



T.C.  
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
ACİL TIP HEMŞİRELİĞİ ANABİLİM DALI

# **EBEVEYNLERİN ÇOCUK ACİL ÜNİTESİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Murat SABANCI**

**Samsun  
Eylül-2015**



T.C.  
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
ACİL TIP HEMŞİRELİĞİ ANABİLİM DALI

# **EBEVEYNLERİN ÇOCUK ACİL ÜNİTESİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Murat SABANCI**

**Danışman  
Prof. Dr. Ahmet Tevfik SÜNTER**

**Samsun  
Eylül-2015**

T.C.  
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Murat SABANCI tarafından Prof. Dr. Ahmet Tevfik SÜNTER danışmanlığında hazırlanan Ebeveynlerin Çocuk Acil Ünitesinden Memnuniyet Düzeyleri başlıklı bu çalışma jürimiz tarafından 30 /09 /2015 tarihinde yapılan sınav ile Acil Tıp Hemşireliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Ahmet Tevfik SÜNTER  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı

Üye : Prof. Dr. Yücel YAVUZ  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Tıp Fakültesi, Acil Tıp Anabilim Dalı

Üye: Yrd. Doç. Dr. Mehmet ALTUNTAŞ  
Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi  
Tıp Fakültesi, Acil Tıp Anabilim Dalı

Üye: Yrd. Doç. Dr. Serap TOPATAN  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Samsun Sağlık Yüksek Okulu, Hemşirelik Bölümü

ONAY:

Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen ve yukarıda adları yazılı jüri üyeleri tarafından uygun görülmüştür.

.... / .... / .....

Doç. Dr. Aydın HİM  
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

## TEŞEKKÜR

Öncelikle, desteğini benden hiçbir zaman esirgemeyen, tüm yüksek lisans eğitimim boyunca bana her konuda bilgi ve tecrübeleriyle yol gösteren, ilgi ve sevgisini daima hissettiğim danışman hocam Sayın Prof. Dr. Ahmet Tevfik SÜNTER'e,

Yüksek lisans eğitimime büyük katkıları bulunan Acil Tıp Hemşireliği Anabilim Dalı öğretim üyeleri Prof. Dr. Yücel YAVUZ, Doç. Dr. Latif DURAN, Doç. Dr. Ahmet BAYDIN, Yrd. Doç. Dr. H. Ufuk AKDEMİR, Yrd. Doç. Dr. Celal KATI, Doç. Dr. Türker YARDAN, Doç. Dr. Zeliha KOÇ'a,

Araştırmam sırasında çalışmamı sürdürdüğüm kurum Amasya Üniversitesi Sabuncuoğlu Şerefeddin Eğitim Araştırma Hastanesi çocuk acil servisindeki meslektaşlarıma...

Beni yetiştiren, attığım her adımda yanımda olan, sevgisini ve emeğini hiçbir zaman esirgemeyen aileme,

Yüksek lisans eğitimim boyunca sevgisini desteğini hep yanımda hissettiğim sevgili arkadaşım, ablam Öğretim Gör. Azize AYDEMİR'e,

Sonsuz Teşekkür Ediyorum...

**ÖZET**  
**EBEVEYNLERİN ÇOCUK ACİL ÜNİTESİNDEN MEMNUNİYET**  
**DÜZEYLERİ**

**Amaç:** Çalışmamız çocuk acil birimine başvuran hastaların ebeveynlerinden alınan bilgiler doğrultusunda ebeveynlerin memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır.

**Materyal ve Metot:** Araştırmanın evrenini 15.03.2015 -15.05.2015 tarihleri arasında Amasya Üniversitesi Sabuncuoğlu Şerefeddin Eğitim Araştırma Hastanesi Çocuk Acil Birimine başvuran ebeveynlerden araştırmaya katılmaya istekli ve bu konuda gönüllü olan 385 ebeveyn oluşturmaktadır. Araştırmada öncelikle ebeveynlerin sosyo-demografik özelliklerini belirleyen bireysel özellikler formu ve ebeveynlerin acil servise yönelik memnuniyet durumlarını belirlemek amacıyla Karadağ (2007) tarafından geliştirilen ve geçerlik-güvenirlilik çalışması yapılmış olan **Hasta Memnuniyetini Değerlendirme Formu** uygulanmıştır. Çalışmada elde edilen veriler SPSS paket programında değerlendirilmiştir

**Bulgular:** Araştırmaya katılan ebeveynlerin (n=385), 178 (%46,2)'inin 25-34 yaş arasında olduğu, 255 (%66,2)'inin kadın olduğu, 162 (%42,1)'sinin yükseköğretim mezunu olduğu belirlendi. Katılımcıların acil servisten genel memnuniyet düzeyleri 135 (%35,1)'inin çok memnun, 224 (%58,2)'ünün memnun olduğu, en memnuniyetsiz olduklarını konuların araç park etme alanı, hekim ve hemşirenin kendilerini tanıtmaları ve acil servisin hastane içindeki konumu olduğu belirlendi.

**Sonuç:** Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda; sağlık bakım profesyonellerinin hasta kabul aşamasında kendilerini tanıtmalarına özen göstermeleri, acil servisin hastane içindeki konumunun kolay ulaşılabilir hale getirilmesi, acil servise başvuru yapan sağlıklı/hasta bireylerin araçlarını park edebilmeleri için yeterli alanın oluşturulması önerilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Acil Servis, Çocuk acil servisi, Ebeveyn memnuniyeti, Hemşirelik

**Murat SABANCI, Yüksek Lisans Tezi**  
**Ondokuz Mayıs Üniversitesi-Samsun, Eylül-2015**

## ABSTRACT

### PARENTS SATISFACTION LEVELS OF CHILDREN'S EMERGENCY UNIT

**Aim:** This research aimed to determine satisfaction levels of parents applied to the children's emergency unit, in accordance with their statements.

**Material and Method:** The research was carried out on 385 willing parents among those applied to the Children's Emergency Unit at Amasya University Sabuncuoğlu Şerefeddin Training and Research Hospital between the dates of March 15 and May 15, 20015. The data were collected through the Identification Form and the Patients Satisfaction Evaluation Form developed and tested about validity and reliability by Karadağ Ő. ( 2007). The data were analyzed with SPSS software package.

**Results:** It was found out that of the parents (n=385), 178 (46.2 %) were 25-34 age range, 255 ( 66.2 %) were female, 162 ( 42.1 % ) were university graduates. The findings indicated that 135 (35.1 % ) of the parents were "very satisfied", 224 ( 58.2 % ) of the parents were "satisfied" with the service at Children's Emergency Unit. On the other hand, it was revealed that the parents were dissatisfied with "car parking area", "doctors' and nurses' introducing ways of themselves" and "the location of the Children's' Emergency Unit in the hospital".

**Conclusion:** Based on the findings obtained from the research, it is suggested that health care professionals should care about introducing themselves to the parents at the admission part, the location of the Children's' Emergency Unit ought to be easily accessible, and car parking area need to be designed large enough for all patients or the relatives of those.

**Keywords:** Children's Emergency Unit, Emergency Unit, Nursing, Parents Satisfaction,

**Murat SABANCI, Master Thesis**

**Ondokuz Mayıs University-Samsun, September-2015**

## İÇİNDEKİLER

<b>ÖZET</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	vi
<b>1. GİRİŞ</b> .....	1
1.1. Problemin Tanımı ve Önemi.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Soruları.....	2
<b>2. GENEL BİLGİLER</b> .....	3
2.1. Acil Servis .....	3
2.2. Acil Servis ve Sağlıklı/Hasta Bireyler .....	3
2.3. Hasta Memnuniyeti .....	4
2.3.1. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler .....	5
<b>3. MATERYAL VE METOT</b> .....	10
3.1. Araştırmanın Şekli.....	10
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman.....	10
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	10
3.4. Verilerin Toplanması.....	10
3.5. Veri Toplama Araçları.....	11
3.5.1. Bireysel Özellikler Formu .....	11
3.5.2. Acil Bakım Ünitesine Yönelik Hasta Memnuniyetini Değerlendirme Formu.....	11
3.6. Verilerin Değerlendirilmesi.....	11
3.7. Araştırmanın Etik Boyutu .....	12
3.8. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	12
<b>4. BULGULAR</b> .....	13
<b>5. TARTIŞMA</b> .....	57
<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	61
6.1. Sonuçlar .....	61
6.2. Öneriler .....	72
<b>KAYNAKLAR</b> .....	73
<b>EKLER</b> .....	76

<b>Ek-1</b> Bireysel Özellikler Fomu.....	76
<b>Ek-2</b> Acil Bakım Ünitesine Yönelik Hasta Memnuniyeti Değerlendirme Formu	77
<b>Ek-3</b> Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Etik Kurul Onayı .....	78
<b>Ek-4</b> Kamu Hastaneler Kurumu Onayı .....	79
<b>Ek-5</b> Kamu Hastaneler Kurumu Onayı Düzeltme .....	80
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	81





# 1. GİRİŞ

## 1.1. Problemin Tanımı ve Önemi

Acil birimler 7 gün 24 saat hizmetin sunulduğu ve hastanelerin sağlıklı/hasta bireylerle ilişkisinin en fazla olduğu bölümlerdir. Bu bölümlerde sağlıklı/hasta bireylerin çoğu için doğru hizmetin hızlı ve kesintisiz sürdürülme zorunluluğu vardır. Bu nedenle acil birimlerin fiziksel yapı ve iş gücü bakımından diğer sağlık bakım hizmeti sunan ünitelerden farklı olması gerekmektedir (Hansagi, 1992; Akkuş, 2008).

Literatürde acil birimlere başvuru yapan sağlıklı/hasta bireylerin hepsine tıbben acil müdahale gerekmediği kanısı yaygındır (Çakmakçı ve ark., 1995; Oktay, 2003; Bulut, 2006; Akkuş, 2008). Acil servislerin eve yakın olması, muayene için daha kısa süre beklenilmesi, ilgili polikliniklerde sıra bulunamaması, reçete yazdırma, rapor isteme, parenteral uygulama yaptırma ve diğer hastane birimlerinden bakım alamama gibi nedenlerle bireylerin acil servislere başvurdukları belirtilmektedir (Oktay, 2003; Bulut, 2006; Karadağ, 2007; Akkuş, 2008). Bunun yanı sıra ebeveynler çocuklarını acil servise, yüksek ateş, solunum sıkıntısı, konvülsiyon, ağrı, kusma, öksürük, ishal gibi ciddi şikâyetlerle getirmektedirler (Akkuş, 2008). Ancak başvuru oranının yüksek olması, fiziki ortam yetersizlikleri gibi durumlar acil servislerde yığılmalara, kargaşaya ve huzursuz bir ortam oluşmasına neden olmaktadır (Karadağ, 2007). Bu durum da sağlık bakım hizmeti sunulan sağlıklı/hasta birey ve yakınlarının memnuniyet düzeyini olumsuz etkilemektedir.

Memnuniyet kavramı her birey için farklı anlamları içermekle beraber yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler, bireysel ve toplumsal değerleri içeren karmaşık bir olgudur. Acil servise getirilen bireyin yaşı, cinsiyeti, sağlık durumu, tanısı, sağlık durumunu algılayışı, hastane çalışanları ile iletişimi, tedavi ve bakımının sonuçları birey ve ailesinin memnuniyet düzeyini etkilemektedir. Memnuniyet düzeyine etkisi olan diğer faktörleri ise acil serviste müdahale/işlemler için beklenen süre, acil servisin fiziki yapısı, çalışanların davranışı, yönetsel özelliği, tıbbi donanımın durumu, çalışanların mesleki bilgi, beceri ve deneyimleri oluşturmaktadır (Bulut, 2006; Karadağ, 2007; Özer ve Çakıl, 2007).

Hasta memnuniyeti tüm sağlık bakım hizmeti veren birimlerde olduğu gibi acil servislerde de bakımın niteliğini ve kalitesini göstermektedir. Çocuk acil üniteleri gibi çocukların memnuniyet değerlendirmesinin tam olarak ölçülemediği kliniklerde ise

ebeveyn memnuniyeti ön plana çıkmaktadır. Acil serviste ebeveyn memnuniyeti birçok faktörden etkilenir. Verilen sağlık bakım hizmetinin çocuk ve ebeveyn beklentilerini karşılaması ya da verilen hizmetin ebeveyn tarafından algılanma düzeyi hasta memnuniyetinin göstergesidir (Akbaş, 2014).

Kurumların etkin ve verimli bir sağlık bakım hizmeti sunması, sağlık bakım hizmetlerinin toplumun beklentilerini karşılayacak düzeye gelebilmesi için hasta memnuniyetini konu edinen çalışmaların sayısının artırılması önemlidir. Bu doğrultuda, araştırmamız bir üniversite hastanesinin çocuk acil servisinde çocuğu yatan ebeveynlerin servisten memnuniyetini saptamak ve bu konuda literatüre katkı sağlamak amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak planlanmıştır.

### **1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışma çocuk acil birimine başvuran hastaların ebeveynlerinden alınan bilgiler doğrultusunda ebeveynlerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

### **1.3. Araştırmanın Soruları**

1. Çocuğu acil serviste yatan ebeveynlerin servisten memnuniyet durumları ne düzeydedir?
2. Çocuğu acil serviste yatan ebeveynlerin memnuniyetini, ebeveyn yaşı, eğitim düzeyi, acil servise başvuru nedeni, ebeveynlere göre çocuklarının sağlık sorununun ciddiyeti, acil serviste bekleme ve kalış süresi etkiler mi?
3. Çocuğu acil serviste yatan ebeveynlerin servisten memnuniyetlerini iletişim/kişilerarası ilişkiler, bakım ve tedavi, fiziksel çevre/ortam etkiler mi?

## 2. GENEL BİLGİLER

### 2.1. Acil Servis

Toplumun acil ve beklenmedik sağlık sorunlarına cevap veren sağlık bakım hizmeti birimleri acil servislerdir. Sağlıklı/hasta bireyler sağlıkları açısından bir aciliyet içinde oldukları ya da hastalıklarını böyle algıladıkları zamanlarda acil ünitelere başvururlar (Kuğuoğlu, 2004; Ocak, 2013). Acilin tıbbi anlamı; “bireyin fiziksel ya da ruhsal yönden tehlike içinde bulunduğu inanılarak hasta ve ailesine gereksinim duyduğu tıbbi bakımın anında verilmesidir” (Kuğuoğlu, 2004; Erdemir, 2006; Karadağ, 2007).

Ülkemiz Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre acil servis “sağlık hizmeti sunan kamu kurum ve kuruluşları ile özel hukuk tüzel kişileri ve gerçek kişiler tarafından kurulmuş yataklı tedavi kuruluşları bünyesinde yer alan acil servisler” şeklinde tanımlanmıştır. Bu yönetmelikte acil sağlık hizmetleri ise “acil hastalık ve yaralanma hallerinde, konusunda özel eğitim almış ekipler tarafından tıbbi araç ve gereç desteği ile olay yerinde, nakil sırasında, sağlık kurum ve kuruluşlarında sunulan tüm sağlık hizmetleri” olarak tanımlanmıştır (Resmî gazete sayı 25412, 2004).

### 2. 2. Acil Servis ve Sağlıklı/Hasta Bireyler

Acil olgular doğası gereği, hasta ve yakınlarını ani ve beklenmeyen durumlarla karşı karşıya bırakabilir (Karadağ, 2007). Acil olarak yapılması gereken girişimler sağlıklı/hasta bireyler ve aileleri için ürkütücü bir anlam taşır (Gürlek, 2005). Bu durum acil bakım ünitesinin fiziki koşulları, tıbbi teknolojinin gelişmişlik düzeyi ve sağlık bakım profesyonellerinin genel tutumu ne olursa olsun, bu üniteden bakım alan hasta ve yakınlarını diğer ünitelerden bakım alanlara göre farklı beklentiler içerisine sokar. Bu beklentilerin karşılanamaması henüz hastalıklarını kabul etmeyen hasta ve yakınlarının farklı düzeylerde anksiyete yaşamalarına neden olabilir. Ayrıca tanımadıkları kalabalık insanlar, yabancı oldukları tıbbi cihaz sesleri, anlayamadıkları tıbbi terimlerden oluşan bir dil, hasta ve yakınlarını hiçbir şeyden memnun kalmayan, sinirli ve korku dolu duygulara sürükleyebilir (Olgun, 2004; Karadağ, 2007).

#### **Hasta ailelerinin acil durumu algılamalarını etkileyen faktörler;**

- Travmanın ani ve önceden beklenmeyen bir durum oluşu,
- Travmaya maruz kalan birey ile aile bireylerinin ilişkisi,
- Sorumluluk, öfke ve suçluluk duygusu,

- Travmanın derecesi ve aile üzerindeki yaratacağı etki
- Daha önceki deneyimler,
- İletişim yetenekleri,
- Yaş,
- Psikolojik durum,
- Hastalık ya da yaralanmanın algılanışı,
- Entelektüel kapasite,
- Destek sistemleri,
- Kişisel değerler, inançlar ve yaşam tarzı, olarak literatürde yer almaktadır (Gürlek, 2005) .

Acil bakım ünitelerinde sağlıklı/hasta bireyler yoğun bir stres içinde problemlerinin tanımlanmasını ve çözüme kavuşmasını beklemektedirler. Bekleme sürecinin çeşitli nedenlerden dolayı uzaması, hasta ve yakınlarının daha stresli olmasına ve sağlık çalışanlarından beklentilerinin de giderek değişmesine neden olur. Bu süreçte iletişimin problemleri bir boyuta ulaşması (Hatipoğlu, 2004; Gürlek, 2005) ve hasta memnuniyetinin olumsuz yönde etkilenmesi kaçınılmaz olacaktır.

### **2.3. Hasta Memnuniyeti**

Memnuniyet kavramı herkes için farklı anlamlar içermekle birlikte literatürde yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler, bireysel ve toplumsal değerleri içeren birçok faktör ile ilişkili karmaşık bir kavram olarak tanımlanmıştır (Gürlek, 2005; Karadağ, 2007; Tınmaz, 2008). Sağlık bakım hizmetlerinde kalite göstergelerinden biri olarak kabul edilen hasta memnuniyeti ise; “hastaların beklenti ve isteklerinin karşılanması” olarak tanımlanmaktadır (Oktay, 2000; Karadağ, 2007).

Sağlık bakım kurumlarında verilen hizmetin kalitesini belirleyen etmenlerden en önemlisi hasta memnuniyetidir. Bu hizmet sağlıklı/hasta bireyin başvurusundan teşhis, tedavi ve bakımın sonuçlanmasına kadar geçen tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Sağlık bakım hizmetinin nasıl bir ortamda verildiği, verilmiş zamanı, sağlık bakım profesyonellerinin deneyimleri, hizmetin kalitesini etkilemektedir. Acil servisler için ise; sağlıklı/hasta bireylerin bekleme süreleri ve hizmete ulaşılabilirlikleri memnuniyet düzeyini etkiler. Bunun yanında, sağlık bakım profesyonellerinin nezaketi ve davranışlarındaki tutarlılık, sundukları hizmeti süratle ve doğru olarak yapabilmeleri, beklenmedik bir durum karşısında gerekli çözümleri bulmaları ve yanıt vermeleri,

sunulan hizmeti zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirebilmeleri gibi faktörler de acil servislerde hasta memnuniyet düzeyinde önemli etkilere sahiptir (Bulut, 2006; Karadağ, 2007; Kıdak, 2008).

Çeşitli nedenlerle yerine getirilemeyen sağlıklı/hasta bireylerin beklentileri, acil servislerde kargaşa yaşanmasına neden olabilir. Yaşanacak olumsuz sonuçların önüne geçmek için, hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi oldukça önemlidir. Sağlık bakım sistemi ve sağlık bakım profesyonellerinin belirlenen etmenlere göre tutum sergilemeleri hasta memnuniyetine olumlu katkılar sağlayacaktır.

### **2.3.1. Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler**

Sağlık bakım sisteminde her sağlıklı/hasta birey için verilen hizmetin kapsamı, ayrıntısı, süresi, tedavi şekli farklılık gösterir. Sağlık kurumlarının temel amacı sağlıklı/hasta bireye gerekli bakım ve tedavi hizmeti sağlarken, bireyin beklentilerini de karşılamaktır.

**Hastaya İlişkin Faktörler:** Sağlıklı/hasta bireylerin beklentileri geçmiş deneyimlere bağlı olarak değişiklik gösterse de sosyo-demografik özellikleri, sağlık durumları, tanıları, kendi sağlık durumunu algılayışları memnuniyet düzeylerini etkileyebilmektedir (Dölek, 2005; Karadağ, 2007; Akkuş, 2008).

Acil servise gelen sağlıklı/hasta birey tanı konulmayı bekleyen, belirsiz ve karmaşık durumdadır. Bu nedenle sağlıklı/hasta birey ve yakınları anksiyeteleri yüksek, sorumluluk ve suçluluk duyguları içinde ve her şeyden şikâyetçi olan bir tutum sergileyebilirler. Karşılaşılan akut sağlık sorunu sağlıklı/hasta birey ve yakınları için korku ve öfke dolu duygulara sebep olabilmektedir (Eti AF, 1999; Karadağ, 2007).

Sağlıklı/hasta bireylerin taburcu olduktan sonraki takiplerinin yapılması ve taburculuk eğitimleri sağlık durumları, tedavi, yapılan işlemler ve taburculuk önerileri hakkında bilgi verilmesini ve önerilerde bulunulmasını kapsar. Çalışmalar, sağlıklı/hasta bireylerin bu şekilde takip edilmesinin memnuniyetlerinin yanı sıra tedavi ve önerilere uyumlarını da artırdığını göstermektedir (Veronesi, 2005; Bulut, 2006; Karadağ, 2007).

Acil servislere tedavi ve taburculuk işlemleri tamamlanmış olan sağlıklı/hasta bireylerin problemlerinin taburcu olduktan sonra tekrar etmesi veya tıbbi tanı konamaması memnuniyet oranlarını düşürmektedir (Goldwag, 2002; DeLisa, 2004; Karadağ, 2007). Her sağlıklı/hasta bireyin tek ve benzeri olmadığı düşünülerek acil

bakım hizmetlerinin bireye özgü planlanması memnuniyet üzerinde olumlu etkiler oluşturacaktır (Karadağ, 2007).

### **Hizmet Verenlere İlişkin Faktörler:**

Acil ekibinde yer alan bütün sağlık bakım profesyonelleri birlikte hareket ederek sağlıklı/hasta birey için gerekli bakımı verirler. Acil ekibi; hastane öncesi müdahale ekibi, hemşireler, hekimler, sosyal çalışma uzmanları, aile danışmanları, solunum terapistleri ve diğer yardımcı sağlık personellerinden oluşur (Kuğuoğlu, 2004; Aydın, 2006; Yöndem, 2011). Sağlık bakım profesyonellerinin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri, özellikle hasta-hemşire, hasta-doktor ve hasta-hastane personeli ilişkisi hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır (Karadağ, 2007).

**Hasta-hemşire ilişkisi:** Acil hemşiresi hasta memnuniyeti konusunda önemli bir yere sahiptir. Sağlıklı/Hasta bireylerin en fazla iletişim kurduğu, kendileri ve diğer sağlık bakım profesyonelleri arasında bilgi akışını sağlayıcı kişilerdir (Aydın, 2006). Literatürde, hemşirelik hizmetleri sunumunun hastaların tekrar acil servisi tercih etmeleri konusunda oldukça etkili olduğu görüşü mevcuttur (Dölek, 2005; Akkuş, 2008).

Sağlık bakım kurumlarında sağlıklı/hasta bireylerle en çok vakit geçiren meslek grubu hemşirelerdir, 7 gün 24 saat hasta ve yakınları ile birlikte dirler. Sağlıklı/hasta bireyler doktorlarına sormaktan çekindikleri her konuyu hemşirelerine sorarlar. Dolayısı ile hemşirenin hasta ve yakınları ile kurduğu iletişim ve hastanın bakımı, tedavisi arasında oldukça önemli bir bağ oluşur. Bu bağın oluşturduğu memnuniyet tüm acil servis hizmetlerinden memnuniyeti etkiler (Akbaş, 2014).

**Hasta-doktor ilişkisi:** Hekim hasta ilişkilerinin sağlıklı/hasta bireylerin endişe, korku, depresyon, panik, vb. şikâyetlerini rahatlatacak yönde olması beklenmektedir. Hekim, sağlıklı/hasta birey ve yakınlarına yaklaşımında bireylerin içinde buldukları ruh hallerini dikkate almalıdır. Sağlıklı/hasta bireye karmaşık gelecek tıbbi terimlerin kullanılmasından mümkün olduğu kadar kaçınılmalıdır. Sağlıklı/hasta bireye yeterli zaman ayrılmalı, dinlenmeli, anlayacağı şekilde kelimeler seçilmeli ve soru sormasına teşvik edilerek davranılmalıdır. Aksi takdirde hekim ve sağlıklı/hasta bireyler arasında olumsuz bir ilişki söz konusu olurken; bireyler anlamadığı noktaları soramayacak, her şeyi anlamış gibi görünecektir. Sağlıklı/hasta birey ve yakınları hastanede kaldıkları

süre boyunca iyi bir tıbbi hizmet yanında, bilgilendirilmek, rahat iletişim kurabilmek, kararlara katılmak isterler (Akbaş, 2014).

**Hasta-Diğer Hastane Personeli İlişkisi:** Sağlık kurumunun farklı bölümlerinde hizmet sunan birçok sağlık bakım profesyonelleri vardır. Laboratuvar, hasta kayıt, danışma, temizlik ve yemek hizmeti gibi alanlarda görev alan personeller sağlıklı/hasta bireyler ve yakınları ile iletişim halindedirler (Akbaş, 2014).

Günümüz toplum yaşamındaki kişiler arası çatışmanın temelinde iletişim yoksunluğu ve iletişim kopukluğu olduğu görülmektedir. Hizmet sunumlarında herhangi bir bölümde çalışanlardan dolayı olabilecek bir aksaklık hastaların memnuniyetlerini olumsuz etkileyecektir (Akbaş, 2014).

Sağlıklı/hasta birey merkezli bakım; bireylere kendilerinin değerli olduklarını hissettirirken, kişiler arasında bir güven ilişkisinin kurulmasına neden olmaktadır. Bireylerin gereksinimlerini belirleyip bu gereksinimlerine yönelik bilgi veren sağlık bakım profesyonelleri sayesinde sağlıklı/hasta bireyler değerli olduklarını hissetmektedirler. Bu konuda yapılan çalışmalarda bu durumun hasta memnuniyetini artırdığı saptanmıştır. Ek olarak sağlık çalışanlarının sağlıklı/hasta bireylere gerçekten ilgi göstermeleri, ne hissettiklerine odaklanmaları ve onlara zaman ayırmaları son derece önemlidir (Aytar, 2004; Karadağ, 2007).

#### **Çevresel ya da Kurumsal Faktörler:**

Kurumsal ve çevresel faktörler içinde sağlık kurumunun ulaşılabilirliği, ortamı, çalışma saatleri, otopark, temizlik, yiyecek hizmetlerinin kalitesi gibi konular yer almaktadır. Sağlık kurumlarınca fiziksel veya sosyal yönden sağlanan rahatlık bireylerin kendilerini evinde hissetmelerine neden olurken memnuniyetlerini arttırabilmektedir (Aytar, 2004; Karadağ, 2007).

Sağlık bakım profesyonellerinin yaklaşımları ve bilgilendirmelerinin yanı sıra acil ünitelerinin fiziki yapısının, tedavi ve bakımda kullanılacak tıbbi cihazların, araç gereç ve bakım malzemelerinin durumunun ve yönetsel özelliklerin de hasta memnuniyeti üzerinde etkili olduğu düşünülmüştür (Karadağ, 2007).

#### **Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetinin Önemi**

Günümüzde yaşam kalitesi yükselmiş, sağlık hizmetlerinin planlanması, sunulması ve değerlendirilmesinde toplumun her kesiminin ihtiyaçlarının dikkate alınmasının gerekliliği gündeme gelmiştir (Akbaş, 2014). Toplumun mutluluğunu ve

refah düzeyini geliřtirmek olarak dűřűnűlen saęlık hizmetinde, kalitesinin en űnemli gűstergesi sunulan hizmetin hissettirdięi memnuniyetin algılanma dűzeyidir. Memnuniyet her birey için farklı anlamlar içerirken, genellikle bireysel ihtiyaçlardan, isteklerden, dűřűnce ve davranıřlardan etkilenmektedir. Hasta memnuniyetini etkileyen ana unsurlar ise; saęlıklı/hasta birey, yakınları, saęlık bakım profesyonelleri ve saęlık bakım hizmeti sunulan ortamdır (Karadaę, 2007).

#### **Literatűrde hasta memnuniyetini etkileyen faktűrler;**

- Hasta ve yakınlarının karar verme sűrecine katılımlarının sağlanması,
- Hasta ve yakınlarına tedavisi ve yapılan işlemler hakkında bilgi verilmesi,
- Hasta ve yakınları için gerekli olan fiziki ihtiyaçlara yeterli ve zamanında cevap verilmesi,
- Hastanın ağrısının hızlı bir şekilde geçirilmesi,
- Hastaya operasyon gerekli ise űncesinde ve sonrasında gerekli açıklamaların yapılması,
- Hasta ve yakınlarının sorularına yeterli yanıtların verilmesi,
- Hastalara dikkatli bir şekilde takip edilmelerinin nedenlerinin açıklanması
- Hasta ve yakınları tarafından műmkűn olduęunca ulařılabilir olunması řeklinde ifade edilmektedir (Akbař, 2014).

Saęlık kurumlarında hasta memnuniyetini etkileyen faktűrlerden bazılarını ise; saęlık iřletmesinin fiziki yapısı, saęlık personelin tıbbi açıdan yetkinlikleri ve gűvenilirlikleri, iletiřimi, hastalara yűnelik tutum ve davranıřları, teknolojik alt yapı, satın alınan hizmetlerin yeterlilięi ve gűvenilirlięi oluřturur. Saęlıklı/hasta bireylerin temel haklarının bařında, en iyi, gűvenilir ve en kaliteli hizmeti almak gelmektedir. Bireylerin kiřiliklerine, dűřűncelerine ve deęerlerine saygı gűsterilerek hizmetin sunulması, insaniyete uygun olması yanında hasta memnuniyetini de olumlu etkileyecektir. Bununla birlikte, ayakta kalmak isteyen kurumlar, doęru iři, doęru zamanda, doęru yolla, doęru araçlar kullanarak yapmaya ve hasta memnuniyetine gereken űnemi vermeye gereksinim duyacaklardır (Akbař, 2014).

Bilim ve teknolojinin geliřmesi, kűltűr seviyesi ve insanlıęa verilen űnemin artması ile birlikte saęlık hizmetlerinin yűksek standartlarda verilmesinin zorunlu hale geldięi bir gerçektir. Saęlık kurumlarının rekabet gűcűne sahip olabilmesi ve műcadeleden galip çıkabilmesi için teknoloji, arařtırma, evre ve hasta memnuniyetine



yönelik yatırımları gerçekleştirmesi gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinin kaliteli olabilmesi, bu konuda çok daha hassas, dengeli, kaliteli, ulaşılabilir, hızlı ve hatasız hizmet verilerek hasta memnuniyetinin üst seviyelerde yaşanması ile mümkün olacaktır (Akbaş, 2014).



### **3. MATERYAL VE METOT**

#### **3.1. Araştırmanın Şekli**

Araştırma, Amasya Üniversitesi Sabuncuoğlu Şerefeddin Eğitim Araştırma Hastanesi çocuk acil servisine başvuran ebeveynlerin bu üniteye yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan kesitsel bir araştırmadır.

#### **3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman**

Araştırma, 15.03.2015-15.05.2015 tarihleri arasında Amasya Üniversitesi Sabuncuoğlu Şerefeddin Eğitim Araştırma Hastanesi çocuk acil birimine başvuran ebeveynlerin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

#### **3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini; Amasya Üniversitesi Sabuncuoğlu Şerefeddin Eğitim Araştırma Hastanesi çocuk acil birimine başvuran ebeveynler oluşturmaktadır.

Araştırmanın örnekleme; Literatürde acil bakım ünitesinden memnuniyet oranı %64,2-%74,6 arasında olduğu belirtilmektedir (Karagün, 2006; Aşılıoğlu, 2009). Bu verilerden yola çıkılarak araştırma için acil bakım ünitesinden memnuniyet oranı %70 olarak kabul edildi. Sonuçların %95 güven aralığında ( $\alpha= 0,05$ ),  $d=0,05$  örnekleme hatası içerebileceği kabul edildi. Hedef kitledeki birey sayısı bilinmediğinden  $n= t^2pq/d^2$  formülünü kullanarak,  $p= 0,70$ ,  $q=0,30$  ( $1-0,70$ ),  $t=1,96$  ( $\alpha= 0,05$ 'de  $\infty$  serbestlik derecesinde teorik t değeri tablodan bulunmuştur. N bilinmediği için serbestlik derecesi  $\infty$  olarak alınmıştır (Arıkan, 2004).

$d= 0,05$  ( $\pm$  %5 örnekleme hatasını kabul ettiğimiz için)

$n= (1,96)^2 (0,30 \times 0,70) / (0,05)^2 = 323$  yaklaşık olarak 325 kişi örnekleme sayısı olarak hesaplanmıştır. Araştırma ise 385 ebeveynin katılımı ile tamamlanmıştır.

#### **3.4. Verilerin Toplanması**

Veriler araştırmacı tarafından literatür doğrultusunda geliştirilen 11 sorudan oluşan bireysel özellikler formu (Barrio, 2002; Goldwag, 2002; Karadağ, 2007) ve ebeveynlerin acil servise yönelik memnuniyet durumlarını belirlemek amacıyla Karadağ (2007) tarafından geliştirilen ve geçerlik-güvenirlik çalışması yapılmış olan Hasta Memnuniyetini Değerlendirme Formu kullanılarak toplanmıştır.

Araştırmacı tarafından Amasya Kamu Hastaneleri Birliği'nden izin alındıktan ve acil servis sorumlu hemşiresi ile görüşüldükten sonra, çocuk acil servisine gelen ebeveynlerden ankete katılmayı kabul edenler ile yüz yüze görüşülerek formlar

doldurulmuştur. Anket sorularını cevaplama süresi yaklaşık 10 dakikadır. Görüşmede ebeveynlere araştırmaya katılıp katılmama konusundaki kararın tamamen kendilerine ait olduğu, anket formuna isimlerinin yazılmayacağı ve bu çalışmada toplanacak verilerin sadece araştırma kapsamında kullanılacağı belirtilmiştir.

### **3.5. Veri Toplama Araçları**

#### **3.5.1. Bireysel Özellikler Formu**

Araştırmacı tarafından literatür doğrultusunda geliştirilen ebeveynleri tanıtıcı bireysel özellikler formu, ebeveynlerin sosyo-demografik bilgilerini içeren 4 soru (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sağlık güvencesi) ile acil üniteye geliş nedenlerini, acil üniteye ilk müdahale yapılana kadar geçen süreyi, acil üniteye toplam kaldıkları süreyi, kendilerine göre çocuklarının sağlık durumunun ciddiyetini, bu acil üniteyi tercih nedenlerini, gerekli hallerde tekrar bu üniteyi tercih edip etmeyeceklerini ve bu üniteyi ailesi ya da arkadaşlarına tavsiye edip etmeyeceklerini sorgulayan toplam 11 sorudan oluşan bir formdur (Ek-1).

#### **3.5.2. Acil Bakım Ünitesine Yönelik Hasta Memnuniyetini Değerlendirme Formu**

Ebeveynlerin acil üniteye yönelik memnuniyetlerini belirlemek amacıyla 3'lü likert ölçeğine benzer çerçevede geliştirilen 35 ifadeye yer verilmiştir (Karadağ, 2007). Form acil bakım ünitesi ile ilgili genel memnuniyet (madde 1), hekim ve tıbbi tedavi (madde 2-7), hemşire ve bakım (madde 8-15), acil üniteye bekleme süresi (madde 16-23), mahremiyet-bilgilendirme-tıbbi tedavi sonuçları (madde 24- 28) ve acil ünitenin olanakları (madde 29-35) başlıklarını içeren toplam 35 ifadeden oluşmaktadır (Ek-2).

### **3.6. Verilerin Değerlendirilmesi**

Araştırma kapsamına alınan ebeveynlerin çocuk acil ünitesinden memnuniyet düzeylerine ilişkin verilerin istatistiksel analizi, bilgisayar ortamında SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır.

Verilerin değerlendirilmesinde, tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (sayı, yüzdeler dağılımı, ortalama, standart sapma gibi) ile niceliksel verilerin karşılaştırılmasında Ki-Kare testi kullanıldı. Sonuçlar % 95 güven aralığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde değerlendirildi.

### **3.7. Araştırmanın Etik Boyutu**

Araştırmaya Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakóltesi Etik Kurul onayı alındıktan sonra başlanmıştır (Ek-3). Verileri toplamak amacıyla, çalışmanın yapılacağı ildeki Kamu Hastaneler Kurumu'ndan yazılı izin alınmıştır (Ek -4, -5).

### **3.8. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın, sadece izin alınan kurumun acil ünitesinde tedavi ve bakım almış çocukların ebeveynlerine uygulanması, görüşmelerin tedavi ve bakım aldıkları hastanede yapılması bu araştırma için sınırlılık olarak kabul edildi.



## 4.BULGULAR

### 4.1. Çocuk acil servisine başvuran ebeveynlerin genel özellikleri

Ebeveynlerin 178 (%46,2)'inin 25-34 yaş arasında olduğu, 255 (%66,2)'inin kadın olduğu, 162 (%42,1)'sinin yükseköğretim mezunu olduğu 195 (%50,6)'inin sağlık güvencesinin Emekli Sandığı olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

**Tablo 1.** Ebeveynlerin Sosyo-demografik Özelliklerinin Dağılımı ( n = 385 )

Özellikler	n	%	
Yaş	25 yaş altı	52	13,5
	25-34 yaş	178	46,2
	35-44 yaş	105	27,3
	45 yaş ve üzeri	50	13,0
Cinsiyet	Kadın	255	66,2
	Erkek	130	33,8
Eğitim düzeyi	İlköğretim	64	16,6
	Ortaöğretim	159	41,3
	Yükseköğretim	162	42,1
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	17	4,4
	SSK	195	50,6
	Emekli sandığı	156	40,5
	Yok	17	4,4

Katılımcıların 167 (%43,4)'sinin ateş şikâyeti ile acil servise başvurdukları belirlenmiştir (Tablo 2).

**Tablo 2.** Çocuk acil servise başvuran ebeveynlerin acil üniteye geliş nedenlerinin dağılımı (n=385)

Neden	n	%
Ateş	167	43,4
Bulantı, kusma	75	19,5
Ağrı	61	15,8
Öksürük	38	9,9
Halsizlik	16	4,2
Havale, nöbet	13	3,4
İshal	7	1,8
Kızarıklık	4	1,0
Baş dönmesi	4	1,0

Ebeveynlerin 324 (%84,2)'ü çocukları için ilk müdahale yapılana kadar 0-10 dakika arasında bir süre beklediklerini belirtmişlerdir (Tablo 3).

**Tablo 3.** Çocuk acil servisinde ilk müdahale yapılana kadar geçen sürelerin dağılımı (n=385)

Süre (Dk.)	n	%
0-10	324	84,2
10-20	33	8,6
20-30	12	3,1
30-60	16	4,2

Katılımcıların 118 (%30,6)'inin çocuk acil servisinde 30-60 dakika arasında bir süre kaldıkları belirlenmiştir (Tablo 4).

**Tablo 4.** Çocuk acil servisinde toplam kalınan sürelerin dağılımı (n=385)

Süre	n	%
0-30 dakika	86	22,3
30-60 dakika	118	30,6
1-2 saat	109	28,3
2-4 saat	72	18,7

Ebeveynlerin çocuklarının sağlık sorunlarının ciddiyeti konusundaki algıları 15 (%3,9)'inde ciddi değil, 171 (%44,4)'inde az ciddi, 162 (%42,1)'sinde ciddi, 37 (%9,6)'sinde çok ciddi olarak belirlenmiştir.

Katılımcıların 194 (%50,4)'ünün acil servisi 'en yakın acil bakım ünitesi' olarak düşündükleri için tercih ettikleri belirlenmiştir (Tablo 5).

**Tablo 5.** Ebeveynlerin acil servisi tercih etme nedenlerinin dağılımı (n=385)

Neden	n	%
En yakın acil bakım ünitesi	194	50,4
Daha önceden gelmişim	71	18,4
Ambulans getirdi	26	6,8
Doktorum istedi	22	5,7
İyi bir ünü var	4	1

Ebeveynlerin 365 (%94,8)'i acil servisi tekrar tercih edebileceklerini, 345 (%89,6)'i acil servisi aileleri veya arkadaşlarına tavsiye edebileceklerini belirtmişlerdir (Tablo 6).

**Tablo 6.** Ebeveynlerin acil servisi tekrar tercih etme ve başkalarına tavsiye etme oranlarının dağılımı (n=385)

		n	%
<b>Bu üniteyi tekrar tercih eder misiniz?</b>	Evet	365	94,8
	Hayır	20	5,2
<b>Bu üniteyi tavsiye eder misiniz?</b>	Evet	345	89,6
	Hayır	40	10,4

#### **4.2. Hasta memnuniyeti değerlendirme formu**

Katılımcıların 135 (%35,1)'inin acil servisten çok memnun, 224 (%58,2)'ünün memnun, 26 (%6,8)'sının ise memnun olmadığı belirlenmiştir.

Ebeveynlerin hekim ve tıbbi tedavi ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında; hekimin nazik/saygılı davranmasından, yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından 222 (%57,7)'sinin memnun oldukları belirlenmiştir (Tablo 7).

**Tablo 7.** Ebeveynlerin hekim ve tıbbi tedavi ile ilgili memnuniyetlerinin dağılımı (n=385)

Sorular		n	%
<b>Sizinle ilgilenen hekimin kendini tanıttığından</b>	Memnun değilim	92	23,9
	Memnunum	173	44,9
	Çok memnunum	120	31,2
<b>Hekimin nazik/saygılı davranmasından</b>	Memnun değilim	25	6,5
	Memnunum	222	57,7
	Çok memnunum	136	35,3
<b>Hekimin sizinle olan iletişiminden</b>	Memnun değilim	44	11,4
	Memnunum	209	54,3
	Çok memnunum	132	34,3
<b>Hekimin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından</b>	Memnun değilim	48	12,5
	Memnunum	222	57,7
	Çok memnunum	115	29,9
<b>Hekimin sizi ara ara gelip kontrol etmesinden</b>	Memnun değilim	70	18,2
	Memnunum	209	54,3
	Çok memnunum	106	27,5
<b>Hekimin uyguladığı tedaviden</b>	Memnun değilim	36	9,4
	Memnunum	212	55,1
	Çok memnunum	137	35,6

Ebeveynlerin hemşire ve bakım ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında 193 (%50,1)'ünün memnun, 180 (%46,8)'inin çok memnun oldukları belirlenmiştir (Tablo 8).



**Tablo 8.** Ebeveynlerin hemşire ve bakım ile ilgili memnuniyetlerinin dağılımı (n=385)

Sorular		n	%
<b>Sizinle ilgilenen hemşirenin kendini tanıttimasından</b>	Memnun değilim	82	21,3
	Memnunum	185	48,1
	Çok memnunum	118	30,6
<b>Hemşirenin nazik/saygılı davranmasından</b>	Memnun değilim	25	6,5
	Memnunum	184	47,8
	Çok memnunum	176	45,7
<b>Hemşirenin sizinle olan iletişiminden</b>	Memnun değilim	43	11,2
	Memnunum	177	46,0
	Çok memnunum	165	42,9
<b>Hemşirenin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından</b>	Memnun değilim	43	11,2
	Memnunum	170	44,2
	Çok memnunum	172	44,7
<b>Hemşirenin sorularınıza/beklentilerinize yanıt vermesinden</b>	Memnun değilim	24	6,2
	Memnunum	192	49,9
	Çok memnunum	169	43,9
<b>Hemşirenin sizi ara ara gelip kontrol etmesinden</b>	Memnun değilim	22	5,7
	Memnunum	171	44,4
	Çok memnunum	192	49,9
<b>Hemşirenin çağırdığınız zaman hemen gelmesinden</b>	Memnun değilim	25	6,5
	Memnunum	172	44,7
	Çok memnunum	188	48,8
<b>Hemşirenin verdiği bakımdan</b>	Memnun değilim	12	3,1
	Memnunum	193	50,1
	Çok memnunum	180	46,8

Ebeveynlerin acil serviste bekleme süresi ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında; ebeveynlerin muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içinde gelmesinden 197 (%51,2)'sinin memnun, 171 (%44,4)'inin çok memnun oldukları belirlenmiştir (Tablo 9).

**Tablo 9.** Ebeveynlerin acil serviste bekleme süresi ile ilgili memnuniyetlerinin dağılımı (n=385)

Sorular		n	%
<b>Acil üniteye kabul edilme süresinden</b>	Memnun değilim	30	7,8
	Memnunum	210	54,5
	Çok memnunum	145	37,7
<b>İlk ve acil değerlendirme süresinden</b>	Memnun değilim	34	8,8
	Memnunum	194	50,4
	Çok memnunum	157	40,8
<b>Muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içinde gelmesinden</b>	Memnun değilim	17	4,4
	Memnunum	197	51,2
	Çok memnunum	171	44,4
<b>Muayene odasına alındıktan sonra hekimin beş dakika içinde gelmesinden</b>	Memnun değilim	43	11,2
	Memnunum	195	50,6
	Çok memnunum	147	38,2
<b>Konsültan hekimin gelmesi için beklenen süreden</b>	Memnun değilim	90	23,4
	Memnunum	173	44,9
	Çok memnunum	122	31,7
<b>Radyolojik tetkik yapılması için beklenen süreden</b>	Memnun değilim	54	14,0
	Memnunum	222	57,7
	Çok memnunum	109	28,3
<b>Laboratuvar tetkik sonuçlarını bekleme süresinden</b>	Memnun değilim	68	17,7
	Memnunum	209	54,3
	Çok memnunum	108	28,1
<b>Ağrınızın geçirilme süresinden</b>	Memnun değilim	41	10,6
	Memnunum	208	54,0
	Çok memnunum	136	35,3

Ebeveynlerin mahremiyet, bilgilendirilme ve tıbbi tedavi sonuçları ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında; tıbbi tanı ve tedaviler ile ilgili ebeveynlere yapılan açıklamalardan ebeveynlerin 234 (%60,8)'ünün memnun, 127 (%33,0)'sinin çok memnun oldukları belirlenmiştir (Tablo 10).

**Tablo 10.** Ebeveynlerin mahremiyet, bilgilendirme ve tıbbi tedavi sonuçları ile ilgili memnuniyetlerinin dağılımı (n=385)

Sorular		n	%
<b>Mahremiyetinize özen gösterilmesinden</b>	Memnun değilim	32	8,3
	Memnunum	193	50,1
	Çok memnunum	160	41,6
<b>Sizin izniniz ile durumunuz hakkında yakınlarınızın bilgilendirilmesinden</b>	Memnun değilim	33	8,6
	Memnunum	224	58,2
	Çok memnunum	128	33,2
<b>Taburcu olurken size yazılı veya sözlü önerilerde bulunulmasından</b>	Memnun değilim	30	7,8
	Memnunum	211	54,8
	Çok memnunum	144	37,4
<b>Tıbbi tanı ve tedavi ile ilgili yapılan açıklamalardan</b>	Memnun değilim	24	6,2
	Memnunum	234	60,8
	Çok memnunum	127	33,0
<b>Tıbbi tedavi sonuçlarından</b>	Memnun değilim	25	6,5
	Memnunum	231	60,0
	Çok memnunum	129	33,5

Katılımcıların acil servis olanakları ile ilgili bekleme alanının temizliğinden ve rahatlığından 187 (%48,6)'si memnun, 61 (%5,8)'i çok memnun olduklarını ifade ederken araç park etme alanından 125 (%32,5)'i memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir (Tablo 11).

**Tablo 11.** Ebeveynlerin acil servisin olanakları ile ilgili memnuniyetlerinin dağılımı (n=385)

Sorular		n	%
<b>Hastabakıcı/portörlerin yardımcı ve nazik olmasından</b>	Memnun değilim	36	9,4
	Memnunum	231	60,0
	Çok memnunum	118	30,6
<b>Eşyalarınızın güvenle korunmasından</b>	Memnun değilim	25	6,5
	Memnunum	236	61,3
	Çok memnunum	124	32,2
<b>Tedavi/bakım alanının temizliğinden ve rahatlığından</b>	Memnun değilim	53	13,8
	Memnunum	201	52,2
	Çok memnunum	131	34,0
<b>Bekleme alanının temizliğinden ve rahatlığından</b>	Memnun değilim	61	5,8
	Memnunum	187	48,6
	Çok memnunum	137	35,6
<b>Acil ünitenin hastane içindeki yerinden</b>	Memnun değilim	78	20,3
	Memnunum	180	46,8
	Çok memnunum	127	33,0
<b>Acil üniteyi gösteren yönlendirici tabelalardan</b>	Memnun değilim	42	10,9
	Memnunum	197	51,2
	Çok memnunum	146	37,9
<b>Araç park etme alanından</b>	Memnun değilim	125	32,5
	Memnunum	172	44,7
	Çok memnunum	88	22,9

Katılımcıların acil servisten genel memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler ve sahip olunan sağlık güvence türleri arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ve 45 yaş üstü ebeveynlerde memnuniyet düzeyi diğer yaş gruplarına göre daha yüksekti. Erkek ebeveynlerin kadınlara göre daha memnun oldukları ve sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynlerin herhangi bir sağlık güvencesi olanlara ve sağlık güvencesi olmayanlara göre daha memnun oldukları saptandı. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin yaş grubu, cinsiyet ve sağlık güvencelerine göre dağılımı Tablo 12’de sunulmuştur.

**Tablo 12.** Bireysel özellikler ve acil servis ile ilgili genel memnuniyet düzeyinin karşılaştırılması (n=385)

		Genel memnuniyet düzeyi			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	0 (0)	32 (61,5)	20 (38,5)	$\chi^2=17,449$ p=0,008
	25-34	21 (11,8)	99 (55,6)	58 (32,6)	
	35-44	5 (4,8)	58 (55,2)	42 (40,0)	
	45 ve üstü	0 (0)	35 (70,0)	15 (30,0)	
Cinsiyet	Kadın	24 (9,4)	154 (60,4)	77 (30,2)	$\chi^2=13,643$ p=0,001
	Erkek	2 (1,5)	70 (53,8)	58 (44,6)	
Eğitim durumu	İlköğretim	4 (6,3)	41 (64,1)	19 (29,7)	$\chi^2=3,587$ p=0,465
	Ortaöğretim	11 (6,9)	84 (52,8)	64 (40,3)	
	Yükseköğretim	11 (6,8)	99 (61,1)	52 (32,1)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	0 (0)	6 (35,3)	11 (64,7)	$\chi^2=23,404$ p=0,001
	SSK	7 (3,6)	113 (57,9)	75 (38,5)	
	Emekli sandığı	15 (9,6)	94 (60,3)	47 (30,1)	
	Yok	4 (23,5)	11 (64,7)	2 (11,8)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0)	11 (73,3)	4 (26,7)	$\chi^2=10,963$ p=0,090
	Az ciddi	8 (4,7)	100 (58,5)	63 (36,8)	
	Ciddi	16 (9,9)	97 (59,9)	49 (30,2)	
	Çok ciddi	2 (5,4)	16 (43,2)	19 (51,4)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	4 (4,7)	55 (64,0)	27 (31,4)	$\chi^2=6,440$ p=0,376
	30-60 dk.	6 (5,1)	67 (56,8)	45 (38,1)	
	1-2 saat	7 (6,4)	65 (59,6)	37 (33,9)	
	2-4 saat	9 (12,5)	37 (51,4)	26 (36,1)	

Katılımcıların hekimin kendini tanıtmamasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sağlık güvenceleri ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ebeveynler diğer yaş gruplarına göre daha memnuniyetsizken erkek ebeveynler kadınlara göre daha memnundu. Eğitim durumu yükseköğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumunda olanlara oranla daha memnuniyetsizdi. Sağlık güvencesine sahip olmayan ebeveynlerin herhangi bir sağlık güvencesine sahip olanlara oranla daha memnun oldukları, acil serviste toplam kalış süresi 0-30 dk. olan ebeveynlerin de diğer kalış sürelerine sahip olanlara oranla daha

memnun oldukları saptandı. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 13’de sunulmuştur.

**Tablo 13.** Bireysel özellikler ve hekimin kendini tanıtmışından memnuniyet düzeyinin karşılaştırılması (n=385)

		İlgilenen hekimin kendini tanıtmışından			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	23 (44,2)	18 (34,6)	11 (21,2)	$\chi^2=21,710$ p=0,001
	25-34	40 (22,5)	90 (50,6)	48 (27,0)	
	35-44	23 (21,9)	41 (39,0)	41 (39,0)	
	45 ve üstü	6 (12,0)	24 (48,0)	20 (40,0)	
Cinsiyet	Kadın	66 (25,9)	129 (50,6)	60 (23,5)	$\chi^2=20,758$ p=0,000
	Erkek	26 (20,0)	44 (33,8)	60 (46,2)	
Eğitim durumu	İlköğretim	10 (15,6)	43 (67,2)	11 (17,2)	$\chi^2=29,549$ p=0,000
	Ortaöğretim	28 (17,6)	65 (40,9)	66 (41,5)	
	Yükseköğretim	54 (33,3)	65 (40,1)	43 (26,5)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	$\chi^2=16,719$ p=0,010
	SSK	58 (29,7)	73 (37,4)	64 (32,8)	
	Emekli sandığı	30 (19,2)	84 (53,8)	42 (26,9)	
	Yok	0 (0)	10 (58,8)	7 (41,2)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=10,963$ p=0,090
	Az ciddi	47 (27,5)	79 (46,2)	45 (26,3)	
	Ciddi	38 (23,5)	84 (51,9)	40 (24,7)	
	Çok ciddi	7 (18,9)	6 (16,2)	24 (64,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	15 (17,4)	38 (44,2)	33 (38,4)	$\chi^2=40,101$ p=0,000
	30-60 dk.	28 (23,7)	59 (50,0)	31 (26,3)	
	1-2 saat	29 (26,6)	40 (36,7)	40 (36,7)	
	2-4 saat	20 (27,8)	36 (50,0)	16 (22,2)	

Katılımcıların hekimin nazik/saygılı davranmasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş üstü ebeveynler diğer yaş gruplarına göre, erkek ebeveynler kadınlara göre, eğitim durumu ilköğretim olan ebeveynler diğer eğitim

durumundaki ebeveynlere göre daha memnundu. Sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olan ebeveynler sağlık güvencesi yeşil kart olan veya hiç olmayanlara göre, sağlık sorununun ciddiyetini çok ciddi gören ebeveynler diğer sağlık sorunu ciddiyeti algıları olanlara göre, acilde toplam kalış süresi 30-60 dk. olan ebeveynler diğer kalış süresine sahip olanlara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 14’de sunulmuştur.

**Tablo 14.** Bireysel özellikler ve hekimin nazik/saygılı davranmasından memnuniyet düzeyinin karşılaştırılması (n=385)

		Hekimin nazik/saygılı davranmasından			p
		Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	
Bireysel özellikler		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	9 (17,3)	30 (57,7)	13 (25,0)	x <sup>2</sup> =19,426 p=0,004
	25-34	12 (6,7)	107 (60,1)	59 (33,1)	
	35-44	6 (5,7)	51 (48,6)	48 (45,7)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	34 (68,0)	16 (32,0)	
Cinsiyet	Kadın	21 (8,2)	169 (66,3)	65 (25,5)	x <sup>2</sup> =31,999 p=0,000
	Erkek	6 (4,6)	53 (40,8)	71 (54,6)	
Eğitim durumu	İlköğretim	0 (0,0)	51 (79,7)	13 (20,3)	x <sup>2</sup> =20,742 p=0,000
	Ortaöğretim	11 (6,9)	79 (49,7)	69 (43,4)	
	Yükseköğretim	16 (9,9)	92 (56,8)	54 (33,3)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	x <sup>2</sup> =25,976 p=0,000
	SSK	7 (3,6)	113 (57,9)	75 (38,5)	
	Emekli sandığı	11 (7,1)	95 (60,9)	50 (32,1)	
	Yok	5 (29,4)	8 (47,1)	4 (23,5)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	7 (46,7)	4 (26,7)	4 (26,7)	x <sup>2</sup> =61,279 p=0,000
	Az ciddi	4 (2,3)	112 (65,5)	55 (32,2)	
	Ciddi	16 (9,9)	93 (57,4)	53 (32,7)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	13 (35,1)	24 (64,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	9 (10,5)	46 (53,5)	31 (36,0)	x <sup>2</sup> =20,064 p=0,003
	30-60 dk.	2 (1,7)	76 (64,4)	40 (33,9)	
	1-2 saat	5 (4,6)	57 (52,3)	47 (43,1)	
	2-4 saat	11 (15,3)	43 (59,7)	18 (25,0)	

Katılımcıların hekimin iletişiminden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık

güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş arasındaki ebeveynler diğer yaş gruplarına göre, kadın ebeveynler erkeklere göre, sağlık sorununu ciddi görmeyenler diğer gruplara göre memnuniyetsizdi. Eğitim durumu ilköğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumlarındakilere göre, sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler diğer sağlık güvencelilere göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 15’de sunulmuştur.

**Tablo 15.** Bireysel özellikler ve hekimin iletişiminden memnuniyet düzeyinin karşılaştırılması (n=385)

		Hekimin sizinle olan iletişiminden			
Bireysel özellikler		Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	p
		n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	5 (9,6)	24 (46,2)	23 (44,2)	$\chi^2=21,871$ $p=0,001$
	25-34	33 (18,5)	94 (52,8)	51 (28,7)	
	35-44	2 (1,9)	63 (60,0)	40 (38,1)	
	45 ve üstü	4 (8,0)	28 (56,0)	18 (36,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	37 (14,5)	144 (56,5)	74 (29,0)	$\chi^2=13,046$ $p=0,001$
	Erkek	7 (5,4)	65 (50,0)	58 (44,6)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4(6,3)	45 (70,3)	15 (23,4)	$\chi^2=19,000$ $p=0,001$
	Ortaöğretim	17 (10,7)	70 (44,0)	72 (45,3)	
	Yükseköğretim	23 (14,2)	94 (58,0)	45 (27,8)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	0 (0)	6 (35,3)	7 (41,2)	$\chi^2=41,378$ $p=0,000$
	SSK	22 (11,3)	102 (52,3)	71 (36,4)	
	Emekli sandığı	13 (8,3)	97 (62,2)	46 (29,5)	
	Yok	9 (52,9)	4 (23,5)	4 (23,5)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	5 (33,3)	4 (26,7)	6 (40,0)	$\chi^2=41,408$ $p=0,000$
	Az ciddi	13 (7,6)	98 (57,3)	60 (35,1)	
	Ciddi	18 (11,1)	102 (63,0)	42 (25,9)	
	Çok ciddi	8 (21,6)	5 (13,5)	24 (64,9)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	10 (11,6)	45 (52,3)	31 (36,0)	$\chi^2=4,997$ $p=0,544$
	30-60 dk.	12 (10,2)	68 (57,6)	38 (32,2)	
	1-2 saat	9 (8,3)	61 (56,0)	39 (35,8)	
	2-4 saat	13 (18,1)	35 (48,6)	24 (33,3)	

Katılımcıların hekimin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, sahip olunan sağlık



güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 35-44 yaş grubundakiler, erkekler, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar, sağlık sorununu az ciddi ve ciddi olarak algılayanlar, acil serviste toplam kalış süresi 0-30 dk. olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 16’da sunulmuştur.

**Tablo 16.** Bireysel özellikler ve hekimin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından memnuniyet düzeyinin karşılaştırılması (n=385)

Hekimin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından					
Bireysel özellikler		Memnun değilim n (%)	Memnunum n (%)	Çok memnunum n (%)	p
Yaş grubu	25 altı	10 (19,2)	29 (55,8)	13 (25,0)	$\chi^2=15,544$ p=0,016
	25-34	28 (15,7)	108 (60,7)	42 (23,6)	
	35-44	6 (5,7)	59 (56,2)	40 (38,1)	
	45 ve üstü	4 (8,0)	26 (52,0)	20 (40,0)	
Cinsiyet	Kadın	38 (14,9)	149 (58,4)	68 (26,7)	$\chi^2=6,262$ p=0,044
	Erkek	10 (7,7)	73 (56,2)	47 (36,2)	
Eğitim durumu	İlköğretim	4 (6,3)	43 (67,2)	17 (26,6)	$\chi^2=6,365$ p=0,173
	Ortaöğretim	21 (13,2)	83 (52,2)	55 (34,6)	
	Yükseköğretim	23 (14,2)	96 (59,3)	43 (26,5)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	$\chi^2=33,763$ p=0,000
	SSK	16 (8,2)	115 (59,0)	64 (32,8)	
	Emekli sandığı	19 (2,2)	95 (60,9)	42 (26,9)	
	Yok	9 (52,9)	6 (35,3)	2 (11,8)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	5 (33,3)	6 (40,0)	4 (26,7)	$\chi^2=55,556$ p=0,000
	Az ciddi	16 (9,4)	105 (61,4)	50 (29,2)	
	Ciddi	16 (9,9)	109 (67,3)	37 (22,8)	
	Çok ciddi	11 (29,7)	2 (5,4)	24 (64,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	5 (5,8)	62 (72,1)	19 (22,1)	$\chi^2=17,743$ p=0,007
	30-60 dk.	17 (14,4)	59 (50,0)	42 (35,6)	
	1-2 saat	11 (10,1)	60 (55,0)	38 (34,9)	
	2-4 saat	15 (20,8)	41 (56,9)	16 (22,2)	

Katılımcıların hekimin ara ara gelip kontrol etmesinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, ilköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu çok ciddi algılayanlar, acilde toplam 0-30 dk. ve 30-60 dk. kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 17’de sunulmuştur.

**Tablo 17.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hekimin ara ara gelip çocuklarını kontrol etmelerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Hekimin sizi ara ara gelip kontrol etmesinden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun değilim</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok memnunum</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	16 (30,8)	30 (57,7)	6 (11,5)	$x^2=30,741$ $p=0,000$
	25-34	40 (22,5)	95 (53,4)	43 (24,2)	
	35-44	14 (13,3)	58 (55,2)	33 (31,4)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	26 (52,0)	24 (48,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	52 (20,4)	139 (54,5)	64 (25,1)	$x^2=3,662$ $p=0,160$
	Erkek	18 (13,8)	70 (53,8)	42 (32,3)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	0 (0,0)	49 (76,6)	15 (23,4)	$x^2=34,559$ $p=0,000$
	Ortaöğretim	23 (14,5)	82 (51,6)	54 (34,0)	
	Yükseköğretim	47 (29,0)	78 (48,1)	37 (22,8)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	$x^2=36,177$ $p=0,000$
	SSK	23 (11,8)	112 (57,4)	60 (30,8)	
	Emekli sandığı	32 (20,5)	89 (57,1)	35 (22,4)	
	Yok	11 (64,7)	2 (11,8)	4 (23,5)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	5 (33,3)	4 (26,7)	6 (40,0)	$x^2=18,184$ $p=0,006$
	Az ciddi	34 (19,9)	98 (57,3)	39 (22,8)	
	Ciddi	28 (17,3)	92 (56,8)	42 (25,9)	
	Çok ciddi	3 (8,1)	15 (40,5)	19 (51,4)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	14 (16,3)	62 (72,1)	10 (11,6)	$x^2=18,649$ $p=0,005$
	30-60 dk.	19 (16,1)	62 (52,5)	37 (31,4)	
	1-2 saat	24 (22,0)	49 (45,0)	36 (33,0)	
	2-4 saat	13 (18,1)	36 (50,0)	23 (31,9)	

Katılımcıların hekimin uyguladığı tedaviden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p < 0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık güvenceleri yeşil kart olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 18’de sunulmuştur.

**Tablo 18.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hekimin uyguladığı tedaviden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Hekimin uyguladığı tedaviden			p
		Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	
Bireysel özellikler		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	3 (5,8)	32 (61,5)	17 (32,7)	$\chi^2=13,277$ $p=0,039$
	25-34	25 (14,0)	88 (49,4)	65 (36,5)	
	35-44	8 (7,6)	58 (55,2)	39 (37,1)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	34 (68,0)	16 (32,0)	
Cinsiyet	Kadın	30 (11,8)	139 (54,5)	86 (33,7)	$\chi^2=5,482$ $p=0,064$
	Erkek	6 (4,6)	73 (56,2)	51 (39,2)	
Eğitim durumu	İlköğretim	4 (6,3)	49 (76,6)	11 (17,2)	$\chi^2=16,894$ $p=0,002$
	Ortaöğretim	15 (9,4)	75 (47,2)	69 (43,4)	
	Yükseköğretim	17 (10,5)	88 (54,3)	57 (35,2)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	0 (0,0)	6 (35,3)	11 (64,7)	$\chi^2=19,202$ $p=0,004$
	SSK	11 (5,6)	112 (57,4)	72 (36,9)	
	Emekli sandığı	21 (13,5)	88 (56,4)	47 (30,1)	
	Yok	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=16,121$ $p=0,013$
	Az ciddi	16 (9,4)	101 (59,1)	54 (31,6)	
	Ciddi	16 (9,9)	93 (57,4)	53 (32,7)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	14 (37,8)	19 (51,4)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	4 (4,7)	51 (59,3)	31 (36,0)	$\chi^2=7,517$ $p=0,276$
	30-60 dk.	12 (10,2)	68 (57,6)	38 (32,2)	
	1-2 saat	9 (8,3)	55 (50,5)	45 (41,3)	
	2-4 saat	11 (15,3)	38 (52,8)	23 (31,9)	

Katılımcıların hemşirenin kendini tanıtmaktan memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ebeveynler diğer yaş gruplarına göre ve kadın ebeveynler erkeklere göre daha memnuniyetsizdi. Eğitim durumu yükseköğretim olanlar diğer eğitim durumu gruplarına göre ve sağlık güvencesi olmayanlar diğer sağlık güvencesi gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorunu ciddiyeti gruplarına göre ve acilde 0-30 dk. kalan ebeveynler diğer kalış süresi gruplarına göre daha memnun bulundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 19’da sunulmuştur.

**Tablo 19.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin kendini tanıtmışından memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Hemşirenin kendini tanıtmışından			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	20 (38,5)	21 (40,4)	11 (21,2)	$\chi^2=15,231$ p=0,019
	25-34	26 (14,6)	94 (52,8)	58 (32,6)	
	35-44	26 (24,8)	46 (43,8)	33 (31,4)	
	45 ve üstü	10 (20,0)	24 (48,0)	16 (32,0)	
Cinsiyet	Kadın	66 (25,9)	112 (43,9)	77 (30,2)	$\chi^2=10,181$ p=0,006
	Erkek	16 (12,3)	73 (56,2)	41 (31,5)	
Eğitim durumu	İlköğretim	14 (21,9)	37 (57,8)	13 (20,3)	$\chi^2=10,075$ p=0,039
	Ortaöğretim	31 (19,5)	66 (41,5)	62 (39,0)	
	Yükseköğretim	37 (22,8)	82 (50,6)	43 (26,5)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	$\chi^2=13,299$ p=0,0039
	SSK	39 (20,0)	87 (44,6)	69 (35,4)	
	Emekli sandığı	33 (21,2)	88 (56,4)	35 (22,4)	
	Yok	6 (35,3)	4 (23,5)	7 (41,2)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=24,682$ p=0,000
	Az ciddi	36 (21,1)	94 (55,0)	41 (24,0)	
	Ciddi	38 (23,5)	76 (46,9)	48 (29,6)	
	Çok ciddi	8 (21,6)	11 (29,7)	18 (48,6)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	8 (9,3)	55 (64,0)	23 (26,7)	$\chi^2=15,717$ p=0,015
	30-60 dk.	25 (21,2)	53 (44,9)	40 (33,9)	
	1-2 saat	28 (25,7)	47 (43,1)	34 (31,2)	
	2-4 saat	21 (29,2)	30 (41,7)	21 (29,2)	

Katılımcıların hemşirenin nazik/saygılı davranmasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır (p<0,05). Kadın ebeveynler erkeklere göre ve eğitim durumu ortaöğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumu gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler diğer sağlık güvencesi gruplarına göre ve sağlık sorunu ciddiyetini ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorunu gruplarına göre daha memnun

bulundu. Toplam kalış süresi 1-2 saat olan ebeveynler diğer kalış süresi gruplarına göre daha memnun bulundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 20’de sunulmuştur.

**Tablo 20.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin nazik/saygılı davranmasından duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Hemşirenin nazik/saygılı davranmasından			
Bireysel özellikler		Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	p
		n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	4 (7,7)	28 (53,8)	20 (38,5)	$\chi^2=7,918$ p=0,244
	25-34	8 (4,5)	85 (47,8)	85 (47,8)	
	35-44	9 (8,6)	42 (40,0)	54 (51,4)	
	45 ve üstü	4 (8,0)	29 (58,0)	17 (34,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	23 (9,0)	132 (51,8)	100 (39,2)	$\chi^2=16,892$ p=0,000
	Erkek	2 (1,5)	52 (40,0)	76 (58,5)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4 (6,3)	47 (73,4)	13 (20,3)	$\chi^2=24,907$ p=0,000
	Ortaöğretim	14 (8,8)	70 (44,0)	75 (47,2)	
	Yükseköğretim	7 (4,3)	67 (41,4)	88 (54,3)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	0 (0,0)	10 (58,8)	7 (41,2)	$\chi^2=15,711$ p=0,015
	SSK	11 (5,6)	83 (42,6)	101 (51,8)	
	Emekli sandığı	10 (6,4)	85 (54,5)	61 (39,1)	
	Yok	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=13,122$ p=0,041
	Az ciddi	10 (5,8)	89 (52,0)	72 (42,1)	
	Ciddi	11 (6,8)	81 (50,0)	70 (43,2)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	10 (27,0)	23 (62,2)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	8 (9,3)	35 (40,7)	43 (50,0)	$\chi^2=17,118$ p=0,009
	30-60 dk.	8 (6,8)	53 (44,9)	57 (48,3)	
	1-2 saat	3 (2,8)	49 (45,0)	57 (52,3)	
	2-4 saat	6 (8,3)	47 (65,3)	19 (26,4)	

Katılımcıların hemşirenin kendileri ile olan iletişimlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır (p<0,05). Erkek ebeveynler kadınlara göre ve eğitim durumu yükseköğretim olan ebeveynler diğer

eğitim durumu gruplarına göre daha memnun bulundu. Sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olan ebeveynler diğer sağlık güvencesi gruplarına göre ve sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorunu ciddiyeti gruplarına göre daha memnun bulundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 21’de sunulmuştur.

**Tablo 21.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin kendileri ile olan iletişiminden duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Hemşirenin sizinle olan iletişiminden			
Bireysel zellikler		Memnun değilim	Memnunum	çok memnunum	p
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş Grubu	25 altı	8 (15,4)	22 (42,3)	22 (42,3)	$\chi^2=11,767$ p=0,067
	25-34	18 (10,1)	83 (46,6)	77 (43,3)	
	35-44	9 (8,6)	42 (40,0)	54 (51,4)	
	45 ve st	8 (16,0)	30 (60,0)	12 (24,0)	
Cinsiyet	Kadın	37 (14,5)	117 (45,9)	101 (39,6)	$\chi^2=9,409$ p=0,009
	Erkek	6 (4,6)	60 (46,2)	64 (49,2)	
Eğitim Durumu	İlköğretim	8 (12,5)	43 (67,2)	13 (20,3)	$\chi^2=19,471$ p=0,001
	Ortaöğretim	22 (13,8)	64 (40,3)	73 (45,9)	
	Yükseköğretim	13 (8,0)	70 (43,2)	79 (48,8)	
Sağlık Güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	$\chi^2=14,595$ p=0,024
	SSK	15 (7,7)	86 (44,1)	94 (48,2)	
	Emekli sandığı	20 (12,8)	81 (51,9)	55 (35,3)	
	Yok	4 (23,5)	4 (23,5)	9 (52,9)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	6 (40,0)	9 (60,0)	$\chi^2=20,532$ p=0,002
	Az ciddi	20 (11,7)	89 (52,0)	62 (36,3)	
	Ciddi	15 (9,3)	76 (46,9)	71 (43,8)	
Toplam kalınan süre	çok ciddi	8 (21,6)	6 (16,2)	23 (62,2)	$\chi^2=5,581$ p=0,472
	0-30 dk.	8 (9,3)	37 (43,0)	41 (47,7)	
	30-60 dk.	12 (10,2)	50 (42,4)	56 (47,5)	
	1-2 saat	13 (11,9)	51 (46,8)	45 (41,3)	
	2-4 saat	10 (13,9)	39 (54,2)	23 (31,9)	

Katılımcıların hemşirenin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti

konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkek ebeveynler kadınlara göre daha memnundu. Ortaöğretim mezunu ebeveynler diğer eğitim durumu gruplarına göre daha memnundu. Sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler diğer sağlık güvencesi gruplarına göre ve sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorununun ciddiyeti gruplarına göre daha memnundu. Acilde toplam kalınan süreleri kısa olan ebeveynler diğerlerine göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 22’de sunulmuştur.

**Tablo 22.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Hemşirenin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun değilim</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok memnunum</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	4 (7,7)	28 (53,8)	20 (38,5)	$\chi^2=9,122$ $p=0,167$
	25-34	14 (7,9)	76 (42,7)	88 (49,4)	
	35-44	17 (16,2)	43 (41,0)	45 (42,9)	
	45 ve üstü	8 (16,0)	23 (46,0)	19 (38,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	37 (14,5)	114 (44,7)	104 (40,8)	$\chi^2=10,158$ $p=0,006$
	Erkek	6 (4,6)	56 (43,1)	68 (52,3)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	8 (12,5)	41 (64,1)	15 (23,4)	$\chi^2=16,720$ $p=0,002$
	Ortaöğretim	16 (10,1)	59 (37,1)	84 (52,8)	
	Yükseköğretim	19 (11,7)	70 (43,2)	73 (45,1)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	0 (0,0)	10 (58,8)	7 (41,2)	$\chi^2=20,532$ $p=0,005$
	SSK	17 (8,7)	80 (41,0)	98 (50,3)	
	Emekli sandığı	20 (12,8)	76 (48,7)	60 (38,5)	
	Yok	6 (35,3)	4 (23,5)	7 (41,2)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=21,515$ $p=0,001$
	Az ciddi	20 (11,7)	85 (49,7)	66 (38,6)	
	Ciddi	15 (9,3)	75 (46,3)	72 (44,4)	
	Çok ciddi	8 (21,6)	6 (16,2)	23 (62,2)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	8 (9,3)	32 (37,2)	46 (53,5)	$\chi^2=17,820$ $p=0,007$
	30-60 dk.	16 (13,6)	39 (33,1)	63 (53,4)	
	1-2 saat	13 (11,9)	58 (53,2)	38 (34,9)	
	2-4 saat	6 (8,3)	41 (56,9)	25 (34,7)	



Katılımcıların hemşirenin sorularına/beklentilerine yanıt vermesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, yükseköğretim mezunu ebeveynler, sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste 1-2 saat kalanlar kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 23’de sunulmuştur.

**Tablo 23.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin kendini tanıttığından memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Hemşirenin sorularınıza/beklentilerinize yanıt vermesinden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun değilim</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok memnunum</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	8 (15,4)	24 (46,2)	20 (38,5)	$\chi^2=30,855$ $p=0,000$
	25-34	0 (0,0)	87 (48,9)	91 (51,1)	
	35-44	8 (7,6)	55 (52,4)	42 (40,0)	
	45 ve üstü	8 (16,0)	26 (52,0)	16 (32,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	20 (7,8)	128 (50,2)	107 (42,0)	$\chi^2=3,798$ $p=0,150$
	Erkek	4 (3,1)	64 (49,2)	62 (47,7)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4 (6,3)	39 (60,9)	21 (32,8)	$\chi^2=9,937$ $p=0,042$
	Ortaöğretim	14 (8,8)	67 (42,1)	78 (49,1)	
	Yükseköğretim	6 (3,7)	86 (53,1)	70 (43,2)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	4 (23,5)	4 (23,5)	9 (52,9)	$\chi^2=21,979$ $p=0,001$
	SSK	10 (5,1)	87 (44,6)	98 (50,3)	
	Emekli sandığı	10 (6,4)	93 (59,6)	53 (34,0)	
	Yok	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=31,722$ $p=0,000$
	Az ciddi	14 (8,2)	88 (51,5)	69 (40,4)	
	Ciddi	2 (1,2)	89 (54,9)	71 (43,8)	
	Çok ciddi	8 (21,6)	11 (29,7)	18 (48,6)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	4 (4,7)	42 (48,8)	40 (46,5)	$\chi^2=28,306$ $p=0,000$
	30-60 dk.	10 (8,5)	44 (37,3)	64 (54,2)	
	1-2 saat	0 (0,0)	65 (59,6)	44 (40,4)	
	2-4 saat	10 (13,9)	41 (56,9)	21 (29,2)	

Katılımcıların hemşirenin ara ara kendilerini kontrol etmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi olmayanlar ve sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak gören ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 24’de sunulmuştur.

**Tablo 24.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin ara ara kendilerini kontrol etmesinden duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Hemşirenin ara ara gelip sizi kontrol etmesinden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun değilim</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok memnunum</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	8 (15,4)	23 (44,2)	21 (40,4)	$\chi^2=14,051$ $p=0,029$
	25-34	4 (2,2)	82 (46,1)	92 (51,7)	
	35-44	6 (5,7)	45 (42,9)	54 (51,4)	
	45 ve üstü	4 (8,0)	21 (42,0)	25 (50,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	18 (7,1)	122 (47,8)	115 (45,1)	$\chi^2=7,835$ $p=0,020$
	Erkek	4 (3,1)	49 (37,7)	77 (59,2)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	6 (9,4)	37 (57,8)	21 (32,8)	$\chi^2=22,951$ $p=0,000$
	Ortaöğretim	10 (6,3)	50 (31,4)	99 (62,3)	
	Yükseköğretim	6 (3,7)	84 (51,9)	72 (44,4)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	4 (23,5)	4 (23,5)	9 (52,9)	$\chi^2=30,456$ $p=0,000$
	SSK	16 (8,2)	71 (36,4)	108 (55,4)	
	Emekli sandığı	2 (1,3)	85 (54,5)	69 (44,2)	
	Yok	0 (0,0)	11 (64,7)	6 (35,3)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	9 (60,0)	6 (40,0)	$\chi^2=17,025$ $p=0,009$
	Az ciddi	16 (9,4)	80 (46,8)	75 (43,9)	
	Ciddi	2 (1,2)	69 (42,6)	91 (56,2)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	13 (35,1)	20 (54,1)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	4 (4,7)	42 (48,8)	40 (46,5)	$\chi^2=11,652$ $p=0,070$
	30-60 dk.	6 (5,1)	52 (44,1)	60 (50,8)	
	1-2 saat	6 (5,5)	37 (33,9)	66 (60,6)	
	2-4 saat	6 (8,3)	40 (55,6)	26 (36,1)	

Katılımcıların hemşirenin çağırdıkları zaman hemen gelmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, erkekler, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste toplam kalış süresi 0-30 dk. olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 25’de sunulmuştur.

**Tablo 25.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin çağırdıkları zaman hemen gelmesinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Hemşirenin çağırdığınız zaman hemen gelmesinden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok</b>	<b>p</b>
		<b>değilim</b>		<b>memnunum</b>	
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	7 (13,5)	27 (51,9)	18 (34,6)	$x^2=15,805$ $p=0,015$
	25-34	4 (2,2)	76 (42,7)	98 (55,1)	
	35-44	10 (9,5)	49 (46,7)	46 (43,8)	
	45 ve üstü	4 (8,0)	20 (40,0)	26 (52,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	17 (6,7)	129 (50,6)	109 (42,7)	$x^2=11,673$ $p=0,003$
	Erkek	8 (6,2)	43 (33,1)	79 (60,8)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	2 (3,1)	41 (64,1)	21 (32,8)	$x^2=18,180$ $p=0,001$
	Ortaöğretim	10 (6,3)	55 (34,6)	94 (59,1)	
	Yükseköğretim	13 (8,0)	76 (46,9)	73 (45,1)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	4 (23,5)	4 (23,5)	9 (52,9)	$x^2=16,936$ $p=0,010$
	SSK	7 (3,6)	90 (46,2)	98 (50,3)	
	Emekli sandığı	14 (9,0)	67 (42,9)	75 (48,1)	
	Yok	0 (0,0)	11 (64,7)	6 (35,3)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	9 (60,0)	6 (40,0)	$x^2=18,914$ $p=0,004$
	Az ciddi	12 (7,0)	85 (49,7)	74 (43,3)	
	Ciddi	6 (3,7)	68 (42,0)	88 (54,3)	
	Çok ciddi	7 (18,9)	10 (27,0)	20 (54,1)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	0 (0,0)	45 (52,3)	41 (47,7)	$x^2=31,966$ $p=0,000$
	30-60 dk.	9 (7,6)	54 (45,8)	55 (46,6)	
	1-2 saat	2 (1,8)	46 (42,2)	61 (56,0)	
	2-4 saat	14 (19,4)	27 (37,5)	31 (43,1)	

Katılımcıların hemşirenin verdiği bakımdan memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altındakiler, erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi olmayanlar ve yeşil kart olanlar, sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste toplam kalış süresi 1-2 saat olan ebeveynler kendi aralarındaki gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 26’da sunulmuştur.

**Tablo 26.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin verdiği bakımdan memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Hemşirenin verdiği bakımdan			p
		Memnun değilim n (%)	Memnunum n (%)	Çok memnunum n (%)	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	0 (0,0)	35 (67,3)	17 (32,7)	$\chi^2=19,141$ $p=0,004$
	25-34	4 (2,2)	74 (41,6)	100 (56,2)	
	35-44	4 (3,8)	57 (54,3)	44 (41,9)	
	45 ve üstü	4 (8,0)	27 (54,0)	19 (38,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	12 (4,7)	127 (49,8)	116 (45,5)	$\chi^2=6,391$ $p=0,041$
	Erkek	0 (0,0)	66 (50,8)	64 (49,2)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4 (6,3)	39 (60,9)	21 (32,8)	$\chi^2=11,107$ $p=0,025$
	Ortaöğretim	6 (3,8)	69 (43,4)	84 (52,8)	
	Yükseköğretim	2 (1,2)	85 (52,5)	75 (46,3)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	$\chi^2=23,977$ $p=0,001$
	SSK	2 (1,0)	97 (49,7)	96 (49,2)	
	Emekli sandığı	10 (6,4)	86 (55,1)	60 (38,5)	
	Yok	0 (0,0)	2 (11,8)	15 (88,2)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=16,406$ $p=0,012$
	Az ciddi	2 (1,2)	96 (56,1)	73 (42,7)	
	Ciddi	6 (3,7)	78 (48,1)	78 (48,1)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	15 (40,5)	18 (48,6)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	4 (4,7)	41 (47,7)	41 (47,7)	$\chi^2=21,169$ $p=0,002$
	30-60 dk.	2 (1,7)	51 (43,2)	65 (55,1)	
	1-2 saat	0 (0,0)	56 (51,4)	53 (48,6)	
	2-4 saat	6 (8,3)	45 (62,5)	21 (29,2)	

Katılımcıların acil servise kabul edilme sürelerinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar, erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar ve sağlık sorununu ciddi değil ve çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 27’de sunulmuştur.

**Tablo 27.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve acil servise kabul edilme sürelerinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

Acil servise hasta kabul edilme süresinden					
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim	memnunum	memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	8 (15,4)	31 (59,6)	13 (25,0)	$\chi^2=23,892$ p=0,001
	25-34	18 (10,1)	81 (45,5)	79 (44,4)	
	35-44	4 (3,8)	61 (58,1)	40 (38,1)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	37 (74,0)	13 (26,0)	
Cinsiyet	Kadın	28 (11,0)	149 (58,4)	78 (30,6)	$\chi^2=21,976$ p=0,000
	Erkek	2 (1,5)	61 (46,9)	67 (51,5)	
Eğitim durumu	İlköğretim	6 (9,4)	47 (73,4)	11 (17,2)	$\chi^2=18,321$ p=0,001
	Ortaöğretim	16 (10,1)	73 (45,9)	70 (44,0)	
	Yükseköğretim	8 (4,9)	90 (55,6)	64 (39,5)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	2 (11,8)	11 (64,7)	$\chi^2=51,695$ p=0,000
	SSK	8 (4,1)	96 (49,2)	91 (46,7)	
	Emekli sandığı	12 (7,7)	103 (66,0)	41 (26,3)	
	Yok	6 (35,3)	9 (52,9)	2 (11,8)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	11 (73,3)	4 (26,7)	$\chi^2=15,482$ p=0,017
	Az ciddi	22 (12,9)	93 (54,4)	56 (32,7)	
	Ciddi	8 (4,9)	86 (53,1)	68 (42,0)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	20 (54,1)	17 (45,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	10 (11,6)	49 (57,0)	27 (31,4)	$\chi^2=7,948$ p=0,242
	30-60 dk.	10 (8,5)	62 (52,5)	46 (39,0)	
	1-2 saat	4 (3,7)	56 (51,4)	49 (45,0)	
	2-4 saat	6 (8,3)	43 (59,7)	23 (31,9)	

Katılımcıların ilk ve acil değerlendirilme sürelerinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları ve sahip olunan sağlık güvenceleri arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubu ebeveynler diğer yaş gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar ve sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler kendi arlarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 28’de sunulmuştur.

**Tablo 28.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve ilk ve acil değerlendirilme sürelerinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		İlk ve acil değerlendirme süresinden			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	2 (3,8)	37 (71,2)	13 (25,0)	$\chi^2=28,996$ $p=0,000$
	25-34	23 (12,9)	68 (38,2)	87 (48,9)	
	35-44	7 (6,7)	54 (51,4)	44 (41,9)	
	45 ve üstü	2 (4,0)	35 (70,0)	13 (26,0)	
Cinsiyet	Kadın	32 (12,5)	131 (51,4)	92 (36,1)	$\chi^2=16,057$ $p=0,000$
	Erkek	2 (1,5)	63 (48,5)	65 (50,0)	
Eğitim durumu	İlköğretim	10 (15,6)	37 (57,8)	17 (26,6)	$\chi^2=13,735$ $p=0,008$
	Ortaöğretim	15 (9,4)	68 (42,8)	76 (47,8)	
	Yükseköğretim	9 (5,6)	89 (54,9)	64 (39,5)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	0 (0,0)	6 (35,3)	11 (64,7)	$\chi^2=27,961$ $p=0,000$
	SSK	11 (5,6)	104 (53,3)	80 (41,0)	
	Emekli sandığı	17 (10,9)	82 (52,6)	57 (36,5)	
	Yok	6 (35,3)	2 (11,8)	9 (52,9)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	6 (40,0)	9 (60,0)	$\chi^2=9,111$ $p=0,167$
	Az ciddi	16 (9,4)	92 (53,8)	63 (36,8)	
	Ciddi	18 (11,1)	76 (46,9)	68 (42,0)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	20 (54,1)	17 (45,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	4 (4,7)	42 (48,8)	40 (46,5)	$\chi^2=4,163$ $p=0,594$
	30-60 dk.	10 (8,5)	64 (54,2)	44 (37,3)	
	1-2 saat	11 (10,1)	54 (49,5)	44 (40,4)	
	2-4 saat	9 (12,5)	34 (47,2)	29 (40,3)	

Katılımcıların muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içerisinde gelmesinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, erkekler, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi olmayanlar, acil serviste toplam kalış süreleri 0-30 dk. ve 30-60 dk. olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 29’da sunulmuştur.

**Tablo 29.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içerisinde gelmesinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içinde gelmesinden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok</b>	<b>p</b>
		<b>değilim</b>		<b>memnunum</b>	
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	6 (11,5)	31 (59,6)	15 (28,8)	$\chi^2=25,343$ $p=0,000$
	25-34	0 (0,0)	89 (50,0)	89 (50,0)	
	35-44	9 (8,6)	47 (44,8)	49 (46,7)	
	45 ve üstü	2 (4,0)	30 (60,0)	18 (36,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	15 (5,9)	140 (54,9)	100 (39,2)	$\chi^2=10,334$ $p=0,006$
	Erkek	2 (1,5)	57 (43,8)	71 (54,6)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4 (6,3)	43 (67,2)	17 (26,6)	$\chi^2=11,004$ $p=0,027$
	Ortaöğretim	8 (5,0)	78 (49,1)	73 (45,9)	
	Yükseköğretim	5 (3,1)	76 (46,9)	81 (50,0)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	4 (23,)	2 (11,8)	11 (64,7)	$\chi^2=25,143$ $p=0,000$
	SSK	7 (3,6)	97 (49,7)	91 (46,7)	
	Emekli sandığı	6 (3,8)	90 (57,7)	60 (38,5)	
	Yok	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	10 (66,7)	5 (33,3)	$\chi^2=5,476$ $p=0,484$
	Az ciddi	8 (4,7)	91 (53,2)	72 (42,1)	
	Ciddi	9 (5,6)	79 (48,8)	74 (45,7)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	17 (45,9)	20 (54,1)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	0 (0,0)	39 (45,3)	47 (54,7)	$\chi^2=23,075$ $p=0,001$
	30-60 dk.	2 (1,7)	72 (61,0)	44 (37,3)	
	1-2 saat	9 (8,3)	45 (41,3)	55 (50,5)	
	2-4 saat	6 (8,3)	41 (56,9)	25 (34,7)	

Katılımcıların muayene odasına alındıktan sonra hekimin on dakika içerisinde gelmesinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi yeşil kart olanlar ve acilde toplam 0-30 dk. kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar ise diğer sağlık sorunu ciddiyeti gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 30'da sunulmuştur.

**Tablo 30.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve muayene odasına alındıktan sonra hekimin on dakika içerisinde gelmesinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Muayene odasına alındıktan sonra hekimin on dakika içinde gelmesinden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun değilim</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok memnunum</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	6 (11,5)	26 (50,0)	20 (38,5)	$x^2=7,722$ $p=0,259$
	25-34	26 (14,6)	84 (47,2)	68 (38,2)	
	35-44	9 (8,6)	53 (50,5)	43 (41,0)	
	45 ve üstü	2 (4,0)	32 (64,0)	16 (32,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	35 (13,7)	134 (52,5)	86 (33,7)	$x^2=8,886$ $p=0,012$
	Erkek	8 (6,2)	61 (46,9)	61 (46,9)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	2 (3,1)	47 (73,4)	15 (23,4)	$x^2=24,242$ $p=0,000$
	Ortaöğretim	23 (14,5)	61 (38,4)	75 (47,2)	
	Yükseköğretim	18 (11,1)	87 (53,7)	57 (35,2)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	0 (0,0)	6 (35,3)	11 (64,7)	$x^2=13,412$ $p=0,037$
	SSK	17 (8,7)	97 (49,7)	81 (41,5)	
	Emekli sandığı	22 (14,1)	83 (53,2)	51 (32,7)	
	Yok	4 (23,5)	9 (52,9)	4 (23,5)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	4 (26,7)	9 (60,0)	2 (13,3)	$x^2=19,925$ $p=0,003$
	Az ciddi	15 (8,8)	91 (53,2)	65 (38,0)	
	Ciddi	20 (12,3)	86 (53,1)	56 (34,6)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	9 (24,3)	24 (64,9)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	0 (0,0)	48 (55,8)	38 (44,2)	$x^2=27,619$ $p=0,000$
	30-60 dk.	12 (10,2)	66 (55,9)	40 (33,9)	
	1-2 saat	13 (11,9)	49 (45,0)	47 (43,1)	
	2-4 saat	18 (25,0)	32 (44,4)	22 (30,6)	



Katılımcıların konsültan hekimin gelmesi için beklenen süreden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar, erkekler, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Sağlık güvencesi olmayanlar ve acil serviste toplam 2-4 saat kalan ebeveynler ise daha memnuniyetsizdi. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 31’de sunulmuştur.

**Tablo 31.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve konsültan hekimin gelmesi için beklenen süreden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Konsültan hekimin gelmesi için beklenen süreden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok</b>	<b>p</b>
		<b>değilim</b>		<b>memnunum</b>	
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	14 (26,9)	20 (38,5)	18 (34,6)	$x^2=15,673$ $p=0,016$
	25-34	46 (25,8)	68 (38,2)	64 (36,0)	
	35-44	24 (22,9)	51 (48,6)	30 (28,6)	
	45 ve üstü	6 (12,0)	34 (68,0)	10 (20,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	75 (29,4)	111 (43,5)	69 (27,1)	$x^2=17,206$ $p=0,000$
	Erkek	15 (11,5)	62 (47,7)	53 (40,8)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	10 (15,6)	47 (73,4)	7 (10,9)	$x^2=28,548$ $p=0,000$
	Ortaöğretim	39 (24,5)	57 (35,8)	63 (39,6)	
	Yükseköğretim	41 (25,3)	69 (42,6)	52 (32,1)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	6 (35,3)	2 (11,8)	9 (52,9)	$x^2=20,540$ $p=0,002$
	SSK	40 (20,5)	89 (45,6)	66 (33,8)	
	Emekli sandığı	36 (23,1)	80 (51,3)	40 (25,6)	
	Yok	8 (47,1)	2 (1,8)	7 (41,2)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	8 (53,3)	7 (46,7)	$x^2=21,641$ $p=0,001$
	Az ciddi	35 (20,5)	82 (48,0)	54 (31,6)	
	Ciddi	51 (31,5)	70 (43,2)	41 (25,3)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	13 (35,1)	20 (54,1)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	10 (11,6)	33 (38,4)	43 (50,0)	$x^2=26,650$ $p=0,000$
	30-60 dk.	25 (21,2)	57 (48,3)	36 (30,5)	
	1-2 saat	29 (26,6)	49 (45,0)	31 (28,4)	
	2-4 saat	26 (36,1)	34 (47,2)	12 (16,7)	

Katılımcıların radyolojik tetkikin yapılması için bekledikleri süreden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar, sağlık sorununun ciddiyetini çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 32’de sunulmuştur.

**Tablo 32.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve radyolojik tetkikin yapılması için bekledikleri süreden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Radyolojik tetkikin yapılması için beklenen süreden</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun değilim</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok memnunum</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	4 (7,7)	37 (71,2)	11 (21,2)	$\chi^2=12,598$ $p=0,050$
	25-34	35 (19,7)	90 (50,6)	53 (29,8)	
	35-44	9 (8,6)	65 (61,9)	31 (29,5)	
	45 ve üstü	6 (12,0)	30 (60,0)	14 (28,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	38 (14,9)	147 (57,6)	70 (27,5)	$\chi^2=0,611$ $p=0,737$
	Erkek	16 (12,3)	75 (57,7)	39 (30,0)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	10 (15,6)	45 (70,3)	9 (14,1)	$\chi^2=18,107$ $p=0,001$
	Ortaöğretim	30 (18,9)	75 (47,2)	54 (34,0)	
	Yükseköğretim	14 (8,6)	102 (63,0)	46 (28,4)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	4 (23,5)	6 (35,3)	7 (41,2)	$\chi^2=19,527$ $p=0,003$
	SSK	23 (11,8)	110 (56,4)	62 (31,8)	
	Emekli sandığı	21 (13,5)	102 (65,4)	33 (21,2)	
	Yok	6 (35,3)	4 (23,5)	7 (41,2)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	4 (26,7)	4 (26,7)	7 (46,7)	$\chi^2=40,539$ $p=0,000$
	Az ciddi	21 (12,3)	121 (70,8)	29 (17,0)	
	Ciddi	29 (17,9)	81 (50,0)	52 (32,1)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	16 (43,2)	21 (56,8)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	4 (4,7)	58 (67,4)	24 (27,9)	$\chi^2=11,525$ $p=0,073$
	30-60 dk.	24 (20,3)	62 (52,5)	32 (27,1)	
	1-2 saat	17 (15,6)	59 (54,1)	33 (30,3)	
	2-4 saat	9 (12,5)	43 (59,7)	20 (27,8)	

Katılımcıların laboratuvar tetkik sonuçlarını bekleme süresinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 34-44 yaş grubundakiler, yükseköğretim mezunları ve sağlık sorununun ciddiyetini çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 33’de sunulmuştur.

**Tablo 33.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hemşirenin kendini tanıtmışından memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

Laboratuvar tetkik sonuçlarını bekleme süresinden					
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	6 (11,5)	29 (55,8)	17 (32,7)	$\chi^2=38,541$ p=0,000
	25-34	52 (29,2)	75 (42,1)	51 (28,7)	
	35-44	4 (3,8)	75 (71,4)	26 (24,8)	
	45 ve üstü	6 (12,0)	30 (60,0)	14 (28,0)	
Cinsiyet	Kadın	45 (17,6)	142 (55,7)	68 (26,7)	$\chi^2=0,790$ p=0,674
	Erkek	23 (17,7)	67 (51,5)	40 (30,8)	
Eğitim durumu	İlköğretim	10 (15,6)	45 (70,3)	9 (14,1)	$\chi^2=37,523$ p=0,000
	Ortaöğretim	41 (25,8)	58 (36,5)	60 (37,7)	
	Yükseköğretim	17 (10,5)	106 (65,4)	39 (24,1)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	8 (47,1)	2 (11,8)	7 (41,2)	$\chi^2=25,993$ p=0,000
	SSK	29 (14,9)	108 (55,4)	58 (29,7)	
	Emekli sandığı	25 (16,0)	95 (60,9)	36 (23,1)	
	Yok	6 (35,3)	4 (23,5)	7 (41,2)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	4 (26,7)	6 (40,0)	5 (33,3)	$\chi^2=22,738$ p=0,001
	Az ciddi	36 (21,1)	100 (58,5)	35 (20,5)	
	Ciddi	26 (16,0)	89 (54,9)	47 (29,0)	
	Çok ciddi	2 (5,4)	14 (37,8)	21 (56,8)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	9 (10,5)	48 (55,8)	29 (33,7)	$\chi^2=11,855$ p=0,065
	30-60 dk.	30 (25,4)	61 (51,7)	27 (22,9)	
	1-2 saat	14 (12,8)	65 (59,6)	30 (27,5)	
	2-4 saat	15 (20,8)	35 (48,6)	22 (30,6)	

Katılımcıların çocuklarının ağrılarının geçirilme süresinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste toplam 0-30 dk. arasında kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 34’de sunulmuştur.

**Tablo 34.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve ağrılarının geçirilme süresinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Ağrınızın geçirilme süresinden			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	4 (7,7)	32 (61,5)	16 (30,8)	$\chi^2=10,640$ $p=0,100$
	25-34	27 (15,2)	90 (50,6)	61 (34,3)	
	35-44	4 (3,8)	61 (58,1)	40 (38,1)	
	45 ve üstü	6 (12,0)	25 (50,0)	19 (38,0)	
Cinsiyet	Kadın	31 (12,2)	145 (56,9)	79 (31,0)	$\chi^2=6,771$ $p=0,034$
	Erkek	10 (7,7)	63 (48,5)	57 (43,8)	
Eğitim durumu	İlköğretim	6 (9,4)	41 (64,1)	17 (26,6)	$\chi^2=24,464$ $p=0,000$
	Ortaöğretim	29 (18,2)	68 (42,8)	62 (39,0)	
	Yükseköğretim	6 (3,7)	99 (61,1)	57 (35,2)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	2 (11,8)	4 (23,5)	11 (64,7)	$\chi^2=23,564$ $p=0,001$
	SSK	16 (8,2)	107 (54,9)	72 (36,9)	
	Emekli sandığı	17 (10,9)	93 (59,6)	46 (29,5)	
	Yok	6 (35,3)	4 (23,5)	7 (41,2)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=23,990$ $p=0,001$
	Az ciddi	12 (7,0)	110 (64,3)	49 (28,7)	
	Ciddi	25 (15,4)	78 (48,1)	59 (36,4)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	16 (43,2)	17 (45,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	0 (0,0)	54 (62,8)	32 (37,2)	$\chi^2=32,206$ $p=0,000$
	30-60 dk.	18 (15,3)	65 (55,1)	35 (29,7)	
	1-2 saat	6 (5,5)	62 (56,9)	41 (37,6)	
	2-4 saat	17 (23,6)	27 (37,5)	28 (38,9)	

Katılımcıların mahremiyetlerine özen gösterilmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olan ve sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununun ciddi değil ve çok ciddi olarak algılayanlar, acilde toplam kalış süreleri 2-4 saatten az olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 35’de sunulmuştur.

**Tablo 35.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve mahremiyetlerine özen gösterilmesinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Mahremiyetinize özen gösterilmesinden			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	9 (17,3)	17 (32,7)	26 (50,0)	$\chi^2=21,227$ $p=0,002$
	25-34	19 (10,7)	83 (46,6)	76 (42,7)	
	35-44	4 (3,8)	62 (59,0)	39 (37,1)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	31 (62,0)	19 (38,0)	
Cinsiyet	Kadın	24 (9,4)	130 (51,0)	101 (39,6)	$\chi^2=1,900$ $p=0,387$
	Erkek	8 (6,2)	63 (48,5)	59 (45,4)	
Eğitim durumu	İlköğretim	6 (9,4)	39 (60,9)	19 (29,7)	$\chi^2=13,260$ $p=0,010$
	Ortaöğretim	19 (11,9)	66 (41,5)	74 (46,5)	
	Yükseköğretim	7 (4,3)	88 (54,3)	67 (41,4)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	8 (47,1)	5 (29,4)	$\chi^2=19,553$ $p=0,003$
	SSK	8 (4,1)	99 (50,8)	88 (45,1)	
	Emekli sandığı	20 (12,8)	80 (51,3)	56 (35,9)	
	Yok	0 (0,0)	6 (35,3)	11 (64,7)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	6 (40,0)	9 (60,0)	$\chi^2=26,200$ $p=0,000$
	Az ciddi	13 (7,6)	92 (53,8)	66 (38,6)	
	Ciddi	19 (11,7)	86 (53,1)	57 (35,2)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	9 (24,3)	28 (75,7)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	4 (4,7)	46 (53,5)	36 (41,9)	$\chi^2=24,106$ $p=0,000$
	30-60 dk.	8 (6,8)	63 (53,4)	47 (39,8)	
	1-2 saat	4 (3,7)	54 (49,5)	51 (46,8)	
	2-4 saat	16 (22,2)	30 (41,7)	26 (36,1)	

Katılımcıların kendi izinleri ile durumları hakkında yakınlarının bilgilendirilmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları ve sahip olunan sağlık güvenceleri arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 36'da sunulmuştur.

**Tablo 36.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve izinleri ile durumları hakkında yakınlarının bilgilendirilmesinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

Sizin izninizle durumunuz hakkında yakınlarınızın bilgilendirilmesinden					
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	4 (7,7)	25 (48,1)	23 (44,2)	$\chi^2=18,145$ p=0,006
	25-34	25 (14,0)	98 (55,1)	55 (30,9)	
	35-44	4 (3,8)	68 (64,8)	33 (31,4)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	33 (66,0)	17 (34,0)	
Cinsiyet	Kadın	23 (9,0)	153 (60,0)	79 (31,0)	$\chi^2=1,773$ p=0,412
	Erkek	10 (7,7)	71 (54,6)	49 (37,7)	
Eğitim durumu	İlköğretim	6 (9,4)	43 (67,2)	15 (23,4)	$\chi^2=22,369$ p=0,000
	Ortaöğretim	23 (14,5)	75 (47,2)	61 (38,4)	
	Yükseköğretim	4 (2,5)	106 (65,4)	52 (32,1)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	$\chi^2=16,034$ p=0,014
	SSK	14 (7,2)	115 (59,0)	66 (33,8)	
	Emekli sandığı	15 (9,6)	97 (62,2)	44 (28,2)	
	Yok	4 (23,5)	4 (23,5)	9 (52,9)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	10 (66,7)	5 (33,3)	$\chi^2=11,478$ p=0,075
	Az ciddi	12 (7,0)	105 (61,4)	54 (31,6)	
	Ciddi	21 (13,0)	89 (54,9)	52 (32,1)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	20 (54,1)	17 (45,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	8 (9,3)	51 (59,3)	27 (31,4)	$\chi^2=8,033$ p=0,236
	30-60 dk.	14 (11,9)	70 (59,3)	34 (28,8)	
	1-2 saat	4 (3,7)	60 (55,0)	45 (41,3)	
	2-4 saat	7 (9,7)	43 (59,7)	22 (30,6)	

Katılımcıların taburcu olurken yazılı veya sözlü önerilerde bulunulmasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, erkekler, ilköğretim ve yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi yeşil kart olanlar, sağlık sorununu çok ciddi olarak algılayanlar, acil serviste toplam 1-2 saat kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 37’de sunulmuştur.

