentsel ya da kırsal bölge olması, sosyal güvencelerinin türü ve ebeveynin özel ya da kamu kurumunda çalışıyor olmasının memnuniyet durumunu etkilemediği görülmüştür. Bu bulgular yapılan diğer araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir (15,19).

Ebeveynlerin ölçeğin tümüne verdiği yanıtlar incelendiğinde, aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu gözlenmiştir (%57.2).

Yunanistan'da yapılan ebeveyn memnuniyet araştırmasında da bizim bulgularımıza benzer sonuçlar elde edilmiştir. Özellikle bakım ile ilgili ebeveyn memnuniyet düzeyinin düşük olduğu belirlenmiştir (18).

Duygusal destek, bilgilendirme ve iletişim gibi temel alanlar memnuniyetin ana çatısını oluşturmaktadır. Bu araştırmanın sonunda özellikle duygusal destek alabilme oranının oldukça düşük olduğu dikkati çekmektedir (%40.3). Yeni Zelanda'da yapılan benzer çalışmada genel memnuniyet oranı %86 olarak saptanmıştır (21). Varni ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada da ebeveyn memnuniyet düzeyinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir (6).

## Sonuç ve öneriler

Bu çalışmanın sonunda ilk kez Türkçe'ye uyarlanan PedsQL Sağlık Bakımı Memnuniyet Ölçeği'nin ebeveyn memnuniyetini ölçmede geçerli ve güvenilir olduğu görülmüştür. Uyarlanan ölçekle yapılan çalışmada İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi'nden hizmet alan ebeveynlerin memnuniyet durumları incelenmiş; çocuğu kronik hastalık tanısı almış ebeveynlerin duygusal destek memnuniyet puanlarının düşük, bilgilendirme memnuniyet puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır. Genel memnuniyetin orta

düzeyde bulunduğu bu çalışmada, ebeveynlerin eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet puanlarının düştüğü, kentsel ya da kırsal bölgede yaşamının ve sosyal güvence türünün memnuniyet düzeyini etkilemediği görülmüştür.

Sonuç olarak; çocuk hastanelerinde bakım kalitesini artırmak için hizmet alanların memnuniyetlerinin değerlendirilmesinin önemli olduğu bilinmektedir. Bu nedenle çocuk hastanelerinde ebeveyn memnuniyetini ölçen standart bir ölçme aracının kullanılması ve düzenli olarak ebeveyn memnuniyetinin değerlendirilmesi önerilmektedir.

Hastanelerde hekim ve hemşirelerin hasta ve yakınları ile iletişimi ve desteği memnuniyet göstergelerine önemli ölçüde yansımaktadır (3,20). Bu nedenle, çocuk hastanelerindeki sağlık çalışanlarının hasta çocuklara ve yakınlarına duygusal destek sağlama, iyi iletişim, konularında donanımlarının geliştirilmesi önerilmektedir.

## Kaynaklar

- Engiz O. Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini. İçinde: Hayran O, Sur H. Hastane yöneticiliği. İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri; 1997;61–87.
- Coyne I. Parental participation in care: A critical review of the literature. *Journal of Advanced Nursing*. 1995; 21: 716–722.
- Arıkan D, Tüfekçi F.G, Taştekin A. Çocuk kliniklerinde refakatçilerin hastanede yaşadıkları sorunlar, beklentileri ve problem çözme düzeyleri ile ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2010; 10;2 49–57
- Sümbüloğlu K. Sümbüloğlu V. Biyoistatistik, Özdemir yayınları. 1995 Ankara
- Tezbaşaran A. Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu. *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*. 1996; Ankara.
- Varni J.W Development of the pediatric hematology/oncology parent satisfaction survey. *Children's Health Care*. 2000;29: (4) 243–255.
- Erkuş A. Psikometri üzerine yazılar. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 2003
- Kutlu Ö. Kişisel görüşme, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Öğretim Üyesi, (2003).
- Ulus B. İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi'nden hizmet alan ebeveynlerin memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. yayımlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü 2004 Ankara.
- Varni J.W, Burwinkle T.M, Seid M. The PedsQLTM as a Pediatric Patient- reported outcome: Reliability and validity of the PedsQLTM measurement model in 25.000 children. [www.rand.org](http://www.rand.org). Erişim tarihi:4.9.2011
- Melnyk B.M, Feinstein NF, Moldenhouer Z. Coping in parents of children who are chronically ill: strategies for assesment and intervention. *pediatric nursing*. 2001;27: (6) 548–558
- Lewis JR. Patient views on quality care in general practice: Literatur reviev. *Social Science and Medicine*. 1994;39:5 655–670 .
- Yıldırım A. Maral I. ve ark. Gazi Hastanesi yataklı servislerinden hizmet alanların bazı temel özelliklerine göre hastaneden memnuniyet durumları. 1998 [www.med.gazi.edu.tr](http://www.med.gazi.edu.tr) Erişim Tarihi: 12.12.2003.
- Yavuz M Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001;5 (2): 69-74.
- Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* 2011; 14:1: 1–8.
- Aşılıoğlu N, Akkuş T, Baysal K. Çocuk acil servislerde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen faktörlerin araştırılması. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*,2009;9 (2): 65–72.
- Şimşek N. Dahiliye servislerinde yatan hastaların hemşirelerden beklentilerinin ve memnuniyetlerinin belirlenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. 2004.
- Moumtzoglou A. Development and application of a questionnaire for assessing parent satisfaction with care. *International Journal for Quality in Health Care*. 2000;12 (4) 331–337.
- Görgeç Ö, Doğan S. Cumhuriyet Üniversitesi sağlık hizmetleri araştırma ve uygulama hastanesi çocuk servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*. 2002;4 (2): 49–59
- Şahin, T.K, Bakıcı, H., Bilban, S., ve ark. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması, genel Tıp Dergisi, 2005;15 (4) 137-142.
- Dawson K.P, Mogtidge N. Parental perception of paediatric inpatient care. *New Zeland Medical Journal*, 1991;38: (4) 489-495.