



Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımını Algılayışı ve Memnuniyet Düzeyleri

Nursing Care Perception and Satisfaction Levels of Surgical Patients

Esmâ Özşaker¹, Hüda Sevilmiş², Yasemin Özcan³, Merve Samast⁴

¹Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, İzmir, Türkiye

²Giresun Üniversitesi Prof. Dr. A. İlhan Özdemir Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Giresun, Türkiye

³İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İzmir, Türkiye

⁴Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, İzmir, Türkiye

Öz

Amaç: Bu çalışma, cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılayışını ve memnuniyet düzeylerini incelemek amacıyla yapıldı.

Gereç ve Yöntem: Tanımlayıcı ve kesitsel türdeki bu çalışmanın örneklemini, 17 Aralık 2018- 15 Mart 2019 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde yatan, araştırmaya katılmayı kabul eden, 18 yaş ve üzeri, iletişim kurabilen 300 hasta oluşturdu. Veriler, araştırmacılar tarafından oluşturulan "Hasta Bilgi Formu" ve "Newcastle Hemşirelik Memnuniyet Ölçeği", "Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeği (HHBAÖ)" kullanılarak toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, Student t testi, varyans analizi ve Pearson's Korelasyon analizi kullanıldı

Bulgular: Cerrahi kliniklerde yatan hastaların; hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalaması 79,86±19,31 ve hemşirelik bakımını algılayış puan ortalaması 68,03±9,87 olarak bulundu. Hastaların Newcastle hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeği toplam puan ortalaması ile hemşirelik bakımını algılayış ölçeği toplam puan ortalaması arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptandı ($r=0,665$; $p=0,001$). Eğitim düzeyi, kronik hastalık durumu, hastaneye yatış şekli, odada bulunan hasta sayısı ile hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulundu ($p<0,05$).

Sonuç: Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılama düzeylerinin ve hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu bulundu. Hastaların hemşirelik bakımına ilişkin algılarının, hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini olumlu etkilediği belirlendi.

Anahtar Kelimeler: Cerrahi, hasta, hemşirelik bakımı, memnuniyet düzeyi

Abstract

Objective: This study was conducted to examine the Nursing Care Perception and Satisfaction Levels of Surgical Patients.

Material and Method: The sample of this descriptive and cross-sectional study consisted of 300 patients aged 18 and over, who accepted to participate in the study, who were hospitalized at a university hospital surgical clinics between 17 December 2018 and 15 March 2019. Data were collected with the "Patient Information Form" created by the researchers, and "Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale" and "The Scale of Patient Perception of Hospital Experience With Nursing". Percentage, mean, t test, analysis of variance, and Pearson's correlation analysis were used to evaluate the data.

Results: Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale mean score of the surgical patients was 79.86 ± 19.31 and the mean score of The Scale of Patient Perception of Hospital Experience With Nursing was 68.03 ± 9.87. It was found that there was a statistically significant relationship between the score of Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale and the score of The Scale of Patient Perception of Hospital Experience With Nursing ($r = 0,665$; $p = 0,001$). A statistically significant difference was found between the average point of Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale and education level, chronic illness, type of hospitalization, number of patients in the room ($p < 0,05$).

Conclusion: It was found that surgical patients' perception level of nursing care and satisfaction levels with nursing care were high. It was found that patients' perception of nursing care positively affected the nursing care satisfaction level of patients.

Keywords: Surgery, patient, nursing care, satisfaction level



GİRİŞ

Hemşireler sağlık bakımının yönetiminde etkin rol oynayan, bireyin sağlığını sürdürme, iyileştirme ve rehabilitasyonun da önemli işlevi olan, hastanın hastanede kaldığı süre boyunca kesintisiz hizmet sunan sağlık ekibi üyesidir.¹ Hemşirelik bakımı; mevcut ya da olası sağlık problemleri olan kişilerin hemşireler tarafından bakım gereksinimlerinin belirlenmesini, planlanmasını, uygulanmasını ve değerlendirilmesini içeren, bakımın tüm sürecinde karşılıklı güven, empati, mahremiyet, etik ve ahlaki değerleri kapsayan profesyonel bir hizmettir. Bakım, sadece biyolojik ihtiyaçların karşılanmasında değil, psikolojik, sosyal, kültürel ihtiyaçların karşılanmasında da önemli bir faktördür.²

Cerrahi girişimler insan bedeninde fizyolojik ve psikolojik birçok değişime (homeostatik dengede değişim, korku, enfeksiyona yatkınlık, ağrı vb.) neden olmaktadır. Ameliyat sonrası dönemde hastaların bu değişimlerle baş edebilmeleri için kalite düzeyi yüksek olan hemşirelik bakımına gereksinimleri vardır.³ Hemşireler, cerrahi hastalarının ameliyat öncesi ve sonrası en ihtiyaç duydukları sağlık çalışanlarıdır.⁴ Hemşirelik bakımının kalitesi, verilen bakım hizmetinin hizmeti alanlar tarafından nasıl algılandığı ile doğrudan ilişkilidir.⁵⁻⁸ Hastaların bireysel özelliklerinin yanında hemşireden aldığı destek, hemşirenin gösterdiği saygı ve nezaket, ihtiyaç anında hemşireye ulaşabilme, açık ve doyurucu bilgilendirilme de bakım algısında oldukça etkilidir.^{7,9,10} Sağlık çalışanları tarafından sunulan hizmetin ve bakım kalitesinin değerlendirilmesinde en önemli göstergelerden biri hastanın verilen bakım hizmetine yönelik memnuniyetidir.¹¹⁻¹³ Hasta memnuniyeti verilen bakımın hastaların beklentileri doğrultusunda algılanma düzeyi ile belirlenir.¹⁴⁻¹⁶ Hastalarda sağlık hizmetlerinin niteliğine ilişkin algının oluşmasında, almış oldukları hemşirelik hizmetlerine yönelik değerlendirmeleri önemlidir. Hemşirelik alanında yaygın olarak kullanılan tanıma göre hasta memnuniyeti, hastanın ideal hemşirelik bakımı beklentisi ile gerçekte almış olduğu hemşirelik bakımı algısı arasındaki yakınlık derecesidir.¹

Sürekli iyileştirme ve kalite kapsamında bakımın sistematik bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçların sağlık çalışanları ve yöneticileri ile paylaşılması önemlidir. Bu bağlamda hemşirelik hizmetlerinin ve dolayısıyla sağlık hizmetlerinin niteliğine ilişkin önemli bir gösterge olan hasta memnuniyetinin periyodik olarak ölçülmesi ve memnuniyetsizliğe neden olan durumların belirlenmesi, uygun çözümlerin üretilmesi ve hemşirelerin hasta bakımına ilişkin uygulamalarında gerekli düzenlemeleri yapabilmeleri açısından önemlidir. Bu nedenle bu çalışma cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılayışını ve memnuniyet düzeylerini incelemek amacıyla tanımlayıcı olarak yapıldı.

Araştırma soruları:

- Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılayışı nedir ?
- Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri nedir?
- Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılayışı memnuniyet düzeylerini etkiler mi?

- Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörler nelerdir?

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Tipi

Tanımlayıcı türdeki bu çalışma, cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılayışını ve memnuniyet düzeylerini incelemek amacıyla yapıldı.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

17 Aralık 2018-15 Mart 2019 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde (Genel Cerrahi, Üroloji, Kulak Burun Boğaz, Ortopedi, Plastik Cerrahi, Organ Nakli, Beyin Sinir Cerrahisi, Göğüs Hastalıkları Cerrahisi, Kalp Damar Cerrahisi) yatan hastalar araştırmanın evrenini oluşturdu. Örneklem seçim yöntemi kullanılmadan belirlenen tarihler arasında araştırma kriterlerine uyan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 300 hasta araştırmanın örneklemini oluşturdu.

Çalışmaya Dahil Edilme Kriterleri

- Araştırmaya katılmayı kabul eden,
- Cerrahi Kliniklerinde yatan,
- En az üç gün hastanede yatıp taburcu olmasına karar verilen
- İşitme ve görme problemi olmayan
- 18 yaşın üzerinde olan
- Okuma yazma bilen,
- İletişim kurabilen hastalara uygulandı.

Veri Toplama Araçları

Veriler, araştırmacılar tarafından oluşturulan "Hasta Bilgi Formu", "Newcastle Hemşirelik Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)" ve "Hastaların Hemşirelik Bakımın Algılayış Ölçeği (HHBAÖ)" kullanılarak toplandı.

Hasta Bilgi Formu: Araştırmacılar tarafından oluşturulan bu form, hastaların sosyo-demografik (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, meslek, çalışma durumu, yaşadığı yer, sosyal güvence ve gelir durumu vb.) ve hastanede yatış (yattığı klinik, daha önceden hastanede yatış öyküsü, başvuru şekli, tedavi gördüğü odada birlikte kaldığı hasta sayısı, hastanede kalma süresi, ameliyat olma durumu, yoğun bakım ünitesinde kalma durumu ve refakatçisinin bulunma durumu vb.) özelliklerine ilişkin değişkenleri sorgulayan 26 sorudan oluşan bir formdur.

Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ): NHBMÖ, hastanın bakış açısı ile hemşirelik bakımına ilişkin deneyimlerini ve memnuniyetlerini belirlemek amacı ile Thomas ve Bond tarafından 1996 yılında geliştirilmiştir. Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması 2003 yılında Uzun¹⁷ ve daha sonra 2007 yılında Akın ve Erdoğan¹⁸ tarafından yapılmıştır. Bu ölçek hemşirelik bakımından memnuniyeti belirlemeye yönelik 19 maddeden oluşan, 5'li likert tipinde bir ölçektir (hiç memnun değildim=1, nadiren memnundum=2, memnundum=3, çok memnundum=4, tamamen memnundum=5). Ölçekten alınan puan, tüm maddelerin puanları toplandıktan sonra 100'e

dönüştürülerek hesaplanmaktadır. Toplam puanın 100 olması, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet duyduğunu gösterir. Thomas ve ark. (1996)'nın çalışmasında ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.96, Uzun (2003)'ün çalışmasında 0.94, Akın ve Erdoğan (2007)'in çalışmasında 0.96 olarak belirlenmiştir. olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada Cronbach alfa katsayısı 0.98 olarak bulundu.

Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeği (HHBAÖ): HHBAÖ ilk olarak 2001 yılında Dozier ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilmiş ve Türkiye'deki geçerlilik-güvenilirlik çalışması 2006 yılında Çoban ve Kaşıkçı¹⁹ tarafından yapılmıştır. Likert tipi ölçekte hemşirelik bakımının kalitesi ile ilgili 15 ifade bulunmaktadır. Ölçeği oluşturan 15 ifade için "katılıyorum" (5), "biraz katılıyorum" (4), "kararsızım" (3), "katılmıyorum" (2), "kesinlikle katılmıyorum" (1) ve "yanıtsız" (0) seçeneklerinden birisinin işaretlenmesi istenmektedir. Her madde için verilen puan esas olarak alınmaktadır. Bu şekilde ölçekten elde edilen en düşük puan 15, en yüksek puan 75'dir. Ölçeğin kesme puanı 45 tir. Ölçekten elde edilen toplam puanda yükselme olması hastanın hemşirelik bakımından memnun olduğunun göstergesi olarak kabul edilmektedir. Çoban ve Kaşıkçı (2006) tarafından Cronbach α katsayısı 0.92 olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada Cronbach alfa katsayısı 0.95 olarak bulundu.

Verilerin Toplanması

17 Aralık 2018- 15 Mart 2019 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin cerrahi kliniklerinde taburcu olmasına karar verilen ve çalışma kriterlerine uyan hastalara araştırma hakkında açıklama yapıldıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden hastalara Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu, Hasta Bilgi Formu, NHBMÖ ve HHBAÖ'ni doldurmaları istendi. Veri toplama araçlarının uygulanma süresi ortalama 10 dakika sürdü.

Verilerin Analizi

Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, Student t testi, varyans analizi ve Pearson's Korelasyon analizi kullanıldı.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapıldığı kurumdan yazılı (04.06.2018 tarih ve E. 159252 sayı) izin alındı. Araştırmanın yürütülebilmesi için Ege Üniversitesi Hastanesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 20.03.2018 tarihinde (18-3.1/31 sayılı) yazılı izin alındı. NHBMÖ'nin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışmasını yapan Uzun'dan ve HHBAÖ'nin Türkçe geçerlilik-güvenilirlik çalışmasını yapan Çoban'dan mail yoluyla izin alındı. Araştırma kapsamına alınan hastalara araştırmanın amacı açıklanıp yazılı izin alındı.

BULGULAR

Sosyodemografik ve Hastanede Yatma Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik ve hastanede yatma durumlarına ilişkin özellikleri incelendiğinde; yaş ortalamasının 52,73±13,00 olduğu (minimum18, Maksimum

66), %54,7'sinin erkek, %74'ünün evli; %38,7'sinin lise mezunu olduğu, %57'sinin daha önce ameliyat olduğu, %41,7'sinin kronik hastalığının olduğu, %86'sının evde bakım verecek birinin olduğu belirlendi. Hastaların hastanede yatma süresinin ortalama 13,23±18,26 gün (Min 3, max.165 gün) olduğu, %65,3'inin planlı bir cerrahi için hastaneye başvurduğu, %42,7'sinin özel odada kaldığı, %93,7'sinin refakatçisinin olduğu, %95'inin ameliyata yönelik bilgi aldığı, %73,3'ünün aldığı eğitimi yeterli bulduğu, %95'inin yattığı klinikten memnun olduğu belirlendi (**Tablo 1**).

Tablo 1. Hastaların Sosyodemografik ve Hastanede Yatma Durumlarına İlişkin Özellikler (n=300)

Demografik veriler	Min.-Maks.	X±ss
Yaş	18-66	52,73±13,00
Hastanede yattığı süre	3-165	13,23±18,26
	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	136	45,3
Erkek	164	54,7
Medeni durum		
Evli	222	74
Bekar	78	26
Eğitim durumu		
Okuryazar	44	14,7
Lise	116	38,7
İlköğretim	74	24,7
Üniversite	66	22
Daha önce ameliyat olma Durumu		
Evet	171	57
Hayır	129	43
Kronik bir hastalığı olma durumu		
Evet	125	41,7
Hayır	175	58,3
Evde bakım verecek biri var mı		
Evet	258	86
Hayır	42	14
Hastaneye başvuru şekli		
Acil	104	34,7
Planlı	196	65,3
Odada bulunan hasta sayısı		
Özel oda	128	42,7
İki kişilik oda	58	19,3
Üç kişi ve üzeri	114	38
Refakatçi bulundurma durumu		
Var	281	93,7
Yok	19	6,3
Ameliyata yönelik bilgi alma durumu		
Bilgi alan	285	95
Bilgi almayan	15	5
Ameliyata yönelik verilen bilgi yeterli mi		
Yeterli	220	73,3
Kısmen yeterli	63	21
Yetersiz	17	5,7
Yattığınız cerrahi klinikten memnun musunuz		
Evet	285	95
Hayır	15	5

Ölçek Puanlarına İlişkin Bulgular

HHBAÖ maddeleri ve alınan ortalama puanlar **Tablo 2**'de, NHBMÖ maddeleri ve alınan ortalama puanlar **Tablo 3**'de görülmektedir. Hastaların NHBMÖ'den en düşük 23,16 en yüksek 100 puan aldığı ve puan ortalamalarının 79,86±19,31 olduğu belirlendi. Hastaların hemşirelik bakımını algılayışı ölçeğinden en düşük 15,

en yüksek 75 puan alındığı ve puan ortalamasının 68,03±9,87 olduğu bulundu. Hastaların NHBMÖ toplam puan ortalaması ile HHBAÖ toplam puan ortalaması arasında pozitif yönde, yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptandı ($r= 0,665$; $p= 0,001$) (**Tablo 4**).

Tablo 2. Hastaların cerrahi kliniklerde genel hemşirelik uygulamaları hakkındaki görüşleri (n=300)

Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği (HHBAÖ)	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Biraz katılmıyorum	Katılıyorum
	%	%	%	%	%
1. Hemşireler daha gerçekçi olmama yardımcı oldular	1,7	4,3	8,7	18,3	67,0
2. Hemşireler ihtiyacım olandan fazlasını düşündüler	1,7	5,3	8,7	23,0	61,3
3. Hemşireler isteklerimle hemen ilgilendiler.	0,3	3,7	4,0	19,7	72,3
4. Hemşireler bakım esnasında tüm dikkatlerini bana verdiler	1,3	3,0	4,7	16,7	74,3
5. Hemşireler çoğu şeyi bana sorarak yaptılar.	3,0	5,3	6,3	18,0	67,3
6. Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler.	0,7	2,7	4,0	18,0	74,7
7. Hemşireler hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler	1,7	7,0	6,7	17,7	67,0
8. Hemşirelerin benim gereksinimlerim ve isteklerime dair ilgili kişileri uyardıklarından eminim.	0,7	3,0	11,7	17,0	67,7
9. Hemşirelere ihtiyacım olduğunda yanımda olacaklarından eminim.	0,7	1,3	7,3	17,0	73,7
10. Hemşirelerin hastalığımdan benim için ne demek olduğunu anladıklarımı hissediyorum.	1,3	4,0	6,7	18,7	69,3
11. Bazı sorunların, hemşirelerin çabaları sayesinde önlendiğini biliyorum.	0,7	3,3	13,0	19,0	64,0
12. Hemşireler hastalığıma ilişkin korkularıyla başa çıkmamda bana yardımcı oldular.	1,0	3,3	6,0	19,3	70,3
13. Hemşirelerin yaptığı açıklamalar beni rahatlattı.	0,7	2,7	4,3	19,0	73,3
14. Hemşireler tedavilerim yapılırken beni rahatlatıldılar.	0,7	2,0	2,3	18,0	77,0
15. Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim.	1,0	2,0	3,0	16,0	78,0

Tablo 3. Hastaların cerrahi kliniklerde genel hemşirelik bakımından memnuniyete ilişkin görüşleri (n=300)

Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)	Hiç Memnun Değilim	Biraz Memnunum	Oldukça Memnunum	Çok Memnunum	Fazlasıyla Memnunum
	%	%	%	%	%
1. Hemşirelerin size ayırdığı süreden	2,0	10,3	20,0	29,3	38,3
2. Hemşirelerin işlerinde gösterdikleri yeterlilikten	1,3	6,7	21,7	30,3	40,0
3. Birine ihtiyaç duyduğunuz zaman etrafınızda daima bir hemşirenin bulunmasından	3,7	10,0	19,0	26,0	41,3
4. Hemşirelerin bakımınız konusundaki bilgi düzeylerinden	1,7	9,7	15,7	30,0	43,0
5. Hemşireleri çağırdığınız zaman yanınıza olabildiğince çabuk gelmelerinden	3,7	11,7	15,0	28,0	41,7
6. Hemşirelerin sizi evinizdeymiş gibi rahat ettirmelerinden	3,7	14,7	15,3	27,7	38,7
7. Hemşirelerin durumunuz ve tedaviniz hakkında sizi bilgilendirmelerinden	3,0	11,0	19,0	28,0	39,0
8. Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı kontrol etme sıklığından	3,3	6,7	18,7	29,3	42,0
9. Hemşirelerin yardım severliğinden	1,3	7,7	18,3	27,3	45,3
10. Hemşirelerin size açıklama yapma biçiminden	0,7	8,7	18,7	27,3	44,7
11. Hemşirelerin yakınlarınızın ve arkadaşlarınızın sizinle ilgili endişelerini gidermesinden	2,0	14,0	17,0	27,0	40,0
12. Hemşirelerin işlerini yaparken gösterdikleri tavırdan	2,3	7,7	15,3	30,0	44,7
13. Durumunuz ve tedaviniz hakkında size verdikleri bilginin içeriğinden	1,0	12,0	15,3	31,3	40,3
14. Hemşirelerin size karşı bir birey olarak davranış tarzlarından	2,3	8,3	15,3	31,3	42,7
15. Hemşirelerin sizin üzüntülerinizi ve endişelerinizi dinlemesinden	4,3	9,7	15,0	29,3	41,7
16. Serviste size sağlanan özgürlükten	3,3	6,7	18,3	28,0	43,7
17. Hemşirelerin isteklerinizi karşılamada istekli olmalarından	2,3	9,3	15,0	29,3	44,0
18. Hemşirelerin mahremiyetinize (bireysel ve bedensel sınırlarınıza) saygı göstermesinden	1,7	4,0	15,7	28,0	50,7
19. Hemşirelerin ihtiyaçlarınızın farkında olmasından	1,3	10,3	16,3	28,7	43,3

Tablo 4. NHBMÖ ve HHBAÖ Puan Ortalamalarının Dağılımı ve Ölçekler Arasındaki İlişki Durumu (n=300)

Ölçek (Alınabilecek Puan) Min.-Maks.	Alınan Puan			Korelasyon
	X±SS	Min	Maks.	
NHBMÖ (0 -100)	79,86±19,31	23,16	100	r:0,665**
HHBAÖ (15-75)	68,03±9,87	15	75	p:0,001

NHBMÖ: Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği, HHBAÖ: Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği, x: Aritmetik Ortalama, SS: Standart sapma, Min: En küçük değer, Maks: En büyük değer, **Korelasyon ilişkisi p<0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Hastaların sosyodemografik özelliklerine göre HHBAÖ ve NHBMÖ puan ortalamaları incelendiğinde; medeni durum ile HHBAÖ puan ortalamaları arasında ve eğitim durumu ile NHBMÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark ($p<0,05$) saptanırken; cinsiyete, çalışma durumuna, yaşadığı yere, sosyal güvencesi olma durumuna göre aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlendi ($p>0,05$). Ayrıca kronik hastalık ile hemşirelik bakımı memnuniyeti arasındaki ilişki incelendiğinde; kronik hastalığı olan hastaların ($82,56\pm 18,89$) olmayanlara göre ($77,93\pm 19,43$) hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği puan ortalamasının anlamlı derecede yüksek olduğu saptandı ($t:0,059$, $p: 0,040$). Üniversite mezunu olan hastaların ilköğretim mezunu olanlara göre NHBMÖ puan ortalamasının anlamlı derecede düşük olduğu belirlendi ($p<0,05$) (Tablo 5).

Hastaların yattığı cerrahi klinikteki hizmetlerden memnun olma

durumları ve hastanede yatma durumlarına ilişkin değişkenler ile NHBMÖ puan ortalamaları arasındaki ilişki Tablo 6'da görülmektedir. Hastaların hastaneye yatış şekline, odada bulunan hasta sayısına, genel olarak hastaneden ve yattıkları cerrahi klinikten memnun olma durumuna, hekimlik hizmetlerinden, hemşirelik hizmetlerinden, diğer sağlık hizmetlerinden, sekreterlik hasta kabul işlemlerinden, temizlik/düzenden, destek görme, saygı ve nezaketten, sorulara açık ve net yanıt alma durumundan ve hekim ve hemşireye ulaşılabilirlikten memnun olma durumuna göre NHBMÖ puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptandı ($p<0,05$). Yapılan ileri analizde üç kişi ve üzeri odada kalanların özel oda ve iki kişilik odada kalanlara göre memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu belirlendi.

Tablo 5. Hastaların Sosyodemografik Özelliklerine göre HHBAÖ ve NHBMÖ Puan Ortalamalarının Dağılımı (n=300)

Demografik veriler	n	%	HHBAÖ		NHBMÖ	
			X±SS	Test İst.	X±SS	Test İst.
Cinsiyet						
Kadın	136	45,3	67,56±10,47	t: -0,740	78,39±19,19	t: -1,207
Erkek	164	54,7	68,41±9,36	p: 0,460	81,09±19,38	p: 0,228
Medeni durum						
Evlü	222	74	68,99±9,13	t: 2,892	80,35±19,27	t: 0,732
Bekar	78	26	65,28±11,34	p: 0,004	78,48±19,47	p: 0,465
Çalışma durumu						
Çalışıyor	65	21,7	67,96±8,49	t: -0,056	76,12±19,84	t: -1,769
Çalışmıyor	235	78,3	68,04±10,24	p: 0,955	80,90±19,07	p: 0,078
Nerede yaşıyor						
İl	172	57,3	67,40±10,45	t: -1,280	80,11±19,21	t: 0,259
İlçe-köy	128	42,7	68,87±9,01	p: 0,202	79,53±19,51	p: 0,796
Sosyal güvence						
Var	283	94,3	67,96±9,94	t: -0,467	79,59±19,35	t: -0,996
Yok	17	5,7	69,11±8,85	p: 0,641	84,39±18,53	p: 0,320
Kronik hastalık						
Var	125	41,7	69,16±9,49	t: 1,680	82,56±18,89	t: 0,059,
Yok	175	58,3	67,22±10,08	p: 0,094	77,93±19,43	p: 0,040
Eğitim durumu						
Okuryazar	44	14,7	68,47±9,87		78,70±19,56a	
İlköğretim	116	38,7	68,59±10,25	F: 2,635	82,78±18,90b	F: 2,825
Lise	74	24,7	69,47±6,93	p: 0,050	80,86±18,36c	p: 0,039
Üniversite	66	22	65,12±11,50		74,38±20,09d	d<b=a=c

t: Student t testi, F: One Way ANOVA

Tablo 6. Hastaların Hastanede Yatma Durumlarına İlişkin Değişkenlere Göre NHBMÖ Puan Ortalamaları (n=300)

Değişkenler		n	%	NHBMÖ X ±SS	Anlamlılık Değeri
Hastaneye yatış şekli	Acil	104	34,7	79,49±20,67	t: -2,890
	Planlı	196	65,3	82,18±18,18	p: 0,004
	Özel oda	128	42,7	82,66±18,23a	F: 5,677
Odada bulunan hasta	İki kişilik oda	58	19,3	82,99±15,45b	p:0,004
	Üç kişi ve üstü	114	38	75,14±21,36c	c<a=b
Genel olarak hastaneden memnun musunuz	Evet	282	94	80,73±18,46	t: 2,277
	Hayır	18	6	66,19±26,68	p: 0,037
Yattığınız cerrahi klinikten memnun musunuz	Evet	285	95	81,07±18,33	t: 4,901
	Hayır	15	5	56,91±23,53	p: 0,001
Cerrahi Klinikteki Hizmetlerden Memnuniyet					
Hekimlik hizmetleri	Memnun	290	96,7	80,91±18,29	t: 5,304
	Memnun Değil	10	3,3	49,36±24,08	p: 0,001
Hemşirelik hizmetleri	Memnun	293	97,7	80,65±18,67	t: 4,704
	Memnun Değil	7	2,3	47,06±18,29	p: 0,001
Diğer sağlık hizmetleri	Memnun	292	97,3	80,64±18,76	t:4,364
	Memnun Değil	8	2,7	51,31±18,60	p: 0,001
Hastanenin Fiziki yapısı ve iç donanımı	Memnun	170	56,7	81,05±18,11	t: 1,202
	Memnun Değil	130	43,3	78,30±20,74	p: 0,231
Sekreterlik /hasta kabul işlemleri	Memnun	287	95,7	80,88±18,74	t: 4,434
	Memnun Değil	13	4,3	57,32±18,57	p: 0,001
Temizlik/düzen	Memnun	231	77	82,15±17,84	t: 3,421
	Memnun Değil	69	23	72,21±22,05	p: 0,001
Destek görme, saygı ve nezaket	Memnun	285	95	81,08±18,58	t: 4,933
	Memnun Değil	15	5	56,77±18,86	p: 0,001
Sorularına açık ve net yanıt alma	Memnun	273	91	82,12±17,94	t: 6,939
	Memnun Değil	27	9	56,99±18,03	p: 0,001
Hekim ve hemşireye ulaşılabilirlik	Memnun	287	95,7	81,20±18,38	t: 5,945
	Memnun Değil	13	4,3	50,36±15,90	p: 0,001

t: Student t testi, F:One Way ANOVA

TARTIŞMA

Cerrahi girişimler insan bedeninde fizyolojik ve psikolojik birçok değişime neden olduğundan hastaların bu süreçte kaliteli hemşirelik bakımına gereksinimleri vardır.³ Hemşirelik bakımının kalitesi, verilen bakım hizmetinin hizmeti alanlar tarafından nasıl algılandığı ile doğrudan ilişkilidir.^{5,6} Bu çalışmada, hastaların hemşirelik bakımını algılayışı ölçeği puan ortalamalarının $68,03 \pm 9,87$ olduğu ve cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılamalarının yüksek olduğu belirlendi. Çoban ve Kaşıkçı'nın (2006) yaptığı çalışmada hastaların HHBAÖ'den ortalama $54,44 \pm 12,31$ puan aldığı tespit edilmiştir.¹⁹ Bu çalışmada cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılama düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Hastaların en yüksek oranda "Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim" ifadesine katıldıkları (%78), en düşük oranda "Hemşireler ihtiyacım olandan fazlasını düşündüler" ifadesine katıldıkları (%61,3) belirlendi. Kol ve ark. (2017) tarafından yapılan çalışmada da HHBAÖ madde puan ortalaması en yüksek "Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim" ve "İhtiyacım olduğunda hemşirelerin yanımda olacaklarından eminim" ifadesine ait olduğu belirlenmiştir.⁷ Şişe (2013)'nin çalışmasında, hastalar en yüksek oranda "Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim" ifadesine katıldıklarını belirtirken (%72,2), en düşük oranda "Hastane ile ilgili bilmediğim şeyler hakkında bilgi verdiler" ifadesine katılım gösterdikleri saptanmıştır (%58,8).¹⁴ Zhao ve ark.²⁰ (2011) tarafından yapılan çalışmada, hastaların hemşirelik bakım algılarının olumlu olduğu

ve " hemşireler ihtiyaç duyduğumda yanımdalardı" maddesine katılım oranının yüksek olduğu saptanmıştır. Bakım kalitesi algısı, hemşirelerin teknik becerisiyle birlikte hastayı bilmesi, onunla güven ilişkisi kurması, hastaya varlığını hissettirmesi vb. bakım davranışlarının hastaya hissettirilmesiyle mümkündür.⁵ HHBAÖ ile yapılan çalışmalarda hemşireler sayesinde iyi bakıldığını hissetme konusunda hastaların olumlu algıya sahip oldukları söylenebilir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri, hastanede bakımları sırasında genel memnuniyetlerinin en temel belirleyicisi ve sağlık hizmeti kalitesinin de en iyi göstergesidir.^{11,12,21} Araştırmamızda, cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlendi. Bu bulgu, cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin incelendiği Kuzu ve ark.⁴ (2014), Yıldız ve ark.²² (2014) ve İçeroğlu ve ark.²³ (2011) çalışmalarında da yüksek düzeyde bulunurken, Kayrakçı ve ark.²⁴ (2014), Akgöz ve ark.²⁵ (2017) ve Aldemir ve ark.²⁶ (2018) çalışmalarında orta düzeyde, Sayın ve ark.²⁷ (2016) çalışmasında ise düşük düzeyde bulunmuştur. Bu bilgiler göz önüne alındığında, cerrahi kliniklerdeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin düşük ile yüksek düzey arasında değiştiği söylenebilir. Bu durum, araştırma yapılan kurumlarda bakım standartlarının farklı olması, hemşire başına düşen hasta sayısının farklı olması gibi etmenlere bağlı olabilir.

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti sunulan hemşirelik hizmetlerinin niteliği açısından önemli bir göstergedir.¹ Hasta memnuniyeti verilen bakımın hastanın beklentileri doğrultusunda algılanma düzeyiyle belirlenmektedir.^{15,16} Bu araştırmada, hastaların newcastle hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeği toplam puan ortalaması ile hemşirelik bakımını algılayışı ölçeği toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı yüksek düzeyde bir ilişki saptandı ($r=0,665$; $p=0,001$). Hastaların hemşirelik bakımını algılamaları arttıkça, memnuniyet düzeylerinin de arttığı belirlendi. Bu sonuçtan anlaşılacağı gibi, cerrahi hastaları hemşirelik bakımına ilişkin olumlu algıya sahip olduklarında hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri de artmaktadır.

Algılama faktörü, hastanın kurumdan ya da hizmetten beklentilerine ve bireysel özelliklerine göre değişir.⁹ Çalışmalar hastaların hemşirelik bakımını algılama düzeyleri ile sosyal durumu, yaşı, eğitim düzeyi, kültürel geçmişi ve etnik yapısı arasında ilişki olduğunu belirtmektedir.²⁸⁻³⁰ Bu çalışmada hastaların sosyodemografik özelliklerine göre HHBAÖ puan ortalamaları incelendiğinde; cinsiyete, eğitim durumuna, çalışma durumuna, yaşadığı yere, sosyal güvencesi olma durumuna ve kronik hastalığı olma durumuna göre aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlendi ($p>0,05$). Hastaların sosyodemografik özelliklerine göre NHBMÖ puan ortalamaları incelendiğinde; cinsiyet, medeni durum, çalışma durumu, yaşadığı yer ve sosyal güvencesi olma durumu ile NHBMÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görüldü ($p>0,05$). Benzer şekilde Aldemir ve ark.²⁶ (2018) yaptığı çalışmada hastaların yaşı, medeni durumu, mesleği, sosyal güvence varlığı ve önceki hastane deneyimi gibi sosyodemografik özellikleri açısından hemşirelik bakımından memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Araştırmada eğitim düzeyi ile NHBMÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulundu ($p<0,05$). Üniversite mezunu olan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet durumları düşük bulunurken, okuryazar olanların ve ilkökul mezunlarının memnuniyet durumları daha yüksek bulunmuştur. Eğitim düzeyi yükseldikçe hemşirelik bakımından memnuniyet azalmıştır. Benzer şekilde, yüksek eğitilmiş hastalara göre düşük eğitilmiş olanların hemşirelik bakımından daha memnun oldukları bulunmuştur.^{1,4,21,24,31} Toplumun eğitim düzeyinin yükselmesi, daha bilgili ve verilen hizmeti eleştiren, bakımlarında daha aktif konuma gelen bireylerin ortaya çıkmasına ve bireylerin istek ve/veya beklentilerinin sürekli değişmesine neden olmaktadır.¹³ Hemşirelik bakımından memnuniyetin beklentiler ile orantılı olduğu, eğitim düzeyi arttıkça beklentilerin arttığı vurgulamakta ve yüksek eğitim düzeyindeki hastaların memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirtilmektedir.^{7,26} Dolayısıyla hasta bireylerin sağlık alanında hizmet sunumuna ilişkin beklenti düzeyleri artmakta ve bu da memnuniyet algısına yansımaktadır. Bu bulgular ışığında, eğitim düzeyi yükseldikçe bireyler daha bilinçli olmakta, aldıkları hizmetten beklentileri yükselmektedir ve bunun sonucunda da alınan hizmetten memnuniyet düzeyinin azaldığı düşünülmektedir.