**Tablo 37.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve taburcu olurlarken yazılı veya sözlü önerilerde bulunulmasından duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Taburcu olurken size yazılı veya sözlü önerilerde bulunulmasından</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun değilim</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok memnunum</b>	<b>p</b>
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	4 (7,7)	23 (44,2)	25 (48,1)	$x^2=19,641$ $p=0,003$
	25-34	22 (12,4)	102 (57,3)	54 (30,3)	
	35-44	4 (3,8)	62 (59,0)	39 (37,1)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	24 (48,0)	26 (52,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	26 (10,2)	144 (56,5)	85 (33,3)	$x^2=9,326$ $p=0,009$
	Erkek	4 (3,1)	67 (51,5)	59 (45,4)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4 (6,3)	41 (64,1)	19 (29,7)	$x^2=11,573$ $p=0,021$
	Ortaöğretim	19 (11,9)	74 (46,5)	66 (41,5)	
	Yükseköğretim	7 (4,3)	96 (59,3)	59 (36,4)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	$x^2=55,301$ $p=0,000$
	SSK	10 (5,1)	118 (60,5)	67 (34,4)	
	Emekli sandığı	11 (7,1)	81 (51,9)	64 (41,0)	
	Yok	9 (52,9)	4 (23,5)	4 (23,5)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	9 (60,0)	4 (26,7)	2 (13,3)	$x^2=66,010$ $p=0,000$
	Az ciddi	10 (5,8)	98 (57,3)	6 (36,8)	
	Ciddi	11 (6,8)	93 (57,4)	58 (35,8)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	16 (43,2)	21 (56,8)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	13 (15,1)	41 (47,7)	32 (37,2)	$x^2=22,604$ $p=0,001$
	30-60 dk.	10 (8,5)	75 (63,6)	33 (28,0)	
	1-2 saat	0 (0,0)	60 (55,0)	49 (45,0)	
	2-4 saat	7 (9,7)	35 (48,6)	30 (41,7)	

Katılımcıların tıbbi tanı ve tedavi ile ilgili yapılan açıklamalardan duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, erkekler, sağlık güvencesi olmayan ve yeşil kart olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 38’de sunulmuştur.

**Tablo 38.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve tıbbi tanı ve tedavi ile ilgili yapılan açıklamalardan memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Tıbbi tanı ve tedavi ile ilgili yapılan açıklamadan</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok</b>	<b>p</b>
		<b>değilim</b>		<b>memnunum</b>	
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	3 (5,8)	26 (50,0)	23 (44,2)	$\chi^2=13,497$ $p=0,036$
	25-34	13 (7,3)	113 (63,5)	52 (29,2)	
	35-44	8 (7,6)	69 (65,7)	28 (26,7)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	26 (52,0)	24 (48,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	22 (8,6)	150 (58,8)	83 (32,5)	$\chi^2=7,460$ $p=0,024$
	Erkek	2 (1,5)	84 (64,6)	44 (33,8)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4 (6,3)	41 (64,1)	19 (29,7)	$\chi^2=6,612$ $p=0,158$
	Ortaöğretim	9 (5,7)	86 (54,1)	64 (40,3)	
	Yükseköğretim	11 (6,8)	107 (66,0)	44 (27,2)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	0 (0,0)	6 (35,3)	11 (64,7)	$\chi^2=24,756$ $p=0,000$
	SSK	7 (3,6)	135 (69,2)	53 (27,2)	
	Emekli sandığı	17 (10,9)	85 (54,5)	54 (34,6)	
	Yok	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	10 (66,7)	5 (33,3)	$\chi^2=14,285$ $p=0,027$
	Az ciddi	8 (4,7)	111 (64,9)	52 (30,4)	
	Ciddi	13 (8,0)	100 (61,7)	49 (30,2)	
	Çok ciddi	3 (8,1)	13 (35,1)	21 (56,8)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	4 (4,7)	56 (65,1)	26 (30,2)	$\chi^2=3,284$ $p=0,772$
	30-60 dk.	7 (5,9)	74 (62,7)	37 (31,4)	
	1-2 saat	6 (5,5)	63 (57,8)	40 (36,7)	
	2-4 saat	7 (9,7)	41 (56,9)	24 (33,3)	



Katılımcıların tıbbi tedavi sonuçlarından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler ve sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 39’da sunulmuştur.

**Tablo 39.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve tıbbi tedavi sonuçlarından memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Tıbbi tedavi sonuçlarından			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim	memnunum	memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	3 (5,8)	26 (50,0)	23 (44,2)	$\chi^2=11,527$ $p=0,073$
	25-34	12 (6,7)	107 (60,1)	59 (33,1)	
	35-44	10 (9,5)	69 (65,7)	26 (24,8)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	29 (58,0)	21 (42,0)	
Cinsiyet	Kadın	23 (9,0)	150 (58,8)	82 (32,2)	$\chi^2=8,006$ $p=0,018$
	Erkek	2 (1,5)	81 (62,3)	47 (36,2)	
Eğitim durumu	İlköğretim	6 (9,4)	35 (54,7)	23 (35,9)	$\chi^2=2,405$ $p=0,662$
	Ortaöğretim	8 (5,0)	95 (59,7)	56 (35,2)	
	Yükseköğretim	11 (6,8)	101 (62,3)	50 (30,9)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	$\chi^2=10,435$ $p=0,107$
	SSK	13 (6,7)	127 (65,1)	55 (28,2)	
	Emekli sandığı	12 (7,7)	88 (56,4)	56 (35,9)	
	Yok	0 (0,0)	8 (47,1)	9 (52,9)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	10 (66,7)	5 (33,3)	$\chi^2=29,301$ $p=0,000$
	Az ciddi	8 (4,7)	102 (59,6)	61 (35,7)	
	Ciddi	10 (6,2)	110 (67,9)	42 (25,9)	
	Çok ciddi	7 (18,9)	9 (24,3)	21 (56,8)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	4 (4,7)	55 (64,0)	27 (31,4)	$\chi^2=5,295$ $p=0,507$
	30-60 dk.	7 (5,9)	75 (63,6)	36 (30,5)	
	1-2 saat	6 (5,5)	61 (56,0)	42 (38,5)	
	2-4 saat	8 (11,1)	40 (55,6)	24 (33,3)	

Katılımcıların hastabakıcı/portörlerin yardımcı ve nazik olmasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, sahip olunan sağlık

güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 40’da sunulmuştur.

**Tablo 40.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve hastabakıcı/portörlerin yardımcı ve nazik olmasından duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Hastabakıcı/portörlerin yardımcı ve nazik olmasından</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok</b>	<b>p</b>
		<b>değilim</b>		<b>memnunum</b>	
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	14 (26,9)	25 (48,1)	13 (25,0)	$x^2=31,308$ $p=0,000$
	25-34	18 (10,1)	111 (62,4)	49 (27,5)	
	35-44	4 (3,8)	67 (63,8)	34 (32,4)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	28 (56,0)	22 (44,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	28 (11,0)	151 (59,2)	76 (29,8)	$x^2=2,399$ $p=0,301$
	Erkek	8 (6,2)	80 (61,5)	42 (32,3)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	2 (3,1)	43 (67,2)	19 (29,7)	$x^2=7,591$ $p=0,108$
	Ortaöğretim	16 (10,1)	86 (54,1)	57 (35,8)	
	Yükseköğretim	18 (11,1)	102 (63,0)	42 (25,9)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	2 (11,8)	8 (47,1)	7 (41,2)	$x^2=23,240$ $p=0,001$
	SSK	9 (4,6)	134 (68,7)	52 (26,7)	
	Emekli sandığı	21 (13,5)	85 (54,5)	50 (32,1)	
	Yok	4 (23,5)	4 (23,5)	9 (52,9)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	8 (53,3)	7 (46,7)	$x^2=18,716$ $p=0,005$
	Az ciddi	19 (11,1)	102 (59,6)	50 (29,2)	
	Ciddi	14 (8,6)	108 (66,7)	40 (24,7)	
	Çok ciddi	3 (8,1)	13 (35,1)	21 (56,8)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	4 (4,7)	55 (64,0)	27 (31,4)	$x^2=9,675$ $p=0,139$
	30-60 dk.	9 (7,6)	72 (61,0)	37 (31,4)	
	1-2 saat	10 (9,2)	63 (57,8)	36 (33,0)	
	2-4 saat	13 (18,1)	41 (56,9)	18 (25,0)	

Katılımcıların eşyalarının güvenle korunmasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler

arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil ve çok ciddi olarak algılayanlar, acil serviste toplam 0-30 dk. arası kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 41’de sunulmuştur.

**Tablo 41.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve eşyalarının güvenle korunmasından duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Eşyalarınızın güvenle korunmasından			
Bireysel özellikler		Memnun değil	Memnunum	Çok memnunum	p
		n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	9 (17,3)	29 (55,8)	14 (26,9)	$\chi^2=30,494$ p=0,000
	25-34	12 (6,7)	113 (63,5)	53 (29,8)	
	35-44	4 (3,8)	73 (69,5)	28 (26,7)	
	45 ve üstü	0 (0,0)	21 (42,0)	29 (58,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	17 (6,7)	158 (62,0)	80 (31,4)	$\chi^2=0,252$ p=0,881
	Erkek	8 (6,2)	78 (60,0)	44 (33,8)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	2 (3,1)	43 (67,2)	19 (29,7)	$\chi^2=4,827$ p=0,306
	Ortaöğretim	10 (6,3)	90 (56,6)	59 (37,1)	
	Yükseköğretim	13 (8,0)	103 (63,6)	46 (28,4)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	2 (11,8)	8 (47,1)	7 (41,2)	$\chi^2=22,596$ p=0,001
	SSK	2 (1,0)	133 (68,2)	60 (30,8)	
	Emekli sandığı	19 (12,2)	87 (55,8)	50 (32,1)	
	Yok	2 (11,8)	8 (47,1)	7 (41,2)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	6 (40,0)	9 (60,0)	$\chi^2=31,186$ p=0,000
	Az ciddi	9 (5,3)	114 (66,7)	48 (28,1)	
	Ciddi	16 (9,9)	103 (63,6)	43 (26,5)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	13 (35,1)	24 (64,9)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	0 (0,0)	59 (68,6)	27 (31,4)	$\chi^2=40,913$ p=0,000
	30-60 dk.	4 (3,4)	63 (53,4)	51 (43,2)	
	1-2 saat	6 (5,5)	75 (68,8)	28 (25,7)	
	2-4 saat	15 (20,8)	39 (54,2)	18 (25,0)	

Katılımcıların tedavi/bakım alanının temizliğinden ve rahatlığından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste

toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler, ilköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar, acil serviste toplam 0-30 dk. ve 30-60 dk. kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 42’de sunulmuştur.

**Tablo 42.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve tedavi/bakım alanının temizliğinden ve rahatlığından duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

<b>Tedavi/bakım alanının temizliğinden ve rahatlığından</b>					
<b>Bireysel özellikler</b>		<b>Memnun</b>	<b>Memnunum</b>	<b>Çok</b>	<b>p</b>
		<b>değilim</b>		<b>memnunum</b>	
		<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	<b>n (%)</b>	
<b>Yaş grubu</b>	25 altı	9 (17,3)	28 (53,8)	15 (28,8)	$\chi^2=9,361$ $p=0,154$
	25-34	31 (17,4)	89 (50,0)	58 (32,6)	
	35-44	9 (8,6)	61 (58,1)	35 (33,3)	
	45 ve üstü	4 (8,0)	23 (46,0)	23 (46,0)	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	36 (14,1)	143 (56,1)	76 (29,8)	$\chi^2=6,191$ $p=0,045$
	Erkek	17 (13,1)	58 (44,6)	55 (42,3)	
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	4 (6,3)	43 (67,2)	17 (26,6)	$\chi^2=15,763$ $p=0,003$
	Ortaöğretim	18 (11,3)	74 (46,5)	67 (42,1)	
	Yükseköğretim	31 (19,1)	84 (51,9)	47 (29,0)	
<b>Sağlık güvencesi</b>	Yeşil kart	2 (11,8)	2 (11,8)	13 (76,5)	$\chi^2=32,727$ $p=0,000$
	SSK	15 (7,7)	117 (60,0)	63 (32,3)	
	Emekli sandığı	30 (19,2)	76 (48,7)	50 (32,1)	
	Yok	6 (35,3)	6 (35,3)	5 (29,4)	
<b>Sağlık sorununun ciddiyeti</b>	Ciddi değil	0 (0,0)	6 (40,0)	9 (60,0)	$\chi^2=14,705$ $p=0,023$
	Az ciddi	28 (16,4)	91 (53,2)	52 (30,4)	
	Ciddi	21 (13,0)	91 (56,2)	50 (30,9)	
	Çok ciddi	4 (10,8)	13 (35,1)	20 (54,1)	
<b>Toplam kalınan süre</b>	0-30 dk.	4 (4,7)	46 (53,5)	36 (41,9)	$\chi^2=28,868$ $p=0,000$
	30-60 dk.	8 (6,8)	63 (53,4)	47 (39,8)	
	1-2 saat	21 (19,3)	60 (55,0)	28 (25,7)	
	2-4 saat	20 (27,8)	32 (44,4)	20 (27,8)	

Katılımcıların bekleme alanının temizliğinden ve rahatlığından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları,

sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır (p<0,05). 35-44 yaş grubundakiler, erkekler, ilköğretim mezunları, sağlık güvencesi yeşil kart olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar, acil serviste toplam 0-30 dk. arasında kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 43’de sunulmuştur.

**Tablo 43.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve bekleme alanının temizliği ve rahatlığından duydukları memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

Bekleme alanının temizliğinden ve rahatlığından					
Bireysel özellikler		Memnun değilim n (%)	Memnunum n (%)	Çok memnunum n (%)	p
Yaş grubu	25 altı	11 (21,2)	17 (32,7)	24 (46,2)	$\chi^2=16,613$ p=0,011
	25-34	34 (19,1)	81 (45,5)	63 (35,4)	
	35-44	9 (8,6)	66 (62,9)	30 (28,6)	
	45 ve üstü	7 (14,0)	23 (46,0)	20 (40,0)	
Cinsiyet	Kadın	55 (21,6)	121 (47,5)	79 (31,0)	$\chi^2=20,313$ p=0,000
	Erkek	6 (4,6)	66 (50,8)	58 (44,6)	
Eğitim durumu	İlköğretim	4 (6,3)	45 (70,3)	15 (23,4)	$\chi^2=29,501$ p=0,000
	Ortaöğretim	21 (13,2)	62 (39,0)	76 (47,8)	
	Yükseköğretim	36 (22,2)	80 (49,4)	46 (28,4)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	2 (11,8)	4 (23,5)	11 (64,7)	$\chi^2=13,269$ p=0,039
	SSK	28 (14,4)	104 (53,3)	63 (32,3)	
	Emekli sandığı	25 (16,0)	73 (46,8)	58 (37,2)	
	Yok	6 (35,3)	6 (35,3)	5 (29,)%	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	4 (26,7)	11 (73,3)	$\chi^2=40,186$ p=0,000
	Az ciddi	34 (19,9)	73 (42,7)	64 (37,4)	
	Ciddi	27 (16,7)	97 (59,9)	38 (23,5)	
	Çok ciddi	0 (0,0)	13 (35,1)	24 (64,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	6 (7,0)	40 (46,5)	40 (46,5)	$\chi^2=14,944$ p=0,021
	30-60 dk.	21 (17,8)	61 (51,7)	36 (30,5)	
	1-2 saat	17 (15,6)	59 (54,1)	33 (30,3)	
	2-4 saat	17 (23,6)	27 (37,5)	28 (38,9)	

Katılımcıların acil servisin hastane içindeki yerinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ve 45 yaş üzeri olanlar, kadınlar, ortaöğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar, acil serviste toplam 30-60 dk. arasında kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 44’de sunulmuştur.

**Tablo 44.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve acil servisin hastane içindeki yerinden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Acil ünitenin hastane içindeki yerinden			
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	4 (7,7)	26 (50,0)	22 (42,3)	$\chi^2=17,467$ $p=0,008$
	25-34	42 (23,6)	73 (41,0)	63 (35,4)	
	35-44	26 (24,8)	57 (54,3)	22 (21,0)	
	45 ve üstü	6 (12,0)	24 (48,0)	20 (40,0)	
Cinsiyet	Kadın	46 (18,0)	140 (54,9)	69 (27,1)	$\chi^2=20,609$ $p=0,000$
	Erkek	32 (24,6)	40 (30,8)	58 (44,6)	
Eğitim durumu	İlköğretim	14 (21,9)	39 (60,9)	11 (17,2)	$\chi^2=28,594$ $p=0,000$
	Ortaöğretim	26 (16,4)	57 (35,8)	76 (47,8)	
	Yükseköğretim	38 (23,5)	84 (51,9)	40 (24,7)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	4 (23,5)	2 (11,8)	11 (64,7)	$\chi^2=33,761$ $p=0,000$
	SSK	21 (10,8)	109 (55,9)	65 (33,3)	
	Emekli sandığı	47 (30,1)	63 (40,4)	46 (29,5)	
	Yok	6 (35,3)	6 (35,3)	5 (29,4)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	0 (0,0)	6 (40,0)	9 (60,0)	$\chi^2=34,732$ $p=0,000$
	Az ciddi	35 (20,5)	76 (44,4)	60 (35,1)	
	Ciddi	38 (23,5)	90 (55,6)	34 (21,0)	
	Çok ciddi	5 (13,5)	8 (21,6)	24 (64,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	19 (22,1)	35 (40,7)	32 (37,2)	$\chi^2=9,995$ $p=0,125$
	30-60 dk.	14 (11,9)	64 (54,2)	40 (33,9)	
	1-2 saat	25 (22,9)	51 (46,8)	33 (30,3)	
	2-4 saat	20 (27,8)	30 (41,7)	22 (30,6)	

Katılımcıların acil üniteyi gösteren yönlendirici tabelalardan memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusundaki algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altındakiler, erkekler, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununu az ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 45’de sunulmuştur.

**Tablo 45.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve acil üniteyi gösteren yönlendirici tabelalardan memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

Acil üniteyi gösteren yönlendirici tabelalardan					
Bireysel özellikler		Memnun	Memnunum	Çok	p
		değilim		memnunum	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	2 (3,8)	26 (50,0)	24 (46,2)	$\chi^2=22,600$ $p=0,001$
	25-34	19 (10,7)	88 (49,4)	71 (39,9)	
	35-44	7 (6,7)	63 (60,0)	35 (33,3)	
	45 ve üstü	14 (28,0)	20 (40,0)	16 (32,0)	
Cinsiyet	Kadın	30 (11,8)	141 (55,3)	84 (32,9)	$\chi^2=7,959$ $p=0,019$
	Erkek	12 (9,2)	56 (43,1)	62 (47,7)	
Eğitim durumu	İlköğretim	10 (15,6)	41 (64,1)	13 (20,3)	$\chi^2=12,747$ $p=0,013$
	Ortaöğretim	19 (11,9)	71 (44,7)	69 (43,4)	
	Yükseköğretim	13 (8,0)	85 (52,5)	64 (39,5)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	2 (11,8)	4 (23,5)	11 (64,7)	$\chi^2=29,038$ $p=0,000$
	SSK	9 (4,6)	108 (55,4)	78 (40,0)	
	Emekli sandığı	31 (19,9)	75 (48,1)	50 (32,1)	
	Yok	0 (0,0)	10 (58,8)	7 (41,2)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	2 (13,3)	4 (26,7)	9 (60,0)	$\chi^2=31,125$ $p=0,000$
	Az ciddi	10 (5,8)	92 (53,8)	69 (40,4)	
	Ciddi	25 (15,4)	93 (57,4)	44 (27,2)	
	Çok ciddi	5 (13,5)	8 (21,6)	24 (64,9)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	9 (10,5)	42 (48,8)	35 (40,7)	$\chi^2=4,202$ $p=0,649$
	30-60 dk.	16 (13,6)	65 (55,1)	37 (31,4)	
	1-2 saat	10 (9,2)	52 (47,7)	47 (43,1)	
	2-4 saat	7 (9,7)	38 (52,8)	27 (37,5)	

Katılımcıların araç park etme alanından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ve 45 yaş üstü olanlar, kadınlar, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar, sağlık sorununu çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 46’da sunulmuştur.

**Tablo 46.** Ebeveynlerin bireysel özellikleri ve araç park etme alanından memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması (n=385)

		Araç park etme alanından			
Bireysel özellikler		Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	p
		n (%)	n (%)	n (%)	
Yaş grubu	25 altı	8 (15,4)	27 (51,9)	17 (32,7)	$\chi^2=21,893$ p=0,001
	25-34	76 (42,7)	65 (36,5)	37 (20,8)	
	35-44	31 (29,5)	50 (47,6)	24 (22,9)	
	45 ve üstü	10 (20,0)	30 (60,0)	10 (20,0)	
Cinsiyet	Kadın	75 (29,4)	126 (49,4)	54 (21,2)	$\chi^2=6,897$ p=0,032
	Erkek	50 (38,5)	46 (35,4)	34 (26,2)	
Eğitim durumu	İlköğretim	16 (25,0)	41 (64,1)	7 (10,9)	$\chi^2=16,183$ p=0,003
	Ortaöğretim	49 (30,8)	63 (39,6)	47 (29,6)	
	Yükseköğretim	60 (37,0)	68 (42,0)	34 (21,0)	
Sağlık güvencesi	Yeşil kart	8 (47,1)	4 (23,5)	5 (29,4)	$\chi^2=17,839$ p=0,007
	SSK	50 (25,6)	95 (48,7)	50 (25,6)	
	Emekli sandığı	56 (35,9)	67 (42,9)	33 (21,2)	
	Yok	11 (64,7)	6 (35,3)	0 (0,0)	
Sağlık sorununun ciddiyeti	Ciddi değil	15 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	$\chi^2=64,911$ p=0,000
	Az ciddi	56 (32,7)	78 (45,6)	37 (21,6)	
	Ciddi	52 (32,1)	81 (50,0)	29 (17,9)	
	Çok ciddi	2 (5,4)	13 (35,1)	22 (59,5)	
Toplam kalınan süre	0-30 dk.	33 (38,4)	34 (39,5)	19 (22,1)	$\chi^2=4,429$ p=0,619
	30-60 dk.	36 (30,5)	58 (49,2)	24 (20,3)	
	1-2 saat	30 (27,5)	50 (45,9)	29 (26,6)	
	2-4 saat	26 (36,1)	30 (41,7)	16 (22,2)	



## 5. TARTIŞMA

Araştırmamızda ebeveynlerin çoğunluğunun kadın (%66,2; n=255), 25-34 yaş aralığında (%46,2; n=178), yükseköğretim mezunu (%42,1; n=162) ve sağlık güvencelerinin SSK olduğu (%50,6; n=385) belirlendi (Tablo 1). Çalışmanın yapıldığı hastanenin merkezi bir yerde olmasının, ulaşımının kolay olmasının, eğitim araştırma hastanesi olmasının kırsal kesimden daha çok şehir yaşamındaki insanların sosyo-demografik özelliklerini gösterir nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Araştırmamızda acile başvuru nedenleri arasında ateşin ilk (%43,4; n=167) sırada yer aldığı belirlendi. Bu durumun ebeveynlerin ateş bulgusunu birçok hastalığın nedeni olarak düşündüklerini ve ateş bulgusu ile baş etme yöntemleri ile ilgili yeterli bilgi sahibi olmadıklarını düşündürmektedir. Akkuş (2008) benzer nitelikteki çalışmasında acile başvuru nedenleri olarak ilk sırada enfeksiyon hastalıkları bulunmuştur. Enfeksiyon hastalıklarının belirleyici bulgularından birinin ateş olduğu düşünüldüğünde çalışmamızın bu çalışma ile paralellik gösterdiği düşünülmektedir.

Çalışmamızda hastaların %84,2 (n=324)'sine ilk 10 dakika içerisinde ilk müdahale yapılmıştır. Literatürdeki benzer çalışmalarda; Akkuş (2008)'un çalışmasında hastaların %94,6'sına, Karagün (2006)'ün çalışmasında %75,1'ine, Topaçoğlu (2002)'nin çalışmasında %60,2'sine ilk 10 dakika içerisinde ilk müdahale yapılmıştır. Çalışmamız sonuçlarının benzer çalışmalar ile paralellik gösterdiği görülmektedir. Çalışmaya katılan ebeveynlerin ilk ve acil değerlendirme süresinden memnuniyetsizlikleri oldukça düşük bulunmuştur (%8,8; n=34). Bu veriler doğrultusunda acil servise kabul edilme süresinin memnuniyet üzerinde olumlu etkileri olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamızda ebeveynlerin acil serviste toplam kalış süresi, 0-240 dakika arasında, en çok 30-60 (%30,6; n=118) dakika olarak saptanmıştır. Toplam bekleme zamanı ile genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Tablo 12). Literatürde yapılan benzer çalışmalarda da aynı sonuca rastlanmaktadır (Topaçoğlu, 2002; Karagün, 2006; Akkuş, 2008). Bununla birlikte Karadağ (2007), Yıldırım ve ark.(2005) ile Boudreaux ve ark.(2003) yaptığı çalışmalarda bekleme süreleri ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptamışlardır. Bekleme zamanı hasta memnuniyetinin önemli bir belirleyicisi olarak düşünülür (Nervey, 2000).

Ebeveynler acil serviste verilen hizmetin tipi ve miktarına bağlı olarak değişik zaman dilimlerinde beklemektedirler. Aynı zamanda acil servis kapasitesini asan durumlar oluşabilir ve bekleme süresi olumsuz etkilenebilir. Acil servisten kaynaklanmayan durumlar da bekleme süresini uzatabilir. Konsültasyona dayalı bir sistemin hakim olduğu acil servisler hastanenin diğer bölümlerinin de kompanse etmesi gerektiği birimlerdir. Uzun süren konsültasyon, ilgili servislerde yer olmaması, laboratuvar ve röntgen tetkikleri bekleme, gibi nedenler hastaların acil serviste kalma sürelerini etkileyebilir (Akkuş, 2008). Çalışmamızda ebeveynlerin acil serviste bekleme süresi ile ilgili memnuniyetlerinin dağılımına bakıldığında, en çok memnuniyetsizliğin %23,4 (n=90) ile konsültan hekimin gelmesi için beklenen süreden olduğu görülmektedir (Tablo 9). Bu sonuçlar hastaların acil serviste beklemelerinin en sık sebebinin konsültasyonlar olduğunu düşündürmektedir.

Literatürde yapılan çalışmalarda yaş, cinsiyet, öğretim durumları gibi demografik özelliklerin hastalar üzerinde memnuniyet açısından etkisini istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (Nervey, 2000; Topaçoğlu, 2002; Toğun, 2007). Bir diğer çalışmada da yas ve cinsiyet ile genel memnuniyet arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır (Boudreaux, 2003). Akkuş (2008) çalışmasında ebeveyn yaşıyla genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak fark saptamamış, ancak eğitim düzeyleri açısından değerlendirildiğinde lise ve üniversite mezunu ebeveynlerde diğerlerine göre istatistiksel olarak memnuniyette anlamlı düşüklük saptamıştır. Bizim çalışmamızda ebeveynlerin yaş grubu, cinsiyetleri ve sağlık güvenceleri ile genel memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenirken, eğitim durumları ve genel memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmemiştir (Tablo 12). Çalışmalar arasındaki bu farklılıkların sağlık hizmeti sunan kurum farklılıklarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Çalışmamıza katılan ebeveynlerin eğitim durumları ile hekim ve uygulanan tedavi konusundaki memnuniyet düzeyleri karşılaştırıldığında; eğitim durumu yükseköğretim olan ebeveynlerin diğerlerine göre memnuniyet oranlarının düşük olduğu belirlenmiştir (Tablo 13-18). Bu sonuç eğitim seviyesi yükseldikçe kişilerin beklenti düzeylerinin arttığını gösterir niteliktedir.

Bazı çalışmalarda sosyal güvencenin memnuniyete etkili olduğunu ve sağlık güvencesi olmayan hastaların daha az memnun oldukları saptanmıştır (Dölek, 2005;

Toğun, 2007; Akkuş, 2008). Bazı çalışmalarda ise sosyal güvencenin memnuniyet üzerine etkisi bulunamamıştır (Topaçoğlu, 2002; Karagün, 2006). Bizim çalışmamızda sosyal güvence ile genel memnuniyet ilişkisine bakıldığında; yeşil kart sahibi ebeveynlerin diğerlerine göre istatistiksel olarak daha memnun oldukları saptanmıştır. Bu durumun yeşil kartlı hastaların imkânlarının kısıtlı olması sebebi ile daha az ve çok ciddi durumlarda acil servisi kullanmaları ve beklentilerinin daha düşük olması sebebi ile oluştuğu düşünülmektedir.

Çalışmamızda ebeveynlerin, çocuklarının sağlık durumunun ciddiyeti konusundaki algıları ile genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (Tablo 12). Literatürdeki benzer bir çalışmada Karadağ (2007) konuyla ilgili anlamlı farklılık tespit etmiştir. Çalışmamızda ebeveynlerin algıladıkları sağlık sorununun ciddiyeti ile hekim ve uygulanan tıbbi tedavi arasındaki ilişki değerlendirildiğinde; hekimin nazik saygılı davranması, iletişimi, yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklaması, ara ara gelip kontrol etmesi konularında, çocuklarının sağlık sorunlarını ciddi görmeyen ebeveynlerin anlamlı derecede memnuniyetsiz olmalarına rağmen (Tablo 14-17), hekimin uyguladığı tedaviden anlamlı derecede memnun oldukları (Tablo 18) belirlenmiştir. Bu sonucun hekimin durumu ciddi olan hastalara tanı ve tedavi aşamasında daha çok zaman ayırması gerekirken, ciddi olmayan hastalara daha az zaman ayırmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Sağlık durumunun ciddi olmadığını düşünen ebeveynlerin çocuklarına uygulanan tedaviden daha memnun olmalarının hastaların tedaviye daha erken yanıt vermeleri ve acil serviste daha az kalmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada ebeveynlerin hekim ve tıbbi tedavi ile ilgili memnuniyetlerinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 7). Bununla birlikte literatürde Hong Kong' da yapılan bir araştırmada acil ünite hekimlerine verilen iletişim derslerinden sonra, hasta memnuniyetinin arttığı ayrıca, hastaların bilgilendirilmesinin ve nazik davranılmasının, memnuniyeti olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir (Lau, 2000).

Araştırma kapsamına alınan ebeveynlerin hemşire ve bakım ile ilgili memnuniyetlerinin oldukça yüksek olduğu belirlendi (Tablo 8). Acil servise gelen ebeveynlerin ilk iletişim kurduğu sağlık bakım profesyonelleri genellikle hemşireler olduğundan acil hemşirelerinin ebeveynlere fiziksel ve psikolojik açıdan nasıl yaklaşmaları gerektiği konusunda bilgi ve beceriye sahip olmaları gerekmektedir.

Araştırmamızın sonucu çalışma yaptığımız acil servis hemşirelerinin hasta memnuniyeti odaklı ve hasta merkezli çalıştıklarını göstermekte olup Karadağ (2007)'ın yaptığı benzer çalışma bu sonucu destekler niteliktedir.

Sağlık hizmeti sunulan alanlarında hastanın mahremiyetine özen gösterilmesi bir zorunluluktur. Ancak acil servis gibi hastaların aynı alanı paylaşması gerektiği durumlarda hasta yakınları diğer hastaların mahremiyeti açısından sorun olabilmektedir. Bu durum mahremiyete olan saygıyı engelleyecektir. Çocuk acil servislerinde hastaların bir yakınlarının yanlarında olması gerekir. Ancak, hastalara tanınan bu imkan diğer hastaların mahremiyetine engel oluşturmamalıdır. Hasta hakları yönetmeliğinde, ölüm olayı dahil hastaların mahremiyetine saygı gösterilmesi özellikle vurgulanmıştır (Oktay, 2000). Çalışmamızda ebeveynlerin %8,3 (n=385)'ünün çocuklarının mahremiyetine özen gösterilmemesi nedeniyle memnuniyetsiz oldukları belirlendi (Tablo 10).

Karadağ (2007)'ın yaptığı çalışmada hekim ve hemşire ile ilgili benzer yaklaşımlardaki memnuniyet oranı açısından farklılıklar belirlenmiştir. Bu çalışmada ise hekim ve hemşire ile ilgili yaklaşımlardaki memnuniyet oranı birbirine oldukça yakın bulunmuştur (Tablo 7-8).

Çalışmamızda hekim/hemşire ile ilgili hekimin ve hemşirenin kendini tanıtmamasından memnuniyetsizlik oranı diğer hekim/hemşire memnuniyet sorularına göre oldukça yüksek bulunmuştur (Tablo 7-8). Bu durumun acil servislerde hasta sayısının fazla, ekip üyelerinin yetersiz, çalışma ortamının karmaşık olması ve yapılacak tıbbi tanı-tedavi hizmetlerinin ivedilik gerektirmesi gibi nedenlere bağlı olarak, hekim ve hemşirelerin kendilerini tanıtacak zaman bulamamalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada acil servis olanakları ile ilgili memnuniyet düzeyi incelendiğinde, ebeveynlerin en memnuniyetsiz oldukları konuların acil ünitenin hastane içindeki yeri ve araç park etme alanı olduğu belirlenmiştir (Tablo 11). Bu sonuç acil servislerin kolay ulaşılabilir, karmaşık olmayan, hasta ve yakınlarının araçlarını kolaylıkla park edebileceği alanlar olması gerektiğini destekler niteliktedir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

### 6.1. Sonuçlar

Çocuk acil ünitesine yönelik ebeveyn memnuniyetini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada;

Ebeveynlerin 178 (%46,2)'inin 25-34 yaş arasında olduğu, 255 (%66,2)'inin kadın olduğu, 162 (%42,1)'inin yükseköğretim mezunu olduğu 195 (%50,6)'inin sağlık güvencesinin emekli sandığı olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların 167 (%43,4)'sinin ateş şikâyeti ile acil servise başvurdukları belirlenmiştir.

Ebeveynlerin 324 (%84,2)'ü çocukları için ilk müdahale yapılana kadar 0-10 dakika arasında bir süre beklediklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların 118 (%30,6)'inin çocuk acil servisinde 30-60 dakika arasında bir süre kaldıkları belirlenmiştir.

Ebeveynlerin çocuklarının sağlık sorunlarının ciddiyeti konusundaki algıları 15 (%3,9)'inde ciddi değil, 171 (%44,4)'inde az ciddi, 162 (%42,1)'inde ciddi, 37 (%9,6)'inde çok ciddi olarak belirlenmiştir. Katılımcıların 194 (%50,4)'ünün acil servisi "en yakın acil bakım ünitesi" olarak düşündükleri için tercih ettikleri belirlenmiştir. Ebeveynlerin 365 (%94,8)'i acil servisi tekrar tercih edebileceklerini, 345 (%89,6)'i acil servisi aileleri veya arkadaşlarına tavsiye edebileceklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların acil servisten genel memnuniyet düzeyleri 135 (%35,1)'inin çok memnun, 224 (%58,2)'ünün memnun, 26 (%6,8)'sının memnun değil olarak belirlenmiştir.

Ebeveynlerin hekim ve tıbbi tedavi ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında; hekimin nazik/saygılı davranmasından, yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından 222 (%57,7)'sinin memnun oldukları belirlenmiştir.

Ebeveynlerin hemşire ve bakım ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında; ebeveynlerin hemşirenin verdiği bakımdan 193 (%50,1)'ünün memnun 180 (%46,8)'inin çok memnun oldukları belirlenmiştir.

Ebeveynlerin acil serviste bekleme süresi ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında; ebeveynlerin muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içinde gelmesinden 197 (%51,2)'sinin memnun, 171 (%44,4)'inin çok memnun oldukları belirlenmiştir.

Ebeveynlerin mahremiyet, bilgilendirilme ve tıbbi tedavi sonuçları ile ilgili memnuniyetlerine bakıldığında; tıbbi tanı ve tedaviler ile ilgili ebeveynlere yapılan açıklamalardan ebeveynlerin 234 (%60,8)'ünün memnun, 127 (%33,0)'sinin çok memnun oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların acil servis olanakları ile ilgili bekleme alanının temizliğinden ve rahatlığından 187 (%48,6)'si memnun, 61 (%5,8)'i çok memnun olduklarını ifade ederken araç park etme alanından 125 (%32,5)'i memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Katılımcıların acil servisten genel memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler ve sahip olunan sağlık güvence türleri arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ve 45 yaş üstü ebeveynlerde memnuniyet düzeyi diğer yaş gruplarına göre daha yüksekti. Erkek ebeveynlerin kadınlara göre daha memnun oldukları ve sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynlerin herhangi bir sağlık güvencesi olanlara ve sağlık güvencesi olmayanlara göre daha memnun oldukları saptandı. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin yaş grubu, cinsiyet ve sağlık güvencelerine göre dağılımı Tablo 12'de sunulmuştur.

Katılımcıların hekimin kendini tanıtmamasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sağlık güvenceleri ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ebeveynler diğer yaş gruplarına göre daha memnuniyetsizken erkek ebeveynler kadınlara göre daha memnundu. Eğitim durumu yükseköğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumunda olanlara oranla daha memnuniyetsizdi. Sağlık güvencesine sahip olmayan ebeveynlerin herhangi bir sağlık güvencesine sahip olanlara oranla daha memnun oldukları, acil serviste toplam kalış süresi 0-30 dk. olan ebeveynlerin de diğer kalış sürelerine sahip olanlara oranla daha memnun oldukları saptandı. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 13'de sunulmuştur

Katılımcıların hekimin nazik/saygılı davranmasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş üstü ebeveynler diğer yaş gruplarına göre, erkek

ebeveynler kadınlara göre, eğitim durumu ilköğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumundaki ebeveynlere göre daha memnundu. Sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olan ebeveynler sağlık güvencesi yeşil kart olan veya hiç olmayanlara göre, sağlık sorununun ciddiyetini çok ciddi gören ebeveynler diğer sağlık sorunu ciddiyeti algıları olanlara göre, acilde toplam kalış süresi 30-60 dk. olan ebeveynler diğer kalış süresine sahip olanlara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 14’de sunulmuştur.

Katılımcıların hekimin iletişiminden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş arasındaki ebeveynler diğer yaş gruplarına göre, kadın ebeveynler erkeklere göre, sağlık sorununu ciddi görmeyenler diğer gruplara göre memnuniyetsizdi. Eğitim durumu ilköğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumlarındakilere göre, sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler diğer sağlık güvencelilere göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 15’de sunulmuştur.

Katılımcıların hekimin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 35-44 yaş grubundakiler, erkekler, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar, sağlık sorununu az ciddi ve ciddi olarak algılayanlar, acil serviste toplam kalış süresi 0-30 dk. olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 16’da sunulmuştur.

Katılımcıların hekimin ara ara gelip kontrol etmesinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, ilköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu çok ciddi algılayanlar, acilde toplam 0-30 dk. ve 30-60 dk.

kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 17’de sunulmuştur.

Katılımcıların hekimin uyguladığı tedaviden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık güvenceleri yeşil kart olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 18’de sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin kendini tanıttasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ebeveynler diğer yaş gruplarına göre ve kadın ebeveynler erkeklere göre daha memnuniyetsizdi. Eğitim durumu yükseköğretim olanlar diğer eğitim durumu gruplarına göre ve sağlık güvencesi olmayanlar diğer sağlık güvencesi gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorunu ciddiyeti gruplarına göre ve acilde 0-30 dk. kalan ebeveynler diğer kalış süresi gruplarına göre daha memnun bulundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 19’da sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin nazık/saygılı davranmasından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Kadın ebeveynler erkeklere göre ve eğitim durumu ortaöğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumu gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler diğer sağlık güvencesi gruplarına göre ve sağlık sorunu ciddiyetini ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorunu gruplarına göre daha memnun bulundu. Toplam kalış süresi 1-2 saat olan ebeveynler diğer kalış süresi gruplarına göre



daha memnun bulundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 20’de sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin kendileri ile olan iletişimlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkek ebeveynler kadınlara göre ve eğitim durumu yükseköğretim olan ebeveynler diğer eğitim durumu gruplarına göre daha memnun bulundu. Sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olan ebeveynler diğer sağlık güvencesi gruplarına göre ve sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorunu ciddiyeti gruplarına göre daha memnun bulundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 21’de sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkek ebeveynler kadınlara göre daha memnundu. Ortaöğretim mezunu ebeveynler diğer eğitim durumu gruplarına göre daha memnundu. Sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler diğer sağlık güvencesi gruplarına göre ve sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayan ebeveynler diğer sağlık sorununun ciddiyeti gruplarına göre daha memnundu. Acilde toplam kalınan süreleri kısa olan ebeveynler diğerlerine göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 22’de sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin sorularına/beklentilerine yanıt vermesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, yükseköğretim mezunu ebeveynler, sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste 1-2 saat kalanlar kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha

memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 23’de sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin ara ara kendilerini kontrol etmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi olmayanlar ve sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak gören ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 24’de sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin çağırdıkları zaman hemen gelmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, erkekler, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste toplam kalış süresi 0-30 dk. olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 25’de sunulmuştur.

Katılımcıların hemşirenin verdiği bakımdan memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altındakiler, erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi olmayanlar ve yeşil kart olanlar, sağlık sorununun ciddiyetini ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste toplam kalış süresi 1-2 saat olan ebeveynler kendi aralarındaki gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 26’da sunulmuştur.

Katılımcıların acil servise kabul edilme sürelerinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar,

erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar ve sağlık sorununu ciddi değil ve çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 27’de sunulmuştur.

Katılımcıların ilk ve acil değerlendirilme sürelerinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları ve sahip olunan sağlık güvenceleri arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubu ebeveynler diğer yaş gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Erkekler, yükseköğretim mezunu olanlar ve sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 28’de sunulmuştur.

Katılımcıların muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içerisinde gelmesinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25-34 yaş grubundakiler, erkekler, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi olmayanlar, acil serviste toplam kalış süreleri 0-30 dk. ve 30-60 dk. olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 29’da sunulmuştur.

Katılımcıların muayene odasına alındıktan sonra hekimin on dakika içerisinde gelmesinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi yeşil kart olanlar ve acilde toplam 0-30 dk. kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar ise diğer sağlık sorunu ciddiyeti gruplarına göre daha memnuniyetsizdi. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 30’da sunulmuştur.

Katılımcıların konsültan hekimin gelmesi için beklenen süreden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık

saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar, erkekler, ilköğretim mezunu olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Sağlık güvencesi olmayanlar ve acil serviste toplam 2-4 saat kalan ebeveynler ise daha memnuniyetsizdi. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 31’de sunulmuştur.

Katılımcıların radyolojik tetkikin yapılması için bekledikleri süreden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar, sağlık sorununun ciddiyetini çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 32’de sunulmuştur.

Katılımcıların laboratuvar tetkik sonuçlarını bekleme süresinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 34-44 yaş grubundakiler, yükseköğretim mezunları ve sağlık sorununun ciddiyetini çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 33’de sunulmuştur.

Katılımcıların çocuklarının ağrılarının geçirilme süresinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar ve acil serviste toplam 0-30 dk. arasında kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 34’de sunulmuştur.

Katılımcıların mahremiyetlerine özen gösterilmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste

toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olan ve sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununun ciddi değil ve çok ciddi olarak algılayanlar, acilde toplam kalış süreleri 2-4 saatten az olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 35’de sunulmuştur.

Katılımcıların kendi izinleri ile durumları hakkında yakınlarının bilgilendirilmesinden duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, eğitim durumları ve sahip olunan sağlık güvenceleri arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi yeşil kart olan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 36’da sunulmuştur.

Katılımcıların taburcu olurken yazılı veya sözlü önerilerde bulunulmasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, erkekler, ilköğretim ve yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi yeşil kart olanlar, sağlık sorununu çok ciddi olarak algılayanlar, acil serviste toplam 1-2 saat kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 37’de sunulmuştur.

Katılımcıların tıbbi tanı ve tedavi ile ilgili yapılan açıklamalardan duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, erkekler, sağlık güvencesi olmayan ve yeşil kart olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 38’de sunulmuştur.

Katılımcıların tıbbi tedavi sonuçlarından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları

arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler ve sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 39’da sunulmuştur.

Katılımcıların hastabakıcı/portörlerin yardımcı ve nazik olmasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üstü olanlar, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 40’da sunulmuştur.

Katılımcıların eşyalarının güvenle korunmasından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 45 yaş ve üzeri olanlar, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil ve çok ciddi olarak algılayanlar, acil serviste toplam 0-30 dk. arası kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 41’de sunulmuştur.

Katılımcıların tedavi/bakım alanının temizliğinden ve rahatlığından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Erkekler, ilköğretim mezunları, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar, acil serviste toplam 0-30 dk. ve 30-60 dk. kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 42’de sunulmuştur.

Katılımcıların bekleme alanının temizliğinden ve rahatlığından duydukları memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri, sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları ve acil serviste toplam kaldıkları süreler arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı

farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 35-44 yaş grubundakiler, erkekler, ilköğretim mezunları, sağlık güvencesi yeşil kart olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar, acil serviste toplam 0-30 dk. arasında kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 43’de sunulmuştur.

Katılımcıların acil servisin hastane içindeki yerinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ve 45 yaş üzeri olanlar, kadınlar, ortaöğretim mezunu olanlar, sağlık güvencesi SSK olanlar, sağlık sorununu ciddi değil olarak algılayanlar, acil serviste toplam 30-60 dk. arasında kalan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 44’de sunulmuştur.

Katılımcıların acil üniteyi gösteren yönlendirici tabelalardan memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusundaki algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altındakiler, erkekler, yükseköğretim mezunları, sağlık güvencesi olmayanlar, sağlık sorununu az ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 45’de sunulmuştur.

Katılımcıların araç park etme alanından memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde yaş grupları, cinsiyetler, eğitim durumları, sahip olunan sağlık güvenceleri ve sağlık sorunlarının ciddiyeti konusunda algıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p<0,05$ ). 25 yaş altı ve 45 yaş üstü olanlar, kadınlar, sağlık güvencesi SSK ve emekli sandığı olanlar, sağlık sorununu çok ciddi olarak algılayan ebeveynler kendi aralarındaki diğer gruplara göre daha memnundu. Ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 46’da sunulmuştur.

## 6.2. Öneriler

Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda;

Sağlık bakım profesyonellerinin hasta kabul aşamasında kendilerini tanıtmalarına özen göstermeleri,

Sağlık bakım kurumlarında hizmet içi eğitim konuları arasında iletişim becerilerine yer verilmesi,

Konsültasyon süresinin kısaltılmasına yönelik uygulamaların yapılması,

Acil servisin hastane içindeki konumunun kolay ulaşılabilir hale getirilmesi,

Acil servise başvuru yapan sağlıklı/hasta bireylerin araçlarını park edebilmeleri için yeterli alanın oluşturulması önerilmektedir.





## KAYNAKLAR

- Akbaş E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti ve hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, Yüksek Lisans Tezi, 2014; 15-38.
- Akkuş T. Çocuk acil biriminde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen etmenlerin araştırılması. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi, Samsun, Uzmanlık Tezi, 2008; 25-36.
- Arıkan S. Acil servise başvuran hastaların test istek-sonuç sürelerinin ve gece gündüz farkının karşılaştırılması. Türkiye Acil Tıp Dergisi. 2004; 4(1): 1-3.
- Aşılıoğlu N, Akkuş T, Baysak K. Çocuk acil servisinde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen etmenlerin araştırılması. Türkiye Acil tıp Dergisi. 2009; 9(2): 65-72.
- Aydın GD. Hastane acil servislerinin organizasyonu ve yönetimi Haydarpaşa Numune Eğitim Araştırma Hastanesi Vehbi Koç Acil Tıp Merkezinin bu açıdan değerlendirilmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, 2006; 23-32.
- Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi. 2004; 3: 10-14.
- Barrio A, Garcia C, Cereijo C, Lopez F. Spanish validation of an instrument to measure the quality of nursing care in hospital emergency units. Journal of Nursing Care Quality. 2002; 16: 13-23.
- Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. Acad Emerg Med. 2003; 10(3): 261-268.
- Bulut H. Acil servislerde hasta ve yakınlarını bilgilendirmenin memnuniyet üzerine etkisi. Ulus Travma Acil Cerrahi Dergisi. 2006; 12(4): 288-298.
- Çakmakçı M, Agalar F, Ergor G, Aydemir A. Acil serviste hasta başvuru amaçları ve çalışan hekim-intern ilişkileri. I. Travma ve Acil Cerrahi Kongresi, İstanbul, Özet Kitabı, 1995; 180.
- Dölek M, Turaba F, Akbınar C, Sezgin B, Aksu H, Solak İ. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servis biriminde yatan hastaların memnuniyet düzeyinin incelenmesi. Türkiye Acil Tıp Dergisi. 2005; 5(3): 122-127.
- DeLisa JA. Physiatry: Medical errors, patient safety, patient injury, and quality of care. American Journal of Physical Medicine & Rehabilitation. 2004; 83: 575-583.

- Erdemir DA. Tedavi ve Bakımda Tıp Etiği Sorunları. 1. Baskı, İstanbul, Nobel Tıp Kitabevi. 2006; 23-26.
- Eti AF. İstanbul'da ki acil travma ünitelerinin mevcut durumunun belirlenmesine yönelik bir çalışma. Hemşirelik Forumu, İstanbul, 1999.
- Goldwag R, Berg A, Yuval D, Benbassat J. Predictors of patient dissatisfaction with emergency care. IMAJ. 2002; 4: 603-606.
- Gürlek Ö. Hasta yakınlarının acil servislerdeki sorunları ve hemşirelerden beklentileri. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon, Yüksek Lisans Tezi, 2005; 6-17.
- Hatipoğlu S. Acil servis dünyası. 7. Türkiye Acil Tıp Sempozyumu & 3. Acil Hemşireliği ve Paramedik Sempozyumu, Gaziantep, Özet kitabı, 2004; 38.
- Hansagi H, et al. The urgency of care need and patient satisfaction at a hospital emergency department. Health Care Manage Rev, 1992; 17(2): 71-75.
- Karadağ Ş. Acil üniteye yönelik hasta memnuniyeti. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, 2007; 33-38.
- Karagün O. Acil tıp birimine başvuran hastalarda hoşnutluk düzeyi ve etkileyen etmenlerin incelenmesi. Çukurova Üniversitesi, Adana, Uzmanlık Tezi, 2006; 32-38.
- Kıdak LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2008; 10(3): 25-35.
- Kuğuoğlu S, Selimen D. Acil Bakım, 3.Baskı, Yüce Yayım, İstanbul, 2004; 3-10.
- Lau FL. Can communication skills workshops for emergency department doctors improve patient satisfaction? J Accid Emerg Med. 2000; 17(4): 251-253.
- Nervey MF, Factor associated with older patients' satisfaction with care in an inner-city emergency department. Ann Emerg Med. 2000; 38: 140-145.
- Oktay C. Acil serviste hasta memnuniyeti. Aktüel Tıp Dergisi. 2000; 5: 54-57.
- Oktay C, Çete Y, Eray O, Pekdemir M, Günerli A. Appropriateness of emergency department visits in a Turkish university hospital. Croatian Medical Journal. 2003; 44: 585-91.
- Olgun N, Kuğuoğlu S. Acil bakımda iletişim. Şelimen, D. Editör, Acil Bakım, 3. Baskı, İstanbul, Yüce Yayım. 2004; 49-58.

- Ocak U. Acil servisteki kritik hastaların yakınlarının beklenti ve gereksinimleri. Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi, Kayseri, Tıpta Uzmanlık Tezi, 2013; 4-15.
- Özer A. ve Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi. 2007; 5(3): 140-143.
- Resmi gazete sayı 25412, Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/03/20040324.htm>, 2015.
- Toğun İ. Acil serviste hasta memnuniyeti. Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi, Gaziantep, Uzmanlık Tezi, 2007; 8-14.
- Topaçoğlu H. Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörlerin analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi, İzmir, Uzmanlık Tezi, 2002; 15-28.
- Tınmaz GŞ. Acil servislere başvuran hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi ve bir uygulama. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, Yüksek Lisans Tezi, 2008; 18-33.
- Veronesi J. Musings on emergency department patient satisfaction. Topics in Emergency Medicine. 2005; 27: 258-264.
- Yildirim C, Kocoglu H, Goksu S, Gunay N, Savas H. Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. Acta Medica (Hradec Kralove). 2005; 48(1):59-62.
- Yöndem Ş. Acil servise başvuran hasta yakınlarının beklentileri ve beklentilerine yönelik bir araştırma. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, 2011; 33-36.

## EKLER

### EK-1 Bireysel Özellikler Formu

#### BİREYSEL ÖZELLİKLER FORMU

1) Yaş: |\_|\_|

2) Cinsiyet:  Kadın  Erkek

3) Eğitim düzeyi:  İlköğretim  Ortaöğretim  Yükseköğretim

4) Sağlık Güvencesi:  Var ise, nedir? \_\_\_\_\_  
 Yok

5) Acil üniteye geliş nedeni: \_\_\_\_\_

6) Acil üniteye ilk müdahale yapılmaya kadar geçen süre: \_\_\_\_\_

7) Acil üniteye toplam kalınan süre: \_\_\_\_\_

8) Size göre çocuğunuzun sağlık sorununun ciddiyeti:  
(4) Çok ciddi, (3) Ciddi, (2) Az ciddi, (1) Ciddi değil

9) Bu acil bakım ünitesini tercih nedeniniz nedir? (Birden fazla yanıt seçebilirsiniz)  
 Ambulans getirdi  
 En yakın acil bakım ünitesi  
 Doktorum istedi  
 Daha önceden gelmiştim  
 İyi bir ünü var  
 Diğer

10) Gerekli hallerde tıbbi bakımınız için tekrar bu üniteyi tercih eder misiniz?  
 Evet  
 Hayır ise, neden? \_\_\_\_\_

11) Bu üniteyi ailenize ya da arkadaşlarınıza tavsiye eder misiniz?  
 Evet  
 Hayır ise, neden? \_\_\_\_\_

## EK-2 Acil Bakım Ünitesine Yönelik Hasta Memnuniyetini Değerlendirme

### Formu

Sizden istenen her bir ifadeye katılma derecenizi ifade karşısındaki uygun kutucuğu işaretleyerek belirtmenizdir.

Teşekkürler...

1-Memnun değilim

2-Memnunum

3-Çok memnunum

1) Burada acil bakım hizmeti almaktan	1	2	3
2) Sizinle ilgilenen hekimin kendini tanıttimasından	1	2	3
3) Hekimin nazik/saygılı davranmasından	1	2	3
4) Hekiminin sizinle olan iletişiminden	1	2	3
5) Hekimin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından	1	2	3
6) Hekimin sizi ara ara gelip kontrol etmesinden	1	2	3
7) Hekimin uyguladığı tedaviden	1	2	3
8) Sizinle ilgilenen hemşirenin kendini tanıttimasından	1	2	3
9) Hemşirenin nazik/saygılı davranmasından	1	2	3
10) Hemşirenin sizinle olan iletişiminden	1	2	3
11) Hemşirenin yaptığı/yapacağı tedavi ve uygulamaları açıklamasından	1	2	3
12) Hemşirenin sorularınıza/beklentilerinize yanıt vermesinden	1	2	3
13) Hemşirenin ara ara gelip sizi kontrol etmesinden	1	2	3
14) Hemşirenin çağırdığınız zaman hemen gelmesinden 1 2	1	2	3
15) Hemşirenin verdiği bakımdan	1	2	3
16) Acil üniteye hasta kabul edilme süresinden	1	2	3
17) İlk ve acil değerlendirme süresinden	1	2	3
18) Muayene odasına alındıktan sonra hemşirenin beş dakika içinde gelmesinden	1	2	3
19) Muayene odasına alındıktan sonra hekimin 10 dakika içinde gelmesinden	1	2	3
20) Konsültan hekimin gelmesi için beklenen süreden	1	2	3
21) Radyolojik tetkikin yapılması için beklenen süreden	1	2	3
22) Laboratuvar tetkik sonuçlarını bekleme süresinden	1	2	3
23) Ağrınızın geçirilme süresinden	1	2	3
24) Mahremiyetinize özen gösterilmesinden	1	2	3
25) Sizin izninizle durumunuz hakkında yakınlarınızın bilgilendirilmesinden	1	2	3
26) Taburcu olurken size yazılı veya sözlü önerilerde bulunulmasından	1	2	3
27) Tıbbi tanı ve tedavi ile ilgili yapılan açıklamadan	1	2	3
28) Tıbbi tedavi sonuçlarından	1	2	3
29) Hastabakıcı/portörlerin yardımcı ve nazik olmasından	1	2	3
30) Eşyalarınızın güvenle korunmasından	1	2	3
31) Tedavi/bakım alanının temizliğinden ve rahatlığından	1	2	3
32) Bekleme alanının temizliğinden ve rahatlığından	1	2	3
33) Acil ünitenin hastane içindeki yerinden	1	2	3
34) Acil üniteyi gösteren yönlendirici tabelalardan	1	2	3
35) Araç park etme alanından	1	2	3

Ek-3 Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Etik Kurul Onayı



T.C.  
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ  
KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU


Sayı: B.30.2.ODM.0.20.08/ 13.5

12.12.2014

Sayın Prof.Dr.A.Tevfik SÜNTER

Etik Kurulumuza sunmuş olduğunuz Ebeveynlerin çocuk acil ünitesinden memnuniyet düzeyleri başlıklı OMÜ KA EK 2014/910 Karar nolu Anket çalışması nitelikli araştırma projeniz amaç, gerekçe, yaklaşım ve yöntemle ilgili açıklamaları, Klinik Araştırmalar Etik Kurulu yönergesine göre incelenmiş ve etik açıdan bir sakınca olmadığına, çalışmanın süresi 6 ayı geçerse 6 aylık bildirimlerinin yapılmasına, çalışma tamamlandıktan sonra sonucunun tarafımıza en geç üç(3) ay içerisinde bildirilmesine 11.12.2014 tarihli Etik kurulumuzda oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgilerinize arz/rica ederim.

  
Doç.Dr.Emine ŞENTUNÇ  
Klinik Araştırmalar Etik Kurulu  
Başkan Yrd.

Ek-4 Kamu Hastaneler Kurumu Onayı



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
Amasya İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Sayı : 14071929/ 774 10094  
Konu: Tez çalışması izin isteği

11/11/2014

Sayın : Murat SABANCI  
Amasya Ün.Sabuncuoğlu Şerefeddin  
Eğt. Araş.Hast. Çocuk Acil Servisi

**İLGİ:** 05.11.2014 tarihli dilekçenize k.

İlgi tarihli dilekçeniz incelenmiş olup, halen görev yaptığımız Amasya Üniversitesi Sabuncuoğlu Şerefeddin Eğitim ve Araştırma Hastanesinde “ Çocuk Acil Servisinde Ebeveny ve etkileyen Etmenler” ile ilgili tez çalışması yapmanızda bir sakınca olmadığı hastanenin 07.11.2014 tarih ve 11924 sayılı yazısı ile bildirilmiş ve Genel Sekreterliğimizce de uygun görülmüştür.

Bilgilerinize rica ederim.

Dr. Mehmet Rüştü ERTOSUN  
Genel Sekreter

...11.2014 Eğitim Birimi H.KURT

..11.2014 İdari Hizm.Bşk.Dr.F.ZİYAGİL

Amasya İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
İdari Hizmetler Başkanlığı Merkez / AMASYA

Ayrıntılı Bilgi: Hülya KURT

Ek-5 Kamu Hastaneler Kurumu Onayı Düzeltme



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
Amasya İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

1566

Sayı : 14071929/774 11139  
Konu: Tez çalışması  
(Murat SABANCI)


19.12/2014

AMASYA ÜNİVERSİTESİ  
SABUNCUOĞLU ŞEREFEDDİN EĞİTİM VE ARAŞTIRMA  
HASTANESİ YÖNETİCİLİĞİNE

**İLGİ:** 05.11.2014 gün ve 9924 sayılı yazımıza ek.

Hastanenizde halen hemşire olarak görev yapan Murat SABANCI, “ Ebevenylerin Çocuk Acil Ünitesinden Memnuniyet Düzeyleri “konulu yüksek lisans tez çalışması formları ilgi sayılı yazımız ekinde gönderilmiştir. Ancak tez sorularında yapılan değişiklik sebebiyle yeni tez formları yazımız ekinde gönderilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

  
Dr. Fatma ZİYAGİL  
Genel Sekreter a.  
İdari Hizmetler Başkanı

EK: 1-Anket ( 2 sayfa)

.../.../2014 Eğitim Birimi H.KURT H

Amasya İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
İdari Hizmetler Başkanlığı Merkez / AMASYA  
Tel : 0 358 252 7509 – 2029 Faks: 0 358 252 7420

Ayrıntılı Bilgi: H.KURT



## ÖZGEÇMİŞ

**Adı Soyadı:** Murat SABANCI

**Doğum Yeri:** Amasya/Merzifon

**Doğum Tarihi:** 21/05/1988

**Medeni Hali:** Bekar

**Bildiği Yabancı Diller:** İngilizce

**Eğitim Durumu (Kurum ve Yıl):**

Gümüşhacıköy Yabancı Dil Ağırlıklı Lisesi 2006

Dumlupınar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Hemşirelik 2010

**Çalıştığı Kurum/Kurumlar ve Yıl:**

Kütahya Fizyotıp Fizik Tedavi Hastanesi 2010-2010

Kütahya Özel Kent Hastanesi Acil Servisi 2010-2011

Amasya Üniversitesi Sabuncuoğlu Şerefeddin Eğitim Araştırma Hastanesi Çocuk Acil Servisi 2011-

**E-posta:** muratsabanci@live.com