

GENEL CERRAHİ SERVİSİNDE YATAN HASTALARIN BATIN AMELİYATI SONRASI HEMŞİRELİK BAKIMINA İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

DETERMINATION OF SURGICAL WARD PATIENTS' SATISFACTION LEVELS RELATED WITH NURSING CARE AFTER ABDOMINAL SURGERY

Şehnaz KÖSEOĞLU^a, Züleyha SEKİ^b

ÖZET Amaç: Bu çalışma genel cerrahi servisinde yatan hastaların batın ameliyatı sonrası hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile planlanmıştır. **Yöntem:** Çalışma Muğla ilinde bir üniversite hastanesinde uygulanmış ve örneklemini genel cerrahi servisinde en az iki gün yatan, araştırmaya katılmayı kabul eden, bilinci açık olan, Türkçe okuyup anlayabilen, 18-50 yaş arasında olan, psikiyatrik problemleri olmayan 189 hasta oluşturmuştur. Veriler, bireysel özellikler formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ) kullanılarak toplanmıştır. **Bulgular:** Araştırmaya katılan hastaların; %55'i (n=104) kadın, %73.5'i (n=139) evli, %47.6'sı (n=90) 41-50 yaş aralığında, %36.5'i (n=69) lise mezunu, %32.8'i (n=62) ev hanımıdır. Çalışmaya katılan hastaların %39.2'sinin (n=74) kolelitiazis tanısı nedeni ile ameliyat olduğu ve %73'ünün (n=138) kronik hastalığının olmadığı belirlenmiştir. Hastaların %58.2'sinin (n=110) daha önceden hastane deneyimi olduğu ve bunların %50'sinin (n=55) daha önceki hemşirelik bakımından memnun olduğu tespit edilmiştir. Hastaların %72.5'inin (n=137) ameliyattan sonra 2-4 gün hastanede yattığı ve %66.1'inin (n=125) toplam hastanede yatış süresinin 2-4 gün arasında olduğu belirlenmiştir. Çalışmamızda Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği puan ortalamasının (69.04±19.20) orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. En yüksek puan ortalamasının hemşirelerin hastaların mahremiyetine gösterdikleri saygıdan, en düşük puan ortalamasının ise hemşirelerin hastaları evinizdeymiş gibi hissettirmeleri ifadesinde olduğu tespit edilmiştir. Hastaların daha önceki ve şu anki hemşirelik bakımından memnuniyet durumları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu (p=0.007, p<0.05) belirlenmiştir. **Sonuç:** Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle genel cerrahi servisinde tedavi gören hastaların kendilerini evlerinde hissedebilmeleri için gereksinimlerini belirlemeye yönelik daha ileri çalışmalar ile hemşirelik bakımlarının bireyselleştirilmesi önerilmiştir.

Anahtar kelimeler: Cerrahi Hastası, Hemşirelik Bakımı, Hasta Memnuniyeti

ABSTRACT Purpose: This study is planned to determine the surgical ward patients' satisfaction level related with nursing care after abdominal surgery. **Method:** The study was carried out in a university hospital in the province of Mugla and the sample consists of 189 patients who were hospitalized at least two days in general surgery ward, agreed to participate to the study, conscious, able to read and understand in Turkish, between 18-50 ages and who had not any psychiatric problems. The data were collected by using an individual characteristics form and Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale. **Results:** It is defined that the 55.5% (n=104) of the patients were women, 73.5% (n=139) were married, 47.6% (n=90) were in the 41-50 age group, 36.5% (n=69) had graduated from high school and 32.8% (n=62) were housewives. 39.2% (n=74) of the participants had had surgery due to the diagnosis of cholelithiasis and 73% (n=138) of the participants hadn't had any chronic disease. It was found that 58.2% (n=110) of the patients had a previous hospitalization experience and 50% (n=55) of them were found to be satisfied about nursing care. It was seen that 72.5 % (n=137) patients stayed 2-4 days after surgery at the hospital and 66.1% (n=125) of the patients' total length of hospitalization was 2-4 days. It was determined that the average level of Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale was 69.04 ± 19.20, which is the moderate level. The highest score average was in nurses showing respect to patient privacy statement and the lowest score average was in the nurses make the patients to feel as if they were in their own home statement. Difference between the patients' previous and the current satisfaction score averages about nursing care was found to be statistically significant (p=0.007, p<0.05). **Conclusion:** It is found that the satisfaction level of patients about nursing care was moderate. Because of this reason, conducting further researches in order to determine the requirements of the patient to make them feel as if they are in their own house and shaping the nursing care in accordance with these findings is advised.

Key words: Surgery Patient, Nursing Care, Patient Satisfaction.

GİRİŞ

Cerrahi işlemler bireyleri psikolojik ve fizyolojik yönlerden etkileyen süreçlerdir. Geçmişte en son çare olarak başvuru cerrahi tedaviler, teknoloji ve tıp alanındaki gelişmeler ile birlikte günümüzde öncelikli tercih edilen tedavi seçeneklerinden birisi olmuştur.^{1,2} Ameliyata karşı stres tepkisinin oluşması,

enfeksiyonlara karşı direncin azalması, dolaşım bozulması, organ fonksiyonlarının bozulması, beden imgesinin değişmesi ve bireylerin yaşam tarzlarının değişmesi cerrahi girişimlere bağlı olarak ortaya çıkabilecek fizyolojik etkilerdir.² Bu etkilerin en aza indirmek ya da ortaya çıkmasını önlemek için cerrahi işlem sürecinin tamamında hemşirelik

Geliş Tarihi/Received:28.05.2020 Kabul Tarihi/Accepted:31.08.2020

^aUzman Hemşire, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesi Anestezi ve Reanimasyon Ünitesi, MUĞLA

^bDr. Öğretim Üyesi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, MUĞLA

Yazışma Adresi/Correspondence: Züleyha SEKİ

E-posta: zuleyhaseki@mu.edu.tr

bakımlarının önemi büyüktür. Hemşireler ameliyat öncesi dönemde tüm hazırlıkların sağlanmasından ve ameliyat sırasında hastanın en iyi sağlık durumu ile ameliyathaneden çıkmasından sorumlu olan sağlık profesyonelleri arasındadır. Ameliyat sonrası dönemde ise iç dengenin yeniden düzenlenmesi, tüm vücut sistemlerinin normal fonksiyonlarına devam etmesinin sağlanması, ağrının azaltılması, erken mobilizasyonun sağlanması ve cerrahi girişime bağlı komplikasyonların önlenmesi ya da mümkün olan en erken dönemde fark edilmesi hemşirelik bakımlarının amaçları arasındadır. Bu nedenle hemşirelerin; ameliyatın bireyler üzerindeki fizyolojik, psikolojik ve sosyal etkilerinin farkında olmaları önemlidir. Hemşirelik bakımının değerlendirilmesinde hasta memnuniyeti önemli unsurlardan birisidir. Hemşirelerin, hasta memnuniyetinin hastaların bireysel özelliklerinden ve bilgilendirilme süreçlerinden etkilendiğinin farkında olmaları önemlidir.^{3, 2, 4, 5}

Hemşirelik bakımının kalitesi, bakım beklentilerinin karşılanması ve verilen hizmetin algılanması ile ilişkilidir.⁶ Hemşirelik bakımı, hastaların hastaneye yatışı ile başlar ve taburculuk sonrasında olası komplikasyonların gelişimini önlemeye yönelik evdeki bakımların planlanması ile devam eder.⁵ Cerrahi hastalarında hemşirelik bakımının amacı; ameliyat öncesi, sırası ve sonrası dönemde temel gereksinimleri karşılamak ve gelişebilecek komplikasyonları önleyerek en kısa sürede iyileşmeyi sağlamaktır.⁶ Bakım ve tedaviler sırasında gereksinimlerin fark edilmesi ve bireysel çözümler sağlanması hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetini artırır.^{7, 8} Bakım kalitesini ve yeterli sayıda hemşire ile bakım verilebilmesi hasta memnuniyetini arttırmaktadır.⁹ Sağlık hizmetlerinden hastaların memnuniyeti, bakımın kalitesini önemli bir göstergesidir. Bu nedenle bakım kalitesinin ve hasta memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesinin, hemşirelik bakımlarının nitelikli bir şekilde yapılandırılmasına olanak sağlaması açısından önemli olduğu unutulmamalıdır.¹⁰

Bakımın kalitesini yükseltmek için, hemşirelik uygulamalarında standartların ve sık karşılaşılan sorunların belirlenmesi gerekir. Bu çalışma, genel cerrahi servisinde yatan hastaların batın ameliyatı sonrası hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeylerinin

belirlenmesi amacı ile yapılmıştır. Çalışma sonucunda hemşirelik bakımına rehber olabilecek öneriler geliştirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma batın ameliyatı sonrası hastanede yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek üzere tanımlayıcı olarak planlanmıştır. Gerekli kurum izinleri alındıktan sonra Muğla ilinde bir üniversite hastanesinin genel cerrahi servisinde batın ameliyatı olan hastalar ile araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 18-50 yaş arasında olan, Türkçe okuyup anlayabilen, bilinci açık, psikiyatrik problemi olmayan ve genel cerrahi servisinde batın ameliyatı geçirdikten sonra en az 2 gün yatmış olan 189 dâhil edilmiştir. Çalışma kapsamına alınan batın ameliyatı türleri; kolelitiazis, inguinal herni, umbilikal herni, insizyonel herni, apandisit, ileus, pankreatit, bağırsak fistülleri, dalak rüptürü, pankreas perforasyonu, dalak perforasyonu, karaciğer apsesi ve kolon kanseridir.

Araştırma verileri araştırmacı tarafından hastalardan bilgilendirilmiş onam alındıktan sonra yüz yüze toplanmıştır. Formların geçerliliğini belirlemek üzere genel cerrahi servisinde batın ameliyatı olmuş 10 hasta üzerinde ön uygulama yapılmıştır. Uygulama sonucu gerekli düzenlemeler yapılarak veriler toplanmaya başlamıştır. Ön uygulama yapılan 10 hasta araştırmaya dâhil edilmemiştir.

Araştırmanın verileri, araştırmacı tarafından literatür bilgileri taranarak oluşturulan ve hastaların bazı tanıtıcı özelliklerini içeren Bireysel Özellikler Formu ve "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" aracılığı ile toplanmıştır. Bireysel Özellikler Formu, araştırmacı tarafından sosyo-demografik özellikleri belirlemek amacıyla oluşturulmuş bir formdur. Bireyin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, mesleği, tanısı, daha önce hastanede deneyimi, sağlık durumu ve hastanede yatış süresi hastanın memnuniyet düzeyini etkileyebilmektedir. Bu nedenle benzer memnuniyet çalışmalarından yararlanarak bireysel özellikler formu geliştirilmiştir.^{11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18}

Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla 19 maddeden oluşan 5 puanlık likert tipi "Newcastle Hemşirelik Bakımından

Memnuniyet Ölçeği” (NHBMÖ)’nden yararlanılmıştır. NHBMÖ, 1995 yılında Thomas ve arkadaşları tarafından, bireysel ve grup temelli görüşmeler yoluyla, İngiltere’de bir hastanenin, dâhiliye ve cerrahi servislerinde yatan, 150 hastanın hemşirelik bakımını nasıl algıladıkları değerlendirilerek geliştirilmiştir. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetini değerlendirmek amacıyla yapılan çalışmalarda, NHBMÖ’nin uygulamalarda hemşirelik standartlarını oluşturmak için kullanımının yararlı bir ölçek olduğunu belirtmişlerdir. Bu ölçeğin servis personeli tarafından kolaylıkla uygulandığını, hastalar tarafından okunabildiğini ve anlaşılır olduğunu kendi kendine uygulanabildiğini belirtmişlerdir.¹⁹

Uzun tarafından ülkemizde 2003 yılında yapılan çalışmada, dahiliye ve genel cerrahi servislerinde yatan 280 hasta üzerinde çalışma yaparak ölçeğin Türkçe formu uygulanmış, hastalar için anlaşılır olduğu, geçerlilik ve güvenilirliği uygun olan bir ölçüm aracı olduğu sonucuna varılmıştır. Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinin Chronbach alfa kat sayısı 0.94 olarak belirlenmiştir.²⁰ Akın ve Erdoğan, NHBMÖ’nin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliğinin, dâhili ve cerrahi yetişkin Türk hastalara uygulanabilir ve kullanılabilir olduğunu belirtmişler. Bu çalışmada, ölçeğin Chronbach alfa değerini 0.96 olarak belirlenmiştir.²¹

Araştırma verileri gerekli kurum izinlerinin alınmasını takiben toplanmıştır. Hastalara çalışmanın amacı, Hasta Bilgilendirme Formu ile sözlü ve yazılı olarak açıklanmıştır. Çalışmaya katılan hastalara, soruları yanıtlamayı kabul etmiş olsalar bile, devam etmek istememeleri durumunda, çalışmadan ayrılacakları bilgisi verilmiştir. Yapılan bilgilendirmenin ardından gönüllü olan hastalara Hasta Onay Formu imzalatılmıştır. Hastalara veri toplama aracı ile ilgili yönergeler ve formların işaretlenmesi ile

ilgili gerekli bilgiler anlatılmıştır. Bireysel Özellikler Formu araştırmacı tarafından doldurularak uygulanmıştır. NHBMÖ, araştırmacı gözetiminde bire bir görüşme ile hastalar tarafından doldurulmuştur. Hastaların bireysel özellikleri göz önüne alınarak ihtiyaç duymaları halinde, NHBMÖ’ne verdikleri yanıtlar araştırmacı tarafından forma işaretlenmiştir.

Verilerin Analizi

Hastaların bireysel özellikleri ile ilgili verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerler kullanılmıştır. NHBMÖ’nin toplam puan ortalamaları 0-100 puan üzerinden yapılmıştır ve değerlendirmede puanın yüksek olması hemşirelik bakımından memnuniyetin de yüksek olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Normal dağılıma uymayan verilerde nonparametrik analizler kullanılmıştır.^{22,20,21} Araştırmamızda kullanılan NHBMÖ’nin madde-toplam korelasyon katsayıları (r) 0.66-0.85 arasında (p=0.000) olduğu ve Cronbach alfa değerinin 0.96 olduğu belirlenmiştir.

BULGULAR ve TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti, hemşirelik bakımının kalitesinin önemli bir göstergesidir. Hastalar hastanede yattıkları süre içerisinde en çok hemşireler ile birlikte zaman geçirirler. Hemşirelik hizmetlerini algılama hastanın yaşına, eğitim durumuna, kültürel faktörlerine ve etnik kökenine bağlı olsa da, hemşirelerden gördükleri destek, olumlu ve hassas davranışlar, sorulara açık ve net cevap vermeleri ve ulaşılabilir olmaları hasta memnuniyeti açısından önemlidir.²³

Araştırmaya katılan hastaların %55’inin (n=104) kadın, %47.6’sının (n=90) 41-50 yaşları arasında, %36.5’inin (n=69) lise mezunu, %32.8’inin (n=62) ev hanımı, %73.5’inin (n=139) evli olduğu ve bireylerin %73’ünün (n=138) kronik hastalığının olmadığı belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Hastaların bireysel özelliklerine göre dağılımları

Bireysel Özellikler (n=189)	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Erkek	85	45
Kadın	104	55
Yaş		
18-30 yaş	50	26.5
31-40 yaş	49	25.9
41-50 yaş	90	47.6
Eğitim Durumu		
Okur-Yazar	10	5.3
İlköğretim	50	26.5
Ortaöğretim	20	10.6
Lise	69	36.5
Yükseköğretim ve üzeri	40	21.2
Meslek		
İşçi	22	11.6
Memur	31	16.4
Ev Hanımı	62	32.8
Öğrenci	18	9.5
Emekli	18	9.5
Diğer	38	20.1
Medeni Durum		
Evli	139	73.5
Bekar	50	26.5
Kronik Hastalık		
Var	51	27.0
Yok	138	73.0
Toplam	189	100

Çalışmamıza katılan kadın hastaların oranı daha yüksektir (%55). Fidan'ın hemşirelik bakımından memnuniyeti değerlendirdiği çalışmada ve Yurtsever'in acil sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta memnuniyetini değerlendirdiği çalışmada da kadınların oranının daha fazla olması ile benzerlik göstermektedir.^{14,24}

Mohanan ve ark.'nın acil serviste hemşirelik bakımı ile ilgili hasta memnuniyeti üzerine yaptığı çalışmada yaş ortalamasını 41-60 grubu olarak belirlemiştir.²⁵ Çalışmamıza 18-50 yaş aralığında olan bireyler dahil edildiği için eğitim düzeyinin de yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan bireylerin %73'ünün (n=138) kronik hastalığının olmadığı belirlenmiştir (Tablo 1). Yaşın

ilerlemesi ile birlikte kronik hastalıkların da görülme oranının arttığı düşüncesinden yola çıkarak örneklem grubumuzun yaş ortalamasının düşük olması nedeni ile kronik hastalık oranının da düşük olduğu belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan hastaların %58.2'sinin (n=110) daha önce hastane deneyiminin olduğu ve deneyimi olanların %50'sinin (n=55) daha önceki hemşirelik bakımından memnun olduğu belirlenmiştir. Ameliyat sonrası ve toplam hastanede yatış süreleri incelendiğinde hastaların ameliyat sonrası %72.5'inin (n=137) 2-4 gün arasında, toplam yatış süreleri incelendiğinde ise %66.1'inin (n=125) 2-4 gün arasında hastanede yattığı belirlenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. Hastaların daha önceki ve mevcut hastane deneyimi ile ilgili özelliklerine göre dağılımları

Daha Önceki Hastane Deneyimi(n=189)	Sayı (n)	Yüzde (%)
Var	110	58.2
Yok	79	41.8
Daha Önceki Hemşirelik Bakımından Memnuniyet*(n=110)		
Çok Memnundum	25	22.7
Memnundum	55	50.0
Hiç Memnun Değildim	30	27.3
Ameliyat Sonrası Hastanede Yatış Süresi(n=189)		
2-4 gün	137	72.5
5-7 gün	34	18.0
8-10 gün	10	5.3
11 ve üzeri gün	8	4.2
Hastanede Toplam Yatış Süresi (n=189)		
2-4 gün	125	66.1
5-7 gün	37	19.6
8-10 gün	18	9.5
11 ve üzeri gün	9	4.8

*Sınıflandırmalar hasta ifadelerine göre yapılmıştır.

Elde edilen verilere göre çalışmamızın sınırlılıklarına bağlı olarak dâhil edilen hastaların 18-50 yaş grubunda olması nedeni ile hastane deneyiminin düşük olduğu düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan hastaların NHBMÖ'ndeki parametrelere verdikleri

yanıtlar 100 üzerinden hesaplanarak incelendiğinde, minimum puanın 31.58 (n=1), maksimum puanın 100 (n=5) olduğu belirlenmiştir. Hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyinin ise orta düzeyde (69.04±19.20) olduğu belirlenmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Hastaların Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği puan ortalamalarına göre dağılımları

Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği Puanları (n=189)	Ortalama (Ort)	St.sapma (SS)
1.Hemşirelerin size ayırdığı zamanın miktarından	66.56	18.43
2.Hemşirelerin işlerindeki becerikliliğinden	75.77	18.19
3.Her an sizinle ilgilenecek bir hemşirenin yakınıınızda bulunmasından	69.95	18.75
4.Hemşirelerin sizin bakımınızla ilgili sahip oldukları bilgi düzeyinden	70.37	17.33
5.Çağırduğınızda hemşirelerin hemen gelmelerinden	63.49	21.00
6.Hemşirelerin sizi kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	57.78	23.82
7.Hemşirelerin size durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden	66.24	19.49
8.Hemşirelerin iyi olup olmadığınızı yeterli sıklıkta kontrol etmelerinden	63.07	20.24
9.Hemşirelerin sizi yardımcı olmalarından	70.05	17.82
10.Hemşirelerin size açıklama yapma biçimlerinden	69.63	18.97
11.Hemşirelerin akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	67.30	21.33

12.Hemşirelerin işlerini yapma konusundaki tutumlarından	72.70	17.61
13.Hemşirelerin durumunuz ve tedavinizle ilgili olarak size verdikleri bilginin yeterliliğinden	66.98	16.94
14.Hemşirelerin size önemli bir insan gibi davranmalarından	72.91	18.41
15.Hemşirelerin endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	67.83	19.95
16.Serviste sizi tanıyan serbestliğin miktarından	73.97	20.72
17.Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili isteklerinize gönüllü yanıt vermelerinden	70.58	18.17
18.Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	80.32	18.39
19.Hemşirelerin sizin bakımınız ve tedaviniz ile ilgili gereksinimlerinizin farkında olmalarından	66.35	19.29
Hemşirelik bakımından memnuniyet düzey genel puan ortalaması	69.04	19.20
Hemşirelik Bakımından memnuniyet düzey puanının minimum ve maksimum değerleri	Min=31.8 n=1	Max=100 n=5

Benzer çalışmalar incelendiğinde, Öztepe'nin açık kalp ameliyatı geçiren 140 hastanın hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerini değerlendirdiği çalışmasında memnuniyet ortalamasının (77.77 ± 15.93) yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.¹⁷ Açar'ın safra kesesi ameliyatı olan hastaların memnuniyet düzeyini değerlendirdiği çalışmasında hemşirelik bakımından memnuniyetin 70.46 ± 19.33 ortalama ile yüksek olduğu belirlenmiştir.¹⁶ Özhanlı ve Akyolcu'nun çalışmasında da acil servise başvuran hastaların genel hemşirelik bakımından 73.34 ± 17.66 puan ortalaması ile memnun oldukları belirlenmiştir.²⁶ Araştırmanın yapıldığı hastanenin fiziki koşullarına bağlı olarak hastaların bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasında oluşan eksiklikler nedeni ile hemşirelik bakımından memnuniyetin orta düzeyde olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamızda en yüksek memnuniyet puanının 80.32 ± 18.39 "Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan" ifadesinde olduğu belirlenmiştir. En düşük memnuniyet ortalamasının (57.78 ± 23.82) ise "Hemşirelerin sizin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden" ifadesinde olduğu belirlenmiştir. Özyürek, Açar ve Şendir'in, hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini değerlendirdikleri çalışmalarında, en yüksek memnuniyet oranının "Hemşirelerin mahremiyetinize gösterdikleri saygı" ifadesinde olduğu belirlenmiştir.^{6,16,8} Benzer şekilde Aldemir ve arkadaşlarının çalışmasında en yüksek

memnuniyet "hastaların mahremiyetlerine gösterilen saygı" alanında ($3,72 \pm 0,86$), en düşük memnuniyetin ise hemşirelerin "hastaları evlerinde gibi hissettirmeleri" alt boyutunda ($3,15 \pm 0,86$) olduğu belirlenmiştir.²⁷

Hemşirelik hizmetlerinde kalite standartları gereği mahremiyet kavramı önemlidir. Hastanelerin fiziksel ve sosyal yönden rahat olması bireylerin kendilerini evindeymiş gibi hissetmelerini sağlamaktır. Ancak araştırmamızın yapıldığı hastanenin hastaları fiziksel ve sosyal yönden hastaların bireysel ihtiyaçlarını karşılamakta yetersiz kaldığı gözlemlenmiştir.

Literatürde hemşirelik bakımına yönelik hasta memnuniyetinin değerlendirildiği birçok çalışmada cinsiyetler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır.^{7,23,28} Çalışmamızda erkek hastaların memnuniyet ortalamalarının daha yüksek olduğu (70.61 ± 15.29) belirlenmiştir. Benzer şekilde erkek hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğunu ancak bu farkın istatistik olarak anlamlı olmadığı gösteren çalışmalar da bulunmaktadır.^{14,11,10,29} Dzomeku ve ark.'nın hemşirelik bakımından hasta memnuniyetini 100 hasta ile değerlendirdikleri vaka çalışmalarında erkek hastaların kadın hastalara oranla daha fazla memnun olduğu saptanmıştır.³⁰ Shinde ve Kapurkar'ın üçüncü basamak bakım sağlayan bir hastanedeki hemşirelik bakımlarını değerlendirdikleri çalışmalarında erkek hastaların kadın hastalara oranla daha memnun olduğu saptanmıştır.³¹ Pamukçu'nun çalışmasında ise erkeklerin kadınlara oranla hemşirelik bakımından daha çok memnun oldukları ve kadın ile erkekler

arasındaki memnuniyet farkının istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir.¹⁵ Akın ve Erdoğan'ın cerrahi hastalarda NHBMÖ'nin geçerlilik ve güvenilirliğini değerlendirdikleri çalışmalarında ise kadınların erkeklere göre hemşirelik bakımından daha memnun oldukları ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğunu belirlenmiştir.²¹ Benzer şekilde kersu ve arkadaşlarının çalışmasında da kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet puanlarının erkeklere göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.³²