Kronik hastalığa sahip olan ve hastaneye sık gelen ve uzun süre yatan hastalar hizmet aldıkları kliniklerde hemşirenin eğitici, danışman ve diğer rollerini görebilmektedirler.⁷ Dikmen ve ark.³⁰ (2016) tarafından yapılan çalışmada da kronik hastalığı olan hastaların hemşirelik bakımını algılamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmada da, kronik hastalığı olma durumu ile hemşirelik bakımını algılama arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken ($p>0,05$), kronik hastalığı olanların olmayanlara göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin anlamlı derecede yüksek olduğu saptandı ($p<0,05$).

Hastaların hastanede yatma durumlarına göre NHBMÖ Puan Ortalamaları incelendiğinde: hastaneye yatış şekli, odada bulunan hasta sayısı, genel olarak hastaneden memnun olma durumu, yattıkları cerrahi klinikten memnun olma durumuna göre hastaların memnuniyet puan ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulundu ($p<0,05$). Üç kişi ve üzeri odada kalanların özel oda ve iki kişilik odada kalanlara göre hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu belirlendi. Benzer şekilde hastaların kaldıkları odadaki yatak sayısı arttıkça hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet puanlarının düştüğünü belirten çalışmalar mevcuttur.^{7,32} Cerrahi hastalarının memnuniyet düzeyleri ile fiziki yapı ve iç donanımdan memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlendi ($p>0,05$). Kayrakçı ve ark.²⁴ (2014) çalışmasında ise servisin fiziki ortamı/işleyişi ve uygulanan tedavi/bakımla ilgili bilgilendirilen ve hemşirelerin kurduğu iletişimden memnun olan hastaların memnuniyet puan ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Arslan ve ark.²⁸ (2011) araştırmasında hastaların en çok önem verdikleri alanlar sırasıyla hemşirelerin hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yapma yetenekleri ile hemşirelerin bilgi, saygı ve empati kurma özellikleri olmuştur. En az öneme sahip hizmet alanı ise fiziksel olanaklar olarak bulunmuştur ve bu sonuçlar bizim çalışma sonuçlarımız ile benzerlik göstermektedir.

SONUÇ

Araştırma sonucunda, cerrahi hastalarının hemşirelik bakımını algılama düzeylerinin ve hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu bulundu. Hastaların hemşirelik bakımına ilişkin algılarının, hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini olumlu etkilediği belirlendi. Hastaların eğitim düzeyinin, kronik hastalık bulunma durumunun, odada bulunan hasta sayısının, cerrahi klinikten memnun olma durumunun hemşirelik bakımından memnuniyeti etkilediği belirlendi. Araştırmadan elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda, cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerini arttırmak için; hasta bakım algısının düzenli olarak değerlendirilerek hemşirelik hizmetleri kalitesinin sürekliliğinin sağlanması, bakım verirken memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin göz önünde bulundurulması, hasta özellikleri göz önüne alınarak bakımın bireyselleştirilmesi, çok kişilik hasta odalarında iyileştirmeler yapılması, memnuniyetin düşük olduğu alanlar öncelikli olmak üzere konu ile ilgili hizmet içi eğitim programlarının planlanması önerilebilir.

ETİK BEYANLAR

Etik Kurul Onayı: Araştırmanın yapıldığı kurumdan yazılı (04.06.2018 tarih ve E. 159252 sayı) izin alındı. Araştırmanın yürütülebilmesi için Ege Üniversitesi Hastanesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 20.03.2018 tarihinde (18-3.1/31 sayılı) yazılı izin alındı.

Aydınlatılmış Onam: Bu çalışmaya katılan hasta(lar)dan yazılı onam alınmıştır.

Hakem Değerlendirme Süreci: Harici çift kör hakem değerlendirmesi.

Çıkar Çatışması Durumu: Yazarlar bu çalışmada herhangi bir çıkara dayalı ilişki olmadığını beyan etmişlerdir.

Finansal Destek: Bu çalışma "Ege Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) Koordinasyon Birimi"nce desteklendi. Proje Numarası: TLP-2019-20440..

Yazar Katkıları: Yazarların tümü; makalenin tasarımına, yürütülmesine, analizine katıldığını ve son sürümünü onayladıklarını beyan etmişlerdir.

Açıklama: Bu çalışma, 3. Uluslararası & 11. Ulusal Türk Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongresinde, 3 - 6 Ekim 2019 Çeşme, poster bildiri olarak sunulmuştur.

KAYNAKLAR

1. Cerit B. Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi 2016; 3(1): 27-36.
2. Göçmen Baykara Z. Hemşirelik Bakımı Kavramı. Türkiye Biyoetik Dergisi 2014; 1(2): 92-99.
3. Karabulut N, Çetinkaya F. Cerrahi Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Hasta Bakımında Karşılaştıkları Güçlükler ve Motivasyon Düzeyleri. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi 2011; 14(1):14-23.
4. Kuzu C, Ulus B. Cerrahi Kliniklerde Tedavi Gören Hastaların Aldıkları Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi. Acibadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2014; 5(2):129-134
5. Wysong PR, Driver E. Patients' perceptions of nurses' skill. Critical Care Nurse 2009; 29: 24-37. doi: 10.4037/ccn2009241
6. Hajinezhad ME, Azodi P. Nurse Caring Behaviors from Patients' and Nurses' Perspective: A Comparative Study. European Online Journal of Natural and Social Sciences 2014; 3: 1010-7.
7. Kol E, Geçkil E, Arıkan C, İlter M, Özcan Ö, Şakırgün E, Dayan Ü, Uygun G, Kılıç D, Macit M, Uslular E, Sızlı A, Çakır N, Solak D, Kavgacı A, Sabancıoğulları S, Atay S. Türkiye'de Hemşirelik Bakım Algısının İncelenmesi. ACU Sağlık Bil Derg 2017; (3): 163-172.
8. Gül Ş, Dinç L. Hastaların ve Hemşirelerin Hemşirelik Bakımına Yönelik Algılarının İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi 2018; 5(3): 192-208 DOI: 10.31125/hunhemsire.500787
9. Samina M, Qadri GJ, Tabish SA, Samiya M, Riyaz R. Patient's perception of nursing care at a large teaching hospital in India. Int J Health Sci (Qassim) 2010;2:92-100.
10. Twayana S, Adhikari RH. Patient's Perception Regarding Nursing Care at Inpatient Department of Hospitals in Bhaktapur District - published at: "International Journal of Scientific and Research Publications (JSRP) 2015; 5(5):1-3.
11. Alasad J, Tabar N, AbuRuz M.E. Patient satisfaction with nursing care: Measuring outcomes in an international setting. Journal of Nursing Administration 2015; 45(11): 563-568.
12. Koirala M, Koirala ML. Contributing factors for perceived satisfaction with nursing care among inpatients in general wards. Journal of Lumbini Medical College 2015; 3(2): 34-7. doi: 10.22502/jlmc. v3i2.69
13. Karaca A, Durna Z. Hemşirelik Bakım Kalitesi ve İlişkili Faktörler. Sağlık ve Toplum 2018; 28(2): 16-23.
14. Şişe Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi 2013; 14(2): 69-75.
15. Sayed HY, Mohamed HA, Mohamed EE. Patients' perceptions as indicators of quality of nursing service provided at Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA. Journal of American Science 2013; 9: 71-8.
16. Ervin NE. Does patient satisfaction contribute to nursing care quality? Journal of Nursing Administration 2006; 36: 126-30.
17. Uzun Ö. Hemşirelik Bakım Kalitesi İle İlgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Saptanması. Türk Hemşireler Dergisi 2003; 54(2): 16-22.
18. Akin S, Erdoğan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. Journal of Clinical Nursing 2007; 16(4): 646-653.
19. Ipek Coban G, Kasikci M. Reliability and validity of the scale of patient perception of hospital experience with nursing care in a Turkish population. J Clin Nurs. 2010 Jul;19(13-14):1929-34. doi: 10.1111/j.1365-2702.2009.03125.x. PMID: 20920019.
20. Zhao SH, Akkadechanunt T. Patients perceptions of quality nursing care in a Chinese hospital. International Journal of Nursing and Midwifery 2011;3:145-9.
21. Geçkil E, Dündar Ö, Şahin T. Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2008; 15(2): 41-51.
22. Yıldız T, Önlü E, Başkan B, Koluçak B, Malak A, Özdemir A. ve ark. Cerrahi birimlerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Uluslararası temel ve klinik Tıp Dergisi 2014; 2(3): 123-30.
23. İcyeroğlu G, Karabulutlu E. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2011; 6(17): 67-81.
24. Kayrakçı F, Özşaker E. Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi 2014; 22(2): 105-113.
25. Akgöz N, Aslan A, Özyürek P. Nöroşürjü hastalarının hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet ve beklenti düzeylerinin incelenmesi. Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi 2017; 9(9): 73-92.
26. Aldemir K, Gürkan A, Taşkın Yılmaz F, Karabey G. Examination of Satisfaction from Nursing Care of Inpatients in the Surgical Clinics 2018; 5(3): 155-163.
27. Sayin Y, Cengiz OH, Ayoglu T. Nursing care satisfaction of surgery patients. SOJ Nursing Health Care 2016; 2(2): 1-8. https://doi.org/10.15226/2471-6529/2/2/00116
28. Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi 2011; 14(1): 1-8.
29. Koberich S, Feuchtinger J, Farin E. Factors influencing hospitalized patients' perception of individualized nursing care: a cross-sectional study. BMC Nurs 2016; 15:14. doi: 10.1186/s12912-016-0137-7
30. Dikmen Y, Yılmaz D. Patient's Perceptions of Nursing Care – A Descriptive Study from Turkey. Ann Nurs Pract 2016; 3: 1048.
31. González-Valentín A, Padín-López S, de Ramón-Garrido E. Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in southern Spain. J Nurs Care Qual 2005; 20: 63-72.
32. İçli GE, Kuşuoğlu S, Aslan FE. Sosyodemografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisi. Marmara Üniversitesi İdari İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi 2006; 21: 383-400.