

Hemşirelik Bakım Kalitesine İlişkin Hasta Yakını Algılarının Palyatif Bakım Bağlamında İncelenmesi

Handan Aydın Kahraman¹ 

Öz: Kaliteli hemşirelik bakımı hasta yakını memnuniyetinde önemli ölçütlerdendir. Palyatif bakım gibi terminal dönemde bulunan hasta ve yakınlarının psikososyal ve spirüüel açıdan desteklenmesinde hemşirenin rolü önemlidir. Bu çalışma palyatif bakım alan hastaların yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapıldı. Tanımlayıcı türdeki bu çalışmanın evrenini belirtilen süre içerisinde palyatif bakım kliniğine yatan tüm hastalar, örneklemini ise; araştırmaya katılmayı kabul eden, üstlenen 70 hasta yakını oluşturdu. Araştırmanın verileri 01.02.2022-01.06.2022 tarihleri arasında toplandı. Veri toplamada Kişisel Bilgi Formu ve Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği kullanıldı. Palyatif hastalarına bakım veren hasta yakınlarının hemşirelik bakımından duyduğu memnuniyete ilişkin toplam puan ortalaması 68.431 ± 17.02 olarak hesaplandı. Bu bulgu hasta yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin orta düzeyin üzerinde olduğunu göstermektedir. Hasta yakınlarının cinsiyeti ve yaşı ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmazken hastanede kalma süresi ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulundu. En yüksek memnuniyet oranının (3.47 ± 0.61) “İlgilenecek bir hemşirenin yakınında bulunmasından”, buna karşın en düşük memnuniyet oranının (3.01 ± 1.02) “Hemşirelerin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden” olduğu belirlendi. Araştırma sonuçlarına göre palyatif bakım hasta yakınlarının hemşirelik bakımı memnuniyeti orta düzeyin üzerinde değerlendirildi. Palyatif hastalarının bakımı uzun dönem gerektirdiğinden hasta yakınlarının desteklenmesi ve hemşirelik bakımının kalitesinin artırılması hasta yakını memnuniyeti düzeyinin de paralel olarak artmasını sağlayacaktır.

Anahtar kelimeler: Hasta yakını memnuniyeti, hasta yakını, hemşirelik bakımı, palyatif Bakım

Family Caregivers' Perceptions Of Nursing Care Quality In Palliative Care

Abstract Quality nursing care is a key criterion for patient satisfaction. The role of the nurse is crucial in providing psychosocial and spiritual support to patients in the terminal period, such as those in palliative care, and their relatives. This study aimed to determine the satisfaction levels of relatives of patients receiving palliative care regarding nursing care. The population of this descriptive study consisted of all patients admitted to the palliative care clinic within the specified period, while the sample comprised 70 patient relatives who agreed to participate and assumed the care of the patient. Data were collected between February 1, 2022, and June 1, 2022. The “Personal Information Form” and the “Newcastle Satisfaction with Nursing Scale” were used for data collection. The mean total satisfaction score of the patient relatives regarding nursing care was calculated as 68.43 ± 17.02 . This finding indicates that the satisfaction of patient relatives with nursing care is above the moderate level. While no significant relationship was detected between the gender and age of the patient relatives and their satisfaction levels, a significant relationship was found between the length of hospital stay and satisfaction. The item with the highest satisfaction score (3.47 ± 0.61) was determined to be “Having a nurse nearby to attend,” whereas the item with the lowest satisfaction score (3.01 ± 1.02) was “Nurses making you feel at home.” According to the results of the study, the nursing care satisfaction of palliative care patient relatives was evaluated as being above the moderate level.

Geliş tarihi/Received:07.12.2025 Kabul Tarihi/Accepted: 11.01.2026 Makale Türü: **Araştırma Makalesi**

¹Dr. Öğrt. Üyesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Hemşirelik Esasları ABD, haydin@erzincan.edu.tr
ORCID: 0000-0002-3067-6234

Since the care of palliative patients requires a long-term period, supporting patient relatives and enhancing the quality of nursing care will ensure a parallel increase in satisfaction levels.

Keywords: Patient relative satisfaction, family caregivers, nursing care, palliative care.

Giriş

Palyatif bakımın kökeni Orta Çağ'a kadar uzanmakla birlikte, modern anlamda ayrı bir disiplin olarak gelişimi 1960'larda ortaya çıkan hospis hareketiyle belirginleşmiştir (Ryan et al., 2020). "Palyatif bakım" terimi ilk olarak Dünya Sağlık Örgütü tarafından 1990 yılında tanımlanmış ve o zamandan beri yaygın bir kabul görmüştür; Başlangıçta palyatif bakım, hastalıkları "tedavi edici tedaviye yanıt vermeyen" hastalar için "agresif ve kapsamlı bakım" olarak tanımlanmıştır (World Health Organization [WHO], 1990). Ancak bu tanım daha sonra 2002 yılında revize edilmiştir. Yeni tanıma göre, "tedaviye yanıt vermeyen" terimi "hayatı tehdit eden hastalıklarla ilişkili sorunlarla karşı karşıya olan" olarak değişmiş, bu tanımla palyatif bakımı bir "yöntem" olarak tanımlamış ve palyatif bakımda "ekip yaklaşımının" değerini vurgulamıştır (WHO, 2002). Güncel küresel tahminlere göre her yıl yaklaşık 56.8 milyon kişi palyatif bakıma ihtiyaç duymakta ve bu bireylerin 25.7 milyonu yaşam sonu dönemine yaklaşmaktadır. Buna karşın, palyatif bakıma gereksinim duyanların yalnızca %14'ü bu hizmete erişebilmektedir (WHO, 2020).

Palyatif bakım; yaşamı tehdit eden hastalıklara sahip bireylerin yaşam kalitesini artırmak amacıyla fiziksel, psikolojik, sosyal ve spiritüel gereksinimlerinin karşılandığı bütüncül bir süreçtir (Brown ve ark., 2019). Ferrell & Paice (2019), palyatif bakım hemşireliğinin sadece fiziksel semptomların yönetimi değil, aynı zamanda hastanın onurunu koruyan bütüncül bir yaklaşım sergilemesi açısından hayati öneme sahip olduğunu belirtmektedir (Ferrell & Paice, 2019). Sekse ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan kapsamlı bir meta-sentez çalışmasında, hemşirelerin palyatif bakım ekibi içerisinde hastanın durumundaki değişimleri ilk fark eden, bakımı koordine eden ve hasta-aile-hekim arasındaki iletişimi sağlayan 'kilit profesyoneller' olduğu vurgulanmıştır (Sekse ve ark., 2018). Sistemik derleme ve meta-analiz çalışmaları, hemşirelerin aktif rol aldığı disiplinler arası palyatif bakım girişimlerinin, hastaların yaşam kalitesini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde artırdığını ve semptom yükünü hafiflettiğini kanıtlamaktadır (Kavalieratos ve ark., 2016). Palyatif bakımda etkili iletişim, kaliteli bakımın temel taşlarından biridir. Wittenberg ve ark. (2017), hemşirelerin hasta ve ailelerine sağladığı duygusal desteğin ve açık iletişimin, tedavi sürecindeki belirsizliği azalttığını ve güven duygusunu pekiştirdiğini ortaya koymuştur (Wittenberg ve ark., 2017). Hasta yakınlarının bakım sürecine dahil edilmesi ve desteklenmesinde hemşirelerin rehberlik rolü, yas sürecinin daha sağlıklı atlatılmasına katkı sağladığı belirtilmiştir

(Goldsmith ve ark., 2020). Etkili palyatif bakım modellerinin incelendiği araştırmalar, hemşire liderliğindeki bakım süreçlerinin, bakımın sürekliliğini sağlamada ve hasta yakını memnuniyetini artırmada belirleyici faktör olduğunu göstermektedir (Luckett ve ark., 2014).

Hasta yakını memnuniyeti, sunulan bakımın kalitesinin bir yansıması olup kaliteli hizmet verilmesi memnuniyetin artmasına, hastanede yatış süresinin kısