



PROJE BAŞVURU FORMU

Projenin Başlığı	"Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeğinin Geliştirilmesi" (Developing Satisfaction Scale from Patient Education)
Proje Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Bahar ÇİFTÇİ
Birim/Bölüm/ABD (1)	Hemşirelik Esasları ABD
Araştırmacı(lar)	Doç. Dr. Gülçin AVŞAR Dr. Öğr. Üyesi Arzu SARIALIOĞLU
Proje Türü	Araştırma Başlangıç Destek Projesi (ABDEP)
Proje Grubu	☐ Fen ve Mühendislik Bilimleri ☒ Tıp ve Sağlık Bilimleri ☐ Sosyal Bilimler

(1) Proje yürütücüsünün görev yaptığı birim, bölüm ve anabilim dalı belirtilmelidir.

1. ÖZET ve ANAHTAR KELİMELER: "Projenin kapsamı, yöntemi, konunun özgün değeri ve beklenen sonuçlar kısaca belirtilmelidir. Proje özetinin 150-250 kelime arasında olması beklenir."

Hastalara verilen eğitiminin etkinliğinin değerlendirilebilmesi, geliştirilmesi ve yeni metotların keşfedilebilmesinde bir standart ölçüm aracının olması gerektiği için, **bu projenin amacı**, hasta eğitiminden hastaların memnuniyetini saptamak için **geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı** geliştirmektir.

Sağlığı koruyan ve bireylerde davranış değişikliği geliştirmeye yardım eden öğrenim deneyimlerinin birleşimi olan **hasta eğitiminin hasta memnuniyetini artırma özelliği** vardır. **Hasta memnuniyeti**; hastanın deneyim, değer yargıları ile gelişen beklentileri ile aldığı sağlık hizmeti ve bakımla ilgili düşünceleri ve değerlendirmeleri arasındaki uyum olarak tanımlanabilmektedir. Tedavi sürecinde hasta memnuniyeti sağlık kurumlarının ve hemşirelik eğitiminin **kalitesinin önemli bir göstergesi** olarak kabul edilmektedir. Hasta eğitimi yapıldıktan sonra memnuniyet düzeyinin **nicel verilerle ölçülmesi sağlık hizmetlerinin kalitesinin de artırılmasına** katkı sağlayabilmektedir.

Proje metodolojik bir çalışma olup Atatürk Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Hastanesi kliniklerinde Ekim-Aralık 2019 tarihleri arasında toplanacaktır. Araştırmanın evrenini, araştırmanın yapıldığı hastanede yatan hastalar, örneklemini ise 375-750 hasta oluşturacaktır. Veri toplama aracı olarak "Hastaların-Tanıttıcı-Bilgi-Formu" ve taslak halindeki **"Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği"** kullanılacaktır. Araştırmacılar tarafından gerekli veri tabanlarının taranması sonucunda elde edilen verilerle madde havuzu oluşturulacak, madde havuzundaki maddeler uzmanlara gönderilecek ve görüşleri alınacaktır. Uzman görüşlerine göre düzenlenip ön uygulama yapıldıktan sonra geçerlik ve güvenilirlik çalışması, ölçeğin puanlaması yapılacaktır. Geliştirilecek olan bu ölçeğin, geçerlik ve güvenilirlik çalışması için yüzey ve kapsam geçerliği, yapı geçerliği ve güvenilirlik analizleri yapılacaktır.

Literatürde bakımdan memnuniyet, kurumdaki memnuniyet, taburculuk eğitiminden memnuniyet, cerrahi işleminden memnuniyet gibi pek çok memnuniyet ölçekleri kullanılmaktadır. Fakat hastalara verilen hasta eğitiminden memnuniyeti ölçebilen özel bir ölçeğe rastlanmamıştır. Bu açıdan bu proje ile geliştirilecek olan, **"Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği"** projenin **özgünlüğünü** göstermekte olup, sadece hemşirelik mesleği için, aynı zamanda hasta eğitimi yapan diğer sağlık profesyonelleri için de önemli yeni bir kaynak olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Hasta eğitimi, hemşirelik, memnuniyet ölçeği

2. AMAÇ / GEREKÇE: "Önerilen projenin amacı ve gerekçesi açıkça yazılmalıdır."

Araştırmanın amacı: Hastalara verilen hasta eğitiminin etkinliğinin değerlendirilebilmesi, hasta eğitiminin geliştirilmesi ve yeni metotların keşfedilebilmesi için bir standart ölçüm aracının olması gerekmektedir. **Araştırmanın amacı, hasta eğitiminden hastaların memnuniyetini saptamak için geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı geliştirmektir.**

Bu proje ile oluşturulacak ölçekle ayrıca;





- Hemşire öğrencilere ve hemşirelere, hastalarına verdikleri hasta eğitiminden sonra hasta eğitiminden hastaların memnuniyetini değerlendirebilme imkanı sunacağı,
 - Yeni geliştirilecek olan ölçek ile hastaların memnuniyeti hakkında bilgilerinin değerlendirilebilmesi ve bu bilgiler temel alınarak öğrenci hemşirelerin ve hemşirelerin daha iyi hasta eğitimi verilmesi için kendilerini geliştirmesine fırsat sağlayacağı,
 - Diğer sağlık profesyonellerinin de (Hekim, Eczacı, Fizyoterapist, Ebe vs) verdikleri hasta eğitimi sonrasında aynı ölçeği kullanmasına olanak sağlayacağı düşünülmektedir.
- Yeni geliştirilecek olan “**Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği**” ile hasta eğitiminin niceliği değerlendirilebilecek ve sadece hemşirelik araştırmalarında değil aynı zamanda diğer tüm sağlık profesyonellerinin verdikleri her türlü hasta eğitiminden sonra yaygın olarak bu ölçeğin kullanılmasına katkıda bulunulacağı öngörülmektedir. Ayrıca, hasta eğitiminin memnuniyet düzeylerinin sonuçları doğrultusunda, hemşirelerin kendilerini geliştirecekleri ve sonrasında bireylerin yaşam kalitesini arttıracak, mortalite ve morbiditeyi azaltabilecek ve hastayı geliştirebilecek kaliteli ve etkili hasta eğitimlerinin artması da beklenmektedir.