Cerrahi girişim sonrasındaki ilk günlerde hastaların hemşirelik bakımına olan gereksinimleri fazladır. Bu gereksinimler evrenseldir ve cinsiyete göre farklılık göstermesi nedeni ile çalışmamızda da cinsiyete göre hemşirelik bakımından memnuniyet durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmadığı düşünülmektedir ($p=0.247$, $p>0.05$).

Çalışmamızda hastaların NHBMÖ'nin puan ortalamaları ile cinsiyet, yaş grupları, meslekleri, eğitim durumları, medeni durumları ve kronik hastalık durumları karşılaştırıldığında aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamasına rağmen ($p>0.05$) erkeklerin memnuniyet oranının daha yüksek olduğu (70.61 ± 15.29) belirlenmiştir. Erkeklerin memnuniyet ortalamasının yüksek olmasının nedeninin, şikâyetlerini daha az dile getirmeleri ile ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamıza katılan hastaların yaş gruplarına göre hemşirelik bakımından memnuniyet durumları incelendiğinde, yaş grupları ile NHBMÖ puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($p=0.062$, $p>0.05$) (Tablo 4). Hemşirelik bakımından memnuniyet ölçeğinin puan ortalaması en yüksek 41-50 yaş aralığındaki hastalarda (70.78 ± 16.69) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4. Hastaların bireysel özellikleri ile Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinin puan ortalamaları arasındaki ilişkiye göre dağılımları

Bireysel Özellikler (n=189)	Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinin Puan Ortalamalarının Dağılımı		
	n	X±SS	Test
Cinsiyet			
Erkek	85	70.61±15.29	MU=3987.500 p = 0.247
Kadın	104	67.76±15.05	
Yaş			
18-30 yaş	50	64.88±12.49	KW=5.557 p=0.062
31-40 yaş	49	70.09±14.24	
41-50 yaş	90	70.78±16.69	
Eğitim Durumu			
Okur-Yazar	10	68.84±22.07	KW=6.558 p=0.161
İlköğretim	50	72.61±17.04	
Ortaöğretim	20	69.10±16.27	
Lise	69	65.61±11.89	
Yükseköğretim ve üzeri	40	70.52±14.81	
Meslek			
İşçi	22	71.24±13.81	KW=10.412 p=0.064
Memur	31	69.71±15.35	
Ev Hanımı	62	68.99±15.12	
Öğrenci	18	61.87±13.63	
Emekli	18	76.72±14.86	
Diğer	38	67.06±15.74	
Medeni Durum			

Evli	139	69.38±15.03	MU=3316.000
Bekar	50	68.10±15.72	p=0.632
Kronik Hastalık			
Var	51	68.60±16.90	MU=3324,000
Yok	138	69.20±14.56	p=0.559

Türker ve arkadaşlarının çalışmasında yaş yükseldikçe memnuniyetin düzeyinin arttığı gözlenmiş ve en yüksek memnuniyet puanının 39-44 yaş grubunda olduğu belirlenmiştir.²³ Akhtari-Zavare ve arkadaşlarının çalışmasında yaşlı hastaların memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu, ancak memnuniyet düzeyi ve yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.³⁰ Ancak Karaman Özlü ve Uzun'un hasta memnuniyetini değerlendirdikleri çalışmalarında, hastaların yaş grupları ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir.²⁶ Hastaların yaş ile birlikte hemşirelik bakımını algılama durumları değişiklik gösterebilmektedir. Çalışmamıza katılan yaşlı hastaların geçmiş hastane deneyimleri ile mevcut deneyimlerini karşılaştırdıklarında günümüzdeki hemşirelik bakımını daha iyi algılamış olabilecekleri düşünülmektedir. Ayrıca yaş arttıkça beklentilerin azaldığı buna bağlı olarak da memnuniyet düzeylerinin arttığı da düşünülebilir. Ancak yaş ortalaması yüksek hastaların, tedavi ve bakımlarının aksayacağı endişesi ile memnuniyet düzeylerini olduğundan daha yüksek ifade etmiş olabilecekleri ve bu nedenle memnuniyet düzeyinin de yaşlılarda daha yüksek izlenmiş olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmamıza katılan hastaların eğitim durumlarına göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri incelendiğinde hemşirelik bakımlarından en çok ilköğretim mezunlarının (72.61±17.04) memnun olduğu belirlenmiş ancak eğitim durumları ile memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır (p=0.161, p>0.05) (Tablo 4). Eğitim durumu ve memnuniyet düzeyi ile ilgili yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde farklı sonuçların bulunduğu görülmektedir. Türker ve ark.'nın çalışmasında en çok okuryazar olan hastaların hemşirelik bakımından memnun olduğu ancak bu memnuniyet düzeyinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı

belirlenmiştir.²³ Özer ve ark.'nın çalışmasında da en fazla ilkökul mezunu olan hastaların hemşirelik bakımından memnun olduğu ve eğitim ile memnuniyet durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.²⁸ Karaman Özlü ve Uzun'un çalışmasında da daha çok ilkökul mezunu olan hastaların memnun olduğu ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.²⁹ Al-Tahwill ve ark.'nın hastalarının, hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durumlarını değerlendirdikleri çalışmalarında ilkökul mezunu hastaların daha çok memnun olduğu ve eğitim seviyeleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak bir ilişki olduğu belirlenmiştir.³⁴

Bütün bu çalışmaların tersine Ünal ve ark.'nın çalışmasında ise eğitim seviyesi arttıkça memnuniyet oranının azaldığı ancak gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.³⁵ Bu sonuç bireylerin eğitim seviyesi yükseldikçe bilgi ve beklentilerinin yükseldiği ancak bu beklentilerin gerçekleşmediğinde ise memnuniyet oranının düştüğü şeklinde yorumlanmıştır.

Günümüzde toplumun eğitim düzeyi artmıştır. Sağlık sorunu yaşayan bireyler bakım hizmetlerini eleştirel olarak değerlendirebilmekte ve tedavilerini yönlendirebilmektedirler.⁴ Eğitim düzeyi yükseldikçe, bireyler internet aracılığı ile bilgiye daha hızlı ulaşabilir hale gelmektedirler. Bu nedenle hemşirelik bakımından da beklentileri yükselmekte ve karşılanamadığında ise memnuniyet düzeyleri azalmaktadır. Çalışmamızda hemşirelik bakımından en çok ilkökul mezunlarının memnun olmasının nedeninin, bu grubun beklentilerinin düşük olmasından kaynaklanabileceği şeklinde yorumlanmıştır.

Çalışmamıza katılan hastaların meslekleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet durumları incelendiğinde, emekli hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamalarının (76.72±14.86) en yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak meslek ile hemşirelik bakımından memnuniyet durumları

arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmamıştır ($p=0.064$, $p>0.05$) (Tablo 4). Benzer şekilde Yıldız ve Utlü Tan'ın çalışmalarında da hastaların meslekleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir.^{7,12} Karaman Özlü ve Uzun'un çalışmasında ise emekli olan hastaların hemşirelik bakımından daha memnun olduğu ve bu memnuniyetin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir.²⁹

Araştırmamızda hastaların medeni durumları ile hemşirelik bakımından memnuniyet puanları incelendiğinde, evli hastaların daha yüksek oranda (69.38 ± 15.03) memnun oldukları ancak aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir ($p=0.632$, $p>0.05$) (Tablo 4). Şahin ve Özdemir'in çalışmasında memnuniyet düzeyi ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.³² Özyürek'in çalışmasında bekâr hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, ancak bu sonucun da istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir.⁶ Karaman Özlü ve Uzun'un çalışmasında evli hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri bekâr hastalara göre yüksek ve aralarındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir.²⁹

Medeni durum ile memnuniyet düzeyini değerlendiren çalışmalarda, sosyal desteğin hastaların iyileşme sürecini desteklediği gözlemlenmektedir.⁴ Çalışmamızın bulguları ve literatür bilgileri incelendiğinde, evli olan ya da aile bireyleri ile birlikte yaşayan hastaların sorunların üstesinden daha kolay gelebildikleri için daha

olumlu duygu durumuna sahip oldukları, bekar hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin düşük olmasının nedeninin ise beklentilerinin daha yüksek olmasından ve karşılanamamasından kaynaklandığı şeklinde yorumlanmıştır.

Çalışmamızda kronik hastalığı olmayan hastaların hemşirelik bakımından daha memnun olduğu (69.20 ± 14.56) ancak kronik hastalıklar ile hemşirelik bakımından memnuniyetleri durumları arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($p=0.559$, $p>0.05$) (Tablo 4). Sevilir Pamukcu'nun çalışmasında kronik hastalığı olan hastaların hemşirelik bakımından daha çok memnun olduğu ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.¹⁵ Kronik hastalığı olan hastaların ameliyat sonrası komplikasyon gelişme riski ve kronik hastalığı olmayan hastalara oranla hastanede kalma süreleri daha uzun olabilmektedir. Çalışmamızda kronik hastalığı olan hastaların hemşirelik bakımından beklentilerinin fazla olduğu ve yeterli düzeyde karşılanmadığı için memnuniyet düzeylerinin düşük çıktığı düşünülmektedir.

Hastaların tedavi ve bakım sürecindeki beklentileri, daha önceki hastanede yatma deneyimlerine bağlı olarak değişebilir. Çalışmamızda hastaların daha önceki hemşirelik bakımından memnuniyet durumları ile şu anki hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarını karşılaştırmak için yapılan ileri analizlerde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ($p=0.037$, $p<0.05$) olduğu, daha önceden hastanede yatma deneyimi olanlar hastaların memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 5).

Tablo 5. Hastaların daha önceki hastane deneyimi, hemşirelik bakımından memnuniyet, ameliyat sonrası ve toplam hastanede yatış süreleri ile Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinin puan ortalamaları arasındaki ilişkiye göre dağılımları

	Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeğinin Puan Ortalamaları		
	n	X±SS	Test
Daha Önceki Hastane Deneyimi (n=189)			
Evet	110	68.95±15.99	MU=4324.000 P=0.955
Hayır	79	69.16±14.08	
Daha Önceki Hemşirelik Bakımından Memnuniyet (n=110)			
Çok Memnundum	25	64.80±15.18	KW=9.803 P=0.007
Memnundum	55	73.95±16.59	
Hiç Memnun Değildim	30	63.26±12.75	

Ameliyat Sonrası Hastanede Yatış Süresi (n=189)			
2-4 gün	137	69.42±14.77	KW=5.025 P=0.170
5-7 gün	34	67.55±15.37	
8-10 gün	10	61.15±11.03	
11 ve üzeri gün	8	78.68±21.75	
Hastanede Toplam Yatış Süresi (n=189)			
2-4 gün	125	70.34±14.84	KW=4.977 p=0.173
5-7 gün	37	65.43±14.22	
8-10 gün	18	64.91±12.66	
11 ve üzeri gün	9	74.15±24.47	

Arslan ve Kelleci'nin (2010) çalışmalarında, daha önceden hastane deneyimi olan hastaların mevcut hemşirelik bakımından daha az memnun oldukları belirlenmiştir.³⁷ Benzer şekilde Özlü, Demir, Şendir ve Okgün Alcan'ın çalışmalarında, önceki hastane deneyimi ile mevcut hemşirelik bakımından memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olmadığı belirlenmiştir.^{11,38,8,39} Bulut ve Taşhanın, seceryan olan kadınların hemşirelik bakımından memnuniyetlerini değerlendirdikleri çalışmalarında daha önce sezeryan deneyimi olan hastaların, deneyimi olmayan hastalara göre memnuniyet puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.⁴⁰

Bulgularımız ışığında daha önceden hastane deneyimi olan hastaların, deneyimi olmayanlara göre beklentilerinin daha fazla olduğu ve bu nedenle memnuniyetlerinin daha düşük olabileceği düşünülmektedir. Daha önce hastane deneyimi olmayan hastaların yaşayacakları hastane deneyimi ile ilgili bilgileri olmadığı için alacakları her türlü bakımdan memnun olma olasılıkları daha fazladır. Çünkü karşılaştırma yapabilecekleri daha eski bir deneyimleri bulunmamaktadır. Daha önce hastane deneyimi olan hastaların ise karşılaştırma olanakları vardır ve hemşirelik bakımından beklentileri bir önceki hastane deneyimlerine oranla daha fazla olabilir. Çalışmamızda bu nedenle daha önceden hastane deneyimi olan hastaların memnuniyet düzeyleri düşük gözlemlenmiş olabilir. Hastaların hastane deneyimleri sırasındaki memnuniyet düzeylerini daha çok hemşirelik bakımlarına göre algılamaktadırlar. Bu nedenle hemşirelerin bakımları sırasında hasta ve ailesi ile iletişimlerinin öneminin farkında olması sağlanmalıdır.

Çalışmamızda hastaların ameliyat sonrası yatış süreleri (p=0.170, p>0.05) ve

toplam hastanede yatış süreleri (p=0.173, p>0.05) ile NHBMO puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir (Tablo 5). Ancak çalışmamızda hastanede toplam yatış süresi 11 ve üzeri gün olan hastalarda hemşirelik bakımından memnuniyetin daha yüksek olduğu (74.15±24.47) belirlenmiştir.

Okgün Alcan ve ark.'nın çalışmasında da hastanede kalma süresi uzadıkça hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin anlamlı düzeyde arttığı belirlenmiştir.³⁹ Çalışmamızda da ameliyat sonrası hastanede daha uzun yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeninin, ameliyat sonrası hastanede yatış süresi uzadıkça hastaların ağrısını azaltmak ve konforunu sağlamak için daha kapsamlı hemşirelik bakımlarının uygulanmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Hasta bakımının planlanması ve değerlendirilmesinde hastaların, hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin göz önüne alınması önemlidir. Hasta memnuniyetini; bakımın kalitesi, profesyonel etkileşim ve bilgilendirme, teknik beceri ve yeterlilikler, aynı zamanda hastaların sosyo demografik özellikleri etkilemektedir. Bu nedenle hemşirelerin hastaların duygularına, fikirlerine, bilgilendirilme ve otonomi haklarına daha duyarlı olmaları gerekmektedir.⁴¹

Bu çalışmada genel cerrahi servisinde yatan hastaların batın ameliyatı sonrası hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve hasta memnuniyetini arttırmaya yönelik uygulamalara bilimsel katkı sağlanması amaçlanmıştır. Araştırma bulgularına dayanılarak; hastaların bireysel özelliklerinin hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyini etkilediği, bu nedenle hastaların ve

beklentilerinin çok iyi değerlendirilmesi gerektiği ortaya konmuştur. Eğitim seviyesi yüksek olan ve evli olmayan hastaların memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu göz önüne alınarak hemşirelik bakımlarının planlanması, uygulanması ve bireyselleştirilmesine özen gösterilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Memnuniyet, hemşirelik bakımın önemli bir kalite göstergesi olması nedeni ile cerrahi hastalarının beklentilerinin karşılanmasında hemşireler tarafından etkili iletişimin tekniklerinin kullanılmasının önemli olduğu bir kez daha ortaya çıkmıştır. Hasta memnuniyetinde hastaların kendilerini evindeymiş gibi hissettirmeleri için gereken ihtiyaçları belirleyen çalışmaların artırılması gerekliliği saptanmıştır. Daha önce ameliyat geçiren, kronik hastalığı olan hastaların mevcut sorunlarının ve daha önceki olumsuz deneyimlerinin ayrıntılı biçimde değerlendirilerek bireye özgü bakım planlarının önemi belirlenmiştir.

Hasta memnuniyetinin devamlılığını sağlamak ve geliştirmek için çalışan memnuniyeti ile ilgili de çalışmaların yapılması önemlidir. Genel cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini arttırabilmek için çalışan hemşire sayısının servis gereksinimlerine uygun olarak planlanması, hemşirelerin hasta bakımı ile ilgili saptadıkları eksikliklerin kurum tarafından dikkate alınması, düzenli aralıklarla değerlendirilmesi ve sonuçlarının hemşirelerle paylaşarak motivasyonunun desteklenmesinin bakım kalitesini arttıracığı sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKLAR

1. Karadakovan A., Eti Aslan F. (2014). *Dahili ve Cerrahi Hastalıklarda Bakım*, 3. Baskı, Akademisyen Tıp Kitabevi, Ankara, 221-307, 625-769
2. Aksoy, G., Kanan, N., Akyolcu, N., (2012) *Cerrahi Hemşireliği I*, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul, 386s.
3. Topcu, E. N. (2011). Acil Cerrahi Birimlerinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, İstanbul.
4. Fındık, Ü. Y., Topçu, S. Y. (2012). Cerrahi Girişime Alınış Şeklinin Ameliyat Öncesi Anksiyete Düzeyine Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 19(2).
5. Özyürek H. (2016). Acil ve Elektif Cerrahide Hastaların Anksiyete Düzeylerinin ve Hemşirelik Bakım Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi. İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
6. Yıldız, T., Önlü, E., Başkan, B., Koluacık, B., Malak, A., Özdemir, A., Aydın Yılmaz, H. (2014). Cerrahi Birimlerde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Belirlenmesi. *International Journal of Basic and Clinical Medicine*, 2(3).
7. Şendir M., Büyükyılmaz F., Yazgan İ., Bakan N., Mutlu A., Tekin F. (2012) Ortopedi ve Travmatoloji Hastalarının Hemşirelik Bakımına İlişkin Deneyim ve Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 20(1), 35-42.
8. Zakerimoghdam, M., Sadeghi, S., Ghiyasvandian, S., Kazemnejad, A. (2016). The Effect Of Trauma Intervention On The Satisfaction Of Patients Admitted To The Emergency Department: A Clinical Trial Study. *Iran Red Crescent Medical Journal*. 18(4):1-6.
9. Winter V., Schreyögg, J., Thiel, A. (2020). Hospital staff shortages: Environmental and organizational determinants and implications for patient satisfaction, *Health Policy, Volume 124, Issue 4, April 2020, Pages 380-388*
10. Kuzu, C., Ulus, B. (2014). Cerrahi Kliniklerde Tedavi Gören Hastaların Aldıkları Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(2),129-134.
11. Özlü, Z. (2006). Erzurum İlinde Farklı Hastanelerdeki Cerrahi Kliniklerde Yatmış Olan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
12. Utlu Tan, N. (2006). Cerrahi Hastalarının Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

13. Uzun, G. (2009). Mastektomi Ameliyatı Olan Hastalarda Postoperatif Dönemde Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyeti ve Bireyin Sosyodemografik Özellikleri İle İlişkisinin Değerlendirilmesi. Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
14. Fidan, H. (2010). Yüzüncü Yıl Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van.
15. Sevilir Pamukcu, C. (2011). Ameliyat Geçiren Hastaların Bakım Gereksinimlerinin ve Hemşirelik Bakımına İlişkin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
16. Açar Z., (2012). Safra Kesesi Ameliyatı Olan Hastalarda Hemşirelik Bakımından Memnuniyeti Etkileyen Faktörler. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Afyon.
17. Öztepe, K. (2014). Açık Kalp Ameliyatı Geçiren Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
18. Söylemez, G. (2016). Acil Servis Hastalarının Hemşirelik Bakımına İlişkin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
19. Walsh, M., Walsh A. (1999). Measuring Patient Satisfaction With Nursing Care: Experience Of Using The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Journal Advanced Nursing*, 29(2): 307-315.
20. Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik Bakım Kalitesi İle İlgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirliliğinin Saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*, 54 (2):16-24.
21. Akın, S., Erdoğan, S. (2007). The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale Used On Medical and Surgical Patients. *Journal of Clinical Nursing*, 16(4), 646-653.
22. Thomas, L. H., McColl, E., Priest, J., Bond, S., Boys, R.J. (1996). Newcastle Satisfaction With Nursing Scales: An Instrument For Quality Assessments Of Nursing Care. *Quality In Health Care*, 5(2); 67-72.
23. Türker, M., Erdost, Ş., Aygün, P., Karagöz, G., Neymen, A. (2009) Hemşirelik Uygulamalarına Yönelik Hasta Memnuniyetinin İncelenmesi. Ed: Kırılmaz H., *Uluslar Arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Bildiriler Kitabı, Ankara, 2(1):236-248.*
24. Yurtsever, A. (2015). Acil Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Memnuniyeti. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
25. Mohanan, K., Kaur, S., Das, K., Bhalla, A. (2010). Patient Satisfaction Regarding Nursing Care at Emergency Outpatient Department in a Tertiary care Hospital. *Journal of Mental Health & Human Behavior*, 15(1), 54-58.
26. Özhanlı, Y., Akyolcu, N. (2020). Satisfaction of patients with triage and nursing practice in emergency departments. *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 28(1), 49-60.
27. Aldemir, A., Gürkan, A., Taşkın Yılmaz, F., Karabey, G. (2018). Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyetinin İncelenmesi, *Sağlık ve hemşirelik Yönetimi Dergisi*;5(3):155-163.
28. Özer N., Köçkar, Ç. (2009). Yurttaş A. Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12: 3
29. Karaman Özlü, Z., Uzun, Ö. (2015). Evaluation of Satisfaction With Nursing Care of Patients Hospitalized in Surgical Clinics of Different Hospitals. *International Journal of Caring Sciences*, 8(1), 19-24.
30. Dzomeku, V.M., Ba-Etilayoo, A., Perekuu, T., Mantey, R.E. (2013). In Patient Satisfaction With Nursing Care: A Case Study at Kwame Nkrumah University of Science and Technology hospital. *International Journal of Research in Medical and Health Sciences*, 2(1), 19-24.

31. Shinde, M., Kapurkar, K. (2014). Patient's Satisfaction With Nursing Care Provided in Selected Areas of Tertiary Care Hospital. *International Journal of Science and Research*, 3(2), 150-161.
32. Kersu, Ö., Mert Boğa, S., Köşgeroğlu, N., Aydın Sayılan, A., İter, G., Baydemir, C. (2020) Cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakım kalitesi algılamaları ile memnuniyet durumları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Koç Üniversitesi Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*; 17(1):32-39
33. Akhtari-Zavare, M., Abdullah, M. Y., Hassan, S. T. S., Said, S. B., Kamali, M. (2010). Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care For Patients Hospitalized With Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 2(1), 117
34. Al-Tawill, N. G., Mustafa, H. I., Ismahil, A. Z. (2016). Inpatients' Satisfaction Toward Nursing Services İn The Medical And Surgical Wards Of Rizgary Teaching Hospital, Erbil, Iraq. *Zanco J. Med. Sci.*, Vol. 20, No. (2).
35. Ünalın, D., Öztürk, A., Tolga, Y., Taşdelen, C., Yazlak, Z., Ögüt, E., Gündüz, E., Elmalı, F. (2008). "Kayseri Devlet Hastanesi'nden Poliklinik Hizmeti Alan SSK Mensubu Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu" *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt:3, Sayı:8 Sayfa 86- 98.
36. Şahin, Z.A., Özdemir, F.K. (2014). Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyleri. *İzmir Üniversitesi Tıp Dergisi*; 2:1-10.
37. Arslan Ç., Kelleci M., (2011). Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeyleri ve İlişkili Bazı Faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14: 1.S:1-8.
38. Demir, Y., Gürol Arslan, G., Eşer, İ., Khorsid, L. (2011). Bir Eğitim Hastanesinde Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 19(2), 68-76.
39. Okgün Alcan, A., Yavuz van Giersbergen, M., Şahin Köze, B., Tanıl, V., İyik Aksakal, B. (2015). Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri.
40. Bulut, H., Timur Taşhan, S. (2017). Sezaryan Olan Kadınların Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi, *İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*; 6 (1): 1-6
41. Olowe, A., Folami, F., Odeyemi, O. (2019). Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care in Selected Wards of the Lagos University Teaching, Hospitl (Luth), *Biomed J Sci & Tech Res* 17(1)-BJSTR. MS.ID.002941.