3. KONU ve KAPSAM: “Önerilen projenin konusu ve kapsamı net olarak tanımlanmalı; amaç ile ilişkisi açıklanmalıdır.”

Projenin Konusu

Önerilen projenin konusu, hastalara verilen hasta eğitiminden hastaların memnuniyetinin ölçülmesi için yeni bir ölçeğin geliştirilmesi hakkındadır. Projede hasta eğitiminden hastaların memnuniyet düzeyinin değerlendirilmesinin **en önemli nedeni**; hasta eğitimi sonrasında memnuniyeti ölçmek için genel olarak araştırmacılar tarafından oluşturulan anketlerin kullanılmasıyla ve ayrıca buna benzer daha önce herhangi bir ölçeğin olmamasıyla ilgilidir. Diğer bir neden ise, diğer sağlık profesyonellerinin de bu ölçeğe ulaşabilme ve rahatlıkla kullanabilme imkânını sağlayabilme özelliği bulunmasıdır. Araştırmanın konusu, yeni bir ölçek (“**Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği**”) geliştirmekle ve geliştirilen ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğini test edilmesiyle sınırlandırılmıştır.

Projenin Kapsamı

Hasta eğitimi, sağlığı koruyan ve bireylerde davranış değişikliği geliştirmeye yardım eden öğrenim deneyimlerinin birleşimidir.¹ Hemşirelik uygulamalarının önemli bir bileşeni olan hasta eğitiminin ilkeleri hakkında hemşireler bilgilerini artırmak için devamlı kendilerini geliştirmesi gerekmektedir.² Profesyonel hemşirenin eğitici rolü kapsamında yer alan **hasta eğitimi**, hasta bireyi komplikasyonlardan korumasına, hastanın yaşamında kendi kendine yeterli duruma gelmesine, hastalıklarla başa çıkmasına, hastalığa uyum sağlamasına, sağlık bakımıyla ilgili karar alma yeteneklerinin artırılmasına, sağlığı geliştirip sürdüreceği davranış değişikliklerinin kazanılmasına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.³ Sağlığın geliştirilmesi, sürdürülmesi ve hastalıkların önlenmesine, sağlığın yeniden kazanılmasına ve rehabilitasyona yönelik etkinliklerin yapılmasında hemşirelerin eğitici rolü büyük bir önem kazanmaktadır.⁴ Ayrıca hasta eğitiminde büyük bir öneme sahip olan hemşireler, hasta ve ailesi ile işbirliği içinde bulunarak, kaliteli bakımın fark edilebilmesi için çaba sarf etmektedir.⁵ Hasta eğitiminin bir çok olumlu etkilerinin yanı sıra ayrıca **hasta memnuniyetini de artırma özelliği** vardır.¹

Hasta memnuniyeti; hastanın deneyim, değer yargıları ile gelişen beklentileri ile aldığı sağlık hizmeti ve bakımla ilgili düşünceleri ve değerlendirmeleri arasındaki uyum olarak tanımlanabilen soyut ve çok boyutlu bir kavramdır.⁶ Hastaların bu beklentilerinin karşılanması sayesinde hastaların memnuniyet düzeyi artırılmış olur.⁷ Tedavi sürecinde hasta memnuniyeti sağlık kurumlarının ve hemşirelik eğitiminin **kalitesinin önemli bir göstergesi** olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda hemşirelik bakımının değerlendirilmesi ve kalitenin belirlenmesinde bir geri bildirim sağlamaktadır.⁶ Uluslararası sağlık bildirgelerinde sağlık bakım kalitesinin önemine vurgu yapılmaktadır. Bu nedenle hasta eğitimi yapıldıktan sonra memnuniyet düzeyinin **nicel verilerle ölçülmesi sağlık hizmetlerinin kalitesinin de artırılmasına** katkı sağlayabilmektedir.⁸





Ülkemizde sağlıkta dönüşüm projesiyle herkese sağlık anlayışı hedeflenmiş ve sağlıkta kalite akreditasyon sistemleri geliştirilmiştir.⁸ Bu duruma bağlı olarak sağlık kurumlarının, kalite standartlarına uygunluğuna yönelik denetlemeler yapılmaktadır. Bu nedenle sağlık kuruluşlarının bütün birimleri kalite bakımından belirlenen standartlara erişmesi beklenmektedir.⁹ Bu süreçte kalite standartlarının belirlenmesi için **çeşitli ölçme yöntemleri** tercih edilebilir. Bu ölçme yöntemlerinden birisi de **hasta memnuniyetidir**. Ölçme yöntemi olarak kullanılan hasta memnuniyetinin ölçümü sayesinde hastalara verilen hizmetin değerlendirilmesi yapılabilir. Hemşireler, hastaların ihtiyaçlarını karşılamak için sürekli yanlarında bulundukları ve hastaların hastanede kaldıkları süre boyunca en sık karşılaştıkları sağlık personeli oldukları¹⁰ göz önünde bulundurulduğunda **hemşireler, hasta memnuniyetinde önemli görevleri** olduğu söylenebilir.^{6,11}

Hasta eğitiminin hasta memnuniyetini de artırma özelliği olduğu için, sağlık kuruluşları performanslarını değerlendirmek için düzenli olarak hasta memnuniyeti verilerini toplamakta ve izlemektedirler. Hasta verileri doğrultusunda planlamalar ve iyileştirmeler yapılmaktadır.¹ Hasta eğitim uygulamalarında düzenlemeler ve iyileştirmeler yapılması **hemşirelik hizmetlerinin kalitesini artırmada** etkili olmaktadır. Hasta memnuniyeti değerlendirilmesinin sonuçlarından yararlanılarak yapılan iyileştirmeler hastaların yararına olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin sonucu ve hizmet kalitesinin göstergesi olarak kabul edilen hasta memnuniyeti hizmetin değerlendirilmesinde ve kalitenin belirlenmesinde geribildirim sağladığı için **ölçülmesi yararlı ve gereklidir**.¹² Hastaların sağlık kuruluşlarına ilişkin memnuniyetlerinin ölçülmesinde **anket en çok tercih edilen ölçme aracıdır**. Güvenilir ve geçerli bir ölçme aracının kullanımı başarılı bir sonuç elde edilmesini sağlar.⁹ Bu veri toplama aracı; hasta eğitimi yapılarak, hastanelerin etkili ve verimli bir hizmet sunulmasında, kurumların yenilenmesinde, tedavi başarı şansının artırılmasında ve toplumun isteklerine yanıt verilmesinde önemli bir geribildirim aracıdır.¹³

Hemşirelerin verdiği hasta eğitiminin etkinliğini değerlendirecek ve geliştirilmesi konusunda tespit yapacak bir standart ölçüm aracının olması gerekmektedir. Literatürde bakımdan memnuniyet, kurumdaki memnuniyet, taburculuk eğitiminden memnuniyet, cerrahi işlem sonrasında memnuniyet gibi pek çok memnuniyet ölçeği kullanılmaktadır. Fakat verilen eğitimden memnuniyeti ölçen özel bir ölçeğe rastlanmamıştır. Ulusal ve uluslararası boyutta böyle bir ölçüm aracına rastlanmadığı için hasta eğitiminden memnuniyeti değerlendiren çalışmaların **nitel veri sağlayan anket** kullanılarak elde edildiği gözlenmektedir. Hastalara verilen eğitimin hastaların memnuniyet düzeyine etkisini değerlendirebilmek için nicel veri sağlayabilecek olan ölçek çalışmasına ihtiyaç duyulduğu için bu araştırma planlanmıştır.

4. LİTERATÜR ÖZETİ: “Proje konusu ile ilgili alanda ulusal ve uluslararası literatür taranarak, özet bir literatür analizi verilmelidir. Bu analizde, önerilen araştırma konusunun literatürdeki önemi, arka planı, bugün gelinen durum, yaşanan sorunlar, eksiklikler, doldurulması gereken boşluklar vb. hususlar açık ve net bir şekilde ortaya konulmalıdır. Literatür değerlendirmesi yapılırken ham bir literatür listesi değil, ilgili literatürün özet halinde bir analizi sunulmalıdır.”

Uzun zaman önce uygulamalı mesleki standartları içine dahil olan **hasta eğitimi** kavramı, profesyonel hemşirenin temel ve beklenen rolü olmuştur.¹⁴ Bu nedenle hemşireler uygulamanın önemli bir bileşeni olarak **hasta eğitiminin ilkeleri** hakkında bilgilerini artırmak için devamlı kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Günümüzde sağlıkla ilgili her problemde çözüm yöntemi olarak görülen **hasta eğitimi**, adeta bir anahtar niteliği taşımaktadır. Hasta eğitiminde büyük bir öneme sahip olan hemşireler, hasta ve ailesi ile işbirliği içinde bulunarak, kaliteli bakımın fark edilebilmesi için çaba sarf etmektedir.⁵

Hasta eğitiminin önemli bir çıktısı olan **hasta memnuniyeti**, hastaların beklediği bakım ile aldıkları bakım arasındaki uyumun derecesi olarak ifade edilmektedir.⁷ **Hasta memnuniyeti**, hasta beklentilerinin yanı sıra sağlık hizmetinin sunum şekli, hasta ile sağlık personeli arasındaki ilişki, hizmetin varlığı, hizmetin devamlılığı, sağlık personelinin yeterliliği ve iletişim biçimi ile sağlanmaktadır. Bu nedenle, **hasta memnuniyeti** sağlık bakım hizmetlerinin bir sonucu ve sunulan **hizmetin kalitesinin belirleyicisi** olarak ele alınabilir.





Uluslararası sağlık bildirgelerinde **sağlık bakım kalitesinin önemine** vurgu yapılmaktadır.⁹ Ülkemizde ise sağlıkta dönüşüm projesiyle herkese sağlık anlayışı hedeflenmiş ve sağlıkta kalite akreditasyon sistemleri geliştirilmiştir.⁹ Bu duruma bağlı olarak sağlık kurumlarının, kalite standartlarına uygunluğuna yönelik denetlemeler yapılmaktadır. Bu nedenle sağlık kuruluşlarının bütün birimleri kalite bakımından belirlenen standartlara erişmesi beklenmektedir.⁸ Bu süreçte kalite standartlarının belirlenmesi için çeşitli ölçme yöntemleri tercih edilebilir. **Bu ölçme yöntemlerinden birisi de hasta memnuniyetine başvurulmasıdır.** Ölçme yöntemi olarak kullanılan hasta memnuniyetinin ölçümü sayesinde hastalara verilen hizmetin değerlendirilmesinin yanı sıra sağlık kuruluşunun kalitesi de değerlendirilebilir.

Hasta eğitimi, sağlığı koruyan ve bireylerde davranış değişikliği geliştirmeye yardım eden öğrenim deneyimlerinin birleşimidir. **Hasta eğitiminin bir çok olumlu etkilerinin yanı sıra hasta memnuniyetini de artırma özelliği vardır.** Sağlık kuruluşları performanslarını değerlendirmek için düzenli olarak hasta memnuniyeti verilerini toplamakta ve izlemektedirler. Hasta verileri doğrultusunda planlamalar ve iyileştirmeler yapılmaktadır.¹ Hasta eğitim uygulamalarında düzenlemeler ve iyileştirmeler yapılması **hemşirelik hizmetlerinin kalitesini artırmada** etkili olmaktadır. **Hasta memnuniyeti** değerlendirilmesinin sonuçlarından yararlanılarak yapılan iyileştirmeler **hastaların yararına olmaktadır.** Sağlık hizmetlerinin sonucu ve hizmet kalitesinin göstergesi olarak kabul edilen hasta memnuniyeti hizmetin değerlendirilmesinde ve kalitenin belirlenmesinde geribildirim sağladığı için **ölçülmesi yararlı ve gereklidir.**¹²

Hastaların sağlık kuruluşlarına ilişkin memnuniyetlerinin ölçülmesinde **nitel veri sağlayan anket** en çok tercih edilen ölçme aracıdır. Güvenilir ve geçerli bir ölçme aracının kullanımı başarılı bir sonuç elde edilmesini sağlar.⁹ Bu veri toplama aracı; hasta eğitimi yapılarak, hastanelerin etkili ve verimli bir hizmet sunulmasında, kurumların yenilenmesinde, tedavi başarı şansının artırılmasında ve toplumun isteklerine yanıt verilmesinde önemli bir geribildirim aracıdır.¹³

Sağlık çalışanlarının temel görevi hastaların gereksinimlerine ve isteklerine cevap verebilmek ve hastaların iyilik halini artırmaktır. **Hasta memnuniyeti kaliteli sağlık hizmetinin en önemli göstergesidir.**^{15,16} Teknolojik gelişmeler sonucunda üretim ve sunumda verimlilik ve kalite ön plana çıktığı için **sağlık bakımın kalitesinin ölçülmesinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi gerekmektedir.**¹⁷ Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi; **hizmetin kalitesinin ve sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi için yol gösterici olabilmektedir.** Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bilgiler **bakıma yön vermede ve hizmetin kalitesini geliştirmeye** yardım etmede önemli kanıtlar sağlayabilir¹⁸. **Bunun yanında, hasta memnuniyetinin ölçümü hemşirelerin performanslarını değerlendirmek amacıyla da kullanılabilir.**¹⁹

Hasta eğitimi sonrasında eğitimden memnuniyetin değerlendirilmesinde ölçek yerine anketler kullanılması nedeniyle değerlendirmenin net olarak yapılamadığı için hasta eğitimi kalitesinin geliştirilmesinde, güvenilir ve geçerli bir ölçüt mutlaka bulunmalıdır. Sağlık profesyonelleri, **hasta memnuniyeti tedavinin başarısını** belirleyen faktörler olarak görmektedir.²⁰ **Bu araştırma ile hasta eğitimi sonrasında hastaların memnuniyeti konusunda ülkemizde yapılacak olan araştırmalara katkı sağlamayı amaçlamaktadır.** Bu proje sonrasında, araştırmanın sonuçlarının ileriye dönük yol göstermesini, uygulanan ölçeğin kullanımını yaygınlaştırarak hasta eğitimi hizmetlerini daha da etkili olması **hedeflenmektedir.** Ayrıca, hastalara verilen hasta eğitiminin kalite ölçütü olan hasta eğitiminden memnuniyetini belirlemeye çalışarak **"Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği"**nin geçerlik ve güvenilirliğini göstermek, bu yolla hasta eğitim uygulamalarında bir geri bildirim ölçütü olarak kullanılmasını sağlamaktır.

11. Yararlanılan Kaynaklar

1. "Komajda M, Follath F, Swedberg Ko, Cleland J, Aguilar J, Cohen-Solal A, Dietz R, Gavazzi A, Van Gilst W, Hobbs R. The EuroHeart Failure Survey programme—a survey on the quality of care among patients with heart failure in Europe: Part 2: treatment. *Eur Heart J*, 2003, 24: 464-474."



2. "Özden M. Sağlık Eğitimi, 1. Baskı. İstanbul, Kişisel Yayınevi, 2014: 28."
3. "Craven RF, Hirnle CJ, Jensen S. *Fundamentals of nursing*. 7th ed. Wolters Kluwer Health/Lippincott Williams & Wilkins, 2013: 189-206."
4. "Kaya H. Sağlık hizmetlerinde hasta eğitimi ve hemşirenin sorumlulukları. *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci*, 2009, 1: 19-23."
5. "Avşar G, Kaşıkçı M. Evaluation of patient education provided by clinical nurses in Turkey. *Int J Nurs Pract*, 2011, 17: 67-71"
6. "Kozan Ö, Zoghi M. *A'dan Z'ye Kronik Kalp Yetersizliği*, 1. Baskı. Ankara, Güneş Tıp Kitabevleri, 2010."
7. "Çetin, M. L. (2012). Genel veya Spinal Anestezi Altında Yapılan Elektif Histerektomi Operasyonlarında, Ameliyat Öncesi Ve Sonrası Anksiyete Ve Hasta Memnuniyetinin Anket Çalışmasıyla Karşılaştırılması, Uzmanlık Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalı, Trabzon"
8. "Onur, T. (2007). Ayaktan Sağlık Hizmeti Veren Sağlık Kuruluşu Olan Özel Hastanelerde Uygulanan Rekabet Stratejilerinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul."
9. "Kıvanç, M. M. (2015). Evrensel Sağlık Bildirgeleri ve Türkiye'de Sağlık Reformları. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 2(3). 162-166."
10. "Kaygın, N.(2012). Sağlık Hizmetlerinde Kalite, Hasta Memnuniyeti ve Hasta Hemşire İlişkileri. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul"
11. "Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M. & Figueira, J. R. (2017). Patients' satisfaction: The Medical Appointments Valence in Portuguese Public Hospitals. *Omega*; 13(3). 1-19."
12. "Hallerbach M, Francoeur A, Pomerantz SC, Oliner C, Morris DL, Eiger G, Cohn J, Goldfinger M. Patterns and predictors of early hospital readmission in patients with congestive heart failure. *Am J Med Qual*, 2008, 23: 18-23."
13. "Toğun, İ. (2007). Acil Serviste Hasta Memnuniyeti, Uzmanlık Tezi, Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi, Gaziantep"
14. "Bastable SB. *Nurse as educator: Principles of teaching and learning for nursing practice*. 4th ed. Jones & Bartlett Learning, 2014: 31-59."
15. "Berra K. The Effect of lifestyle yntervention on quality of life and patient satisfaction with health and health care. *Journal of Cardiovascular Nursing*. 2003; 18: 315325."
16. "Demir C, Çimen M, Peker S, Kostik Z, Pen D. Gata Eğitim Hastanesi genel cerrahi kliniğinde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyinin hesaplanması. *Gülhane Tıp Dergisi*. 2005; 42:6567."
17. "Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir Tıp Fakültesi Hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2008; 21(1).<http://www.marmaramedicaljournal.org/text.php3?id=453>. (Erişim Tarihi: 6 Şubat 2008)."
18. "Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi* 2003; 2(54): 16-24."
19. "Varinli İ, Çakır A. Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiKayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2004; 17(2): 33-52"
20. "Woodring S, Polomano RC, Haagen BF, et al. Development and testing of patient satisfaction measure for inpatient psychiatry care. *J Nurs Care Qual*. 2004;19:137-148."
21. "Seçer İ. Spss ve Lisrel ile Pratik Veri Analizi. Ankara,2015:155."
22. "Alpar R. Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenirlik. Ankara, Detay Yayıncılık, 2012:499."
23. "Çoban Gİ, Kaşıkçı M. Development of the Attitude Scale for nursing Profession. *International Journal of Nursing Practice*, 2011, 17: 518-524."



5. ÖZGÜN DEĞERİ: “Araştırmının dayandığı hipotez(ler) açıkça ortaya konulmalı ve proje konusunun bilgi birikimi içindeki yeri, hangi boşluğu dolduracağı belirtilmelidir. Önerilen yeni teknoloji, yöntem veya kuramın literatüre nasıl bir katkı sağlayacağı açıklanmalıdır.”

Literatürde bakımdan memnuniyet, kurumdan memnuniyet, taburculuk eğitiminden memnuniyet, cerrahi işlemde memnuniyet gibi pek çok memnuniyet ölçekleri kullanılmaktadır. Fakat hastalara verilen hasta eğitiminden memnuniyeti ölçebilen özel bir ölçeğe rastlanmamıştır. Bu açıdan bu proje ile geliştirilecek olan, “**Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği**” hemşirelik mesleği için önemli yeni bilgi üretimine katkı sağlayacaktır.

Ulusal ve uluslararası literatürde,

- Hasta eğitimi sonrasında, hasta eğitiminden hastaların memnuniyetini ölçen bir ölçeğe rastlanmaması,
- Hasta eğitiminden hastaların memnuniyeti değerlendirebilmek için yapılan araştırmalarda nitel bir değerlendirme metodu olan anketlerin kullanılması,
- Hasta eğitimi ile ilgili yapılan bilimsel araştırmalarda hasta eğitiminin etkinliğinin nicel olarak test edilememiş olması,
- Diğer bilimsel araştırmalarla hasta eğitiminden hasta memnuniyetlerinin karşılaştırmaların ve yorumlamaların yapılamamış olması sorun olarak ele alınmaktadır.

Bu proje ile bu sorunları ortadan kaldıracak bir “**Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği**”nin geliştirilmesi, geçerliliğinin ve güvenilirliğinin test edilmesi **projenin özgünlüğünü** göstermektedir. Proje ile oluşturulacak ölçek sonuçlarından elde edilecek veriler, bu konularda yeni bilgi sağlayacaktır. Hastalara verilen eğitimin hastaların memnuniyet düzeyine etkisini değerlendirebilmek için ölçek çalışmasına ihtiyaç duyulduğu için bu araştırma planlanmıştır.

• Literatür incelendiğinde, araştırmaların hepsi hastaların genel memnuniyeti üzerine ölçek geliştirdikleri (kurumun sekreteryası, temizliği, iletişimi vs) görülmektedir. Fakat hastalara hasta eğitimi verildikten sonra hastaların verilen hasta eğitiminin memnuniyet düzeyini nicel verilerle sorgulayan herhangi bir araştırmaya rastlanmamaktadır. Bu yönüyle, **proje ilk olma özelliğine sahiptir.**

• Bu proje, verilen hasta eğitiminden sonra hastaların eğitimden memnuniyetini artırmaya yönelik ülkemizde hemşirelik biliminin **ilgili konu üzerinde bilinen ilk projesidir.**

• Yeni oluşturulacak ölçeğin, **ilk kez hastaların hasta eğitiminden memnuniyet düzeyinin nicel verilerle test edilecek olması** da projemizin özgün değerini ortaya koymaktadır. Çalışmanın sonucu, gelecekte hasta eğitiminden sonra diğer sağlık profesyonellerinden de kullanılabilecek olması yeni araştırmalara ışık tutacaktır. Ayrıca karşılaştırmalı araştırmaların da yapılabilmesine önayak olacaktır.

Sonuç olarak, ulusal ve uluslararası literatürde, hasta eğitiminden memnuniyeti değerlendiren araştırmalarda nitel bir değerlendirme metodu olan **anket uygulamasının yapılması**, hasta eğitimi sonrasında hasta eğitiminden memnuniyeti ölçen **özel bir ölçeğe rastlanmaması**, ayrıca hasta eğitimi ile ilgili yapılan bilimsel araştırmalarda hasta eğitiminin etkinliği **nicel olarak test edilememiş olması**, bunun sonucunda diğer bilimsel araştırmalarla **karşılaştırmalar ve yorumlamalar yapılamamış olması**, bu sorunları ortadan kaldıracak bir “**Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği**”nin geliştirilecek, geçerliliğinin ve güvenilirliğinin test edilecek olması **projenin özgünlüğünü** göstermektedir.

6. YAYGIN ETKİ/KATMA DEĞER: “Projenin gerçekleştirilmesi sonucunda bilimsel birikime, ulusal ekonomiye ve toplumsal refaha yapılabilecek katkılar ve sağlanabilecek yararlar tartışılmalı, elde edilmesi umulan sonuçlardan kimlerin ne şekilde yararlanabileceği belirtilmelidir.”

Yaygın Etki Türleri	Projede Öngörülen/Beklenen Çıktı, Sonuç ve Etkiler
Bilimsel/Akademik (Makale, Bildiri, Kitap)	• Elde edilecek araştırma sonuçlarını uluslararası SSCI ve/veya SCI etki değeri yüksek olan dergilerde bilimsel makaleler olarak yayınlaması, ulusal ve uluslararası konferans, sempozyum ve seminerlerde sunulması sonucunda





	literatüre katkı sağlayacaktır. - Yeni geliştirilecek olan "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği"nin sadece hemşire araştırmacılar için değil, aynı zamanda tüm sağlık profesyonelleri için önemli bir ölçek olacak ve yeni araştırmaların önünü açacaktır. - Yeni "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği"nin geliştirilerek karşılaştırılmalı araştırmalarının yapılması bilimsel literatüre yeni katkı sağlayacaktır.
Ekonomik/Ticar i/Sosyal (Ürün, Prototip Ürün, Patent, Faydalı Model, Üretim İzni, Çeşit Tescili, Spin-off/Start-up Şirket, Görsel/İşitsel Arşiv, Envanter/Veri Tabanı/Belgeleme Üretimi, Telif Konu Olan Eser, medyada Yer Alma, Fuar, Proje Pazarı, Çalıştay, Eğitim vb. Bilimsel Etkinlik, Proje Sonuçlarını Kullanacak Kurum/Kuruluş, vb. diğer yaygın etkiler)	Sağlık kuruluşları kalite standartları ölçmek için hasta memnuniyetinin ölçülmesine başvurdukları için yeni geliştirilecek "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği" kalite bakımından belirlenen standartlara erişmesine katkı sağlayacaktır. Ölçek geliştirildikten sonra literatüre katkı sağlayarak ölçme yöntemi olarak kullanılacak "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği" sayesinde hastalara verilen hizmetin değerlendirilmesinin yanı sıra sağlık kuruluşunun kalitesi de değerlendirilebilecektir. Yeni geliştirilecek ölçekle değerlendirilebilecek olan hasta memnuniyeti sonrasında, hasta eğitim uygulamalarında düzenlemeler ve iyileştirmeler yapılması hemşirelik hizmetlerinin kalitesini artırmada etkili olması beklenmektedir. Hasta memnuniyeti değerlendirilmesinin sonuçlarından yararlanılarak yapılan iyileştirmeler hastaların yararına olmaktadır. Güvenilir ve geçerli bir ölçme aracının kullanımı başarılı bir sonuç elde edilmesini sağlayacak olan, "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği" hasta eğitimi yapılarak, hastanelerin etkili ve verimli bir hizmet sunulmasında, kurumların yenilenmesinde, tedavi başarı şansının artırılmasında ve toplumun isteklerine yanıt verebilecektir. "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği" ile hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi; hizmetin kalitesinin ve sağlık alanındaki eksikliklerin belirlenmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi için yol gösterici olabilmektedir. "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği" ile hasta memnuniyetinin ölçümü hemşirelerin performanslarını değerlendirmek amacıyla da kullanılabilir¹⁹ Bu projede geliştirilecek Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği" ile, araştırmanın sonuçlarının ileriye dönük yol göstermesini, uygulanan ölçeğin kullanımını yaygınlaştırarak hasta eğitimi hizmetlerini daha da etkili olması hedeflenmektedir.
Araştırmacı Yetiştirilmesi ve Yeni Proje(ler) Oluşturma (Yüksek Lisans/Doktora Tezi, Ulusal/Uluslararası Yeni Proje)	- Proje sonunda elde edilecek verilerden sağlanacak yeni bilgiler yeni projeler için alt yapı oluşturacak ve literatüre yeni bir ölçek kazandıracaktır. - Ölçek geliştirilmesi sonucunda oluşacak yeni bilgi birikimi gelecekte benzer çalışmaların yapılmasına imkan tanıyacaktır. - Ayrıca geliştirilecek olan Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği"nin gerek hemşirelere, hemşirelik öğrencilerine gerekse gerekse diğer sağlık profesyonellerine sunularak, bu ölçeğin ülke genelinde yaygınlaşmasına zemin oluşturacaktır.

7. YÖNTEM: "Araştırmanın amaç ve kapsamı ile uyumlu olarak, incelenmek üzere seçilen parametreler sıralanmalıdır. Bu parametrelerin incelenmesi için uygulanacak yöntem ile kullanılacak materyal ayrıntılı bir



şekilde tanımlanmalıdır. Yapılacak ölçümler (ya da derlenecek veriler), kurulacak ilişkiler ayrıntılı biçimde anlatılmalıdır." (*)

Araştırmanın Türü: Araştırma, hasta eğitiminden hastaların memnuniyetini ölçmeyi sağlayacak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı geliştirmek amacı ile yapılacak metodolojik bir araştırmadır.

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman: Araştırma verileri, Erzurum'da Atatürk Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama merkezinin kliniklerinde Ekim-Aralık 2019 tarihleri arasında toplanacaktır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi: Araştırmanın evrenini, araştırmanın yapıldığı hastanede yatan hastalar oluşturacaktır. Ölçek geliştirme ve uyarlama araştırmalarında literatüre göre 300-500 bireye ya da daha sağlıklı bir yol olarak ölçekte yer alan madde sayısının 5 veya 10 katı bireye ulaşmaya çalışılmalıdır.^{21,22} Bu bilgiye dayanarak araştırmanın örneklemini 375-750 hasta oluşturacaktır.

Veri Toplama Araçları: Veri toplama aracı olarak "Hastaların Tanıtıcı Bilgi Formu" (EK 1) ve taslak halindeki "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği" (EK 2) kullanılacaktır.

Tanıtıcı Bilgi Formu (Ek 1)

Araştırmacı tarafından literatüre dayanarak hazırlanan bu formda hastaların yaşı, cinsiyeti, en uzun süre yaşadığı yer, aile tipi, sosyal güvencesi, sosyoekonomik düzeyi, eğitim durumu, mesleği, kronik hastalığının varlığı, hasta eğitimi alma durumu gibi sorular yer almaktadır.

Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği (Ek 2)

Araştırmacı tarafından hasta eğitimi, memnuniyet ve hemşirelik anahtar kelimeleri ile Scopus, Web of Science, Pub Med, Science Direct, YökTez, Google Akademik, Ulakbim veri tabanlarının taranması sonucunda elde edilen araştırmalardan madde havuzu oluşturulacaktır. Madde havuzu uzmanlara gönderilecek ve görüşleri alınacaktır. Uzman görüşlerine göre düzenlenip ön uygulama yapılacaktır. Daha sonra geçerlik ve güvenilirlik çalışması, ölçeğin puanlaması yapılacaktır.²³

Verilerin Toplanması: Araştırma verileri, Ekim-Aralık 2019 tarihleri arasında araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak toplanacaktır. Verilerin toplanması için öncelikle araştırma yapılan kurumlardan yazılı izinler alınacaktır. Hastalarla görüşme öncesi, araştırmanın amacı ve hedefleri, araştırmadan sağlanacak yararlılıklar, görüşme için harcayacağı zaman konusunda açıklamalar yapıp, sözlü onamları alınacaktır. Tanıtıcı Bilgi Formu'nun doldurulması ortalama 5-10 dakika ve taslak halindeki "Hasta Eğitiminden Memnuniyet Ölçeği"nin doldurulması 15-20 dakika olmak üzere veriler toplam 20-30 dakika içinde toplanacaktır.

Verilerin Değerlendirilmesi: Geliştirilecek olan bu ölçeğin, geçerlik ve güvenilirlik çalışması için yüzey ve kapsam geçerliği, yapı geçerliği ve güvenilirlik analizleri yapılacaktır. Öncelikle verilerin normal dağılıma uygunlukları, merkezi ve yaygınlık ölçütleri ve Shapiro Wilk testi ile yapılacaktır. Kapsam geçerliği için uzman görüşü alınarak Kapsam Geçerlik İndeksi (KGI) kullanılacaktır. Yapı geçerliği için açıklayıcı ve yapısal eşitlik modellemesi kapsamında doğrulayıcı faktör analizi yapılacaktır. Açıklayıcı faktör analizi için Kaiser-Meyer Olkin (KMO) ve Bartlett testi, anti-imaj korelasyon, Principal Components Analysis ve Varimax Rotation kullanılacaktır. Doğrulayıcı Faktör analizi için X^2 , X^2/Sd , RMSEA, CFI, IFI uyumluluk testleri kullanılacaktır. Güvenilirlik analizi için ise Cronbach Alpha, Spearman Brown, Guttman, madde-toplam korelasyon testleri ve test-tekrar test kullanılacaktır. Ayrıca madde ayırt edicilik işlemleri için %27'lik alt ve üst çeyreklikler test edilecektir.

Araştırmanın Etik İlkeleri: Araştırmaya başlamadan önce, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Etik Kurul Başkanlığı'ndan onay alındı (EK 3). Ayroca, araştırmanın yapılacağı kliniklerden yazılı izin alınacaktır. Araştırma kapsamına alınan hastalara; araştırmanın amacı ve uygulama yöntemi hakkında gerekli açıklamalar yapıldıktan sonra sözel onamları alınacaktır. Elde edilen bilgilerin gizli tutulacağı belirtilerek "Gizlilik ve Gizliliğin Korunması" ilkesi, araştırmaya gönüllü olarak katılmak isteyenlerin alınması ile de "Özerkliğe Saygı" ilkesini içeren etik ilkeler yerine getirilecektir. Araştırmaya katılmaya istekli olanlar araştırma kapsamına alınacaktır. Araştırmada bireysel hakların korunması gerektiğinden çalışma süresinde İnsan Hakları Helsinki Deklerasyonu'na sadık kalınacaktır.



(*) Doğrudan insan veya hayvanlar üzerinde yapılacak çalışmalar için ilgili birimden etik kurul onay kararının alınması zorunludur. Detaylı bilgi Uygulama Esasları ve Araştırmacı Bilgilendirme Kılavuzu dokümanında verilmiştir.

8. KURUMUN ARAŞTIRMA OLANAKLARI: “Bu bölümde projenin yürütüleceği birimlerde ve Üniversitemizde var olup projede kullanılacak olan altyapı olanakları belirtilmelidir.”

-

9. BAŞARI ÖLÇÜTLERİ: “Hangi süreçlerin/işlemlerin, ne ölçüde gerçekleştirilmesi durumunda projenin tam anlamıyla başarıya ulaşmış sayılabileceği belirtilmelidir. Bu ölçütler açık olarak sıralanmalı, her birinin önem derecesi açıklanmalı, tümünün gerçekleştirilememesi durumunda, projenin başarı oranının belirlenmesine yardımcı olabilecek ipuçları verilmelidir.”

İş Paketi Hedefi	Başarı Ölçütü (% sayı, ifade, vb.)	Projenin Başarısındaki Önemi (%)**
Literatür taraması ile uygun maddelerin oluşturulması	%90	%15
Uygun taslak ölçeğin hazırlanması	%90	%15
Yeterli sayıda uzmandan görüş alınması ve taslak ölçeğin Kapsam Geçerliğinin sağlanması	%90	%15
Eksiksiz ve kullanılabilir verinin elde edilmesi ve analiz edilmesi	%90	%15
Hatasız veri girişinin sağlanması	%95	%15
Taslak ölçeğin geçerlik ve güvenirliğini sağlama	%90	%15
Araştırma sonuçlarının rapor haline dönüştürülmesi	%95	%10

10. PROJEYİ DESTEKLEYEN DİĞER KURULUŞLAR: “Projenin başka bir kuruluş tarafından desteklenip desteklenmediği belirtilmelidir.”

Proje başka bir kuruluş tarafından desteklenmemektedir.

11. BÜTÇE KALEMLERİ GEREKÇESİ: “Talep edilen parasal desteğin her bir kalemi için ayrıntılı gerekçe verilmelidir. Benzer nitelikte olan düşük bedelli kimyasal veya kırtasiye gibi ortak kullanım amacına sahip tüketim malzemeleri gruplanarak ortak gerekçelendirilebilir.”

Makine – Teçhizat			
Adı	Alım Türü	Kullanım Gerekçesi	Bedeli (TL)
Diz üstü bilgisayar	☒ Yurt içi ☐ Yurt dışı	Verilerin girilmesinde, verilerin depolanmasında kullanılacaktır.	5.000.00
Wi-Fi Faks + Fotokopi + Tarayıcı + Laser Yazıcı	☒ Yurt içi ☐ Yurt dışı	Veri formlarının çoğaltılmasında kullanılacaktır.	500.00
TOPLAM (TL)			5.500.00

Sarf Malzemesi			
Adı	Alım Türü	Kullanım Gerekçesi	Bedeli (TL)
Kırtasiye (A4, sunum dosya, kalem vs)	☒ Yurt içi ☐ Yurt dışı	Proje kapsamındaki kırtasiye harcamaları için kullanılacaktır.	500.00





Hard Disk	☒ Yurt içi ☐ Yurt dışı	Verileri depolayabilmek için kullanılacaktır.	250.00
Kartuş	☒ Yurt içi ☐ Yurt dışı	Verilerin çoğaltılması için kullanılacaktır.	125.00×2= 250.00
Yayın ve Kitap	☒ Yurt içi ☐ Yurt dışı	Önerilen proje konusu ile ilgili literatür bilgisinin edinilmesi ve analizlerin yapılması için teorik bilgilerin oluşturulmasında kullanılacaktır.	500.00
TOPLAM (TL)			1.500.00

Hizmet Alımı			
Mahiyeti	Nereden/Kimden Alınacağı	Gerekçesi	Bedeli (TL)
İstatistik hizmeti	İstatistik şirketlerinden hizmet alınacaktır.	Araştırma verilerinin istatistiği için gereklidir	2.000.00
TOPLAM (TL)			2.000.00

Yurt İçi Saha Çalışması Seyahat Giderleri

(Yurt İçi Saha Çalışması Planındaki verilerle uyumlu olacak şekilde doldurulur ve bütçelendirilir)

	Kişi Sayısı	Seyahat Adedi (kez)	Toplam Gün	Taşıt Kirası (ücret x gün)	Toplam Katedilecek Yol (km)	TOPLAM (TL)
Şehirler Arası Seyahat (uçak/otobüs/tren)	1	1				500.00
Gündelik (proje ekibi)	1	1	5			100.00×5= 500.00
TOPLAM (TL)						1.000.00

GENEL BÜTÇE TABLOSU (TL)

	Makine ve Teçhizat Giderleri	Sarf Giderleri	Hizmet Alımları	Seyahat Giderleri	TOPLAM
TOPLAM	5.500.00	1.500.00	2.000.00	1.000.00	10.000.00

Seyahat dışındaki tüm harcama kalemleri için şartname dosyası ile proforma fatura veya teklif mektupları online başvuru sistemine eklenmelidir. Kabul edilen projeler için, şartname ve proforma fatura veya teklif mektuplarının asıllarının birime teslim edilmesi gereklidir.

ATATÜRK
ÜNİVERSİTESİ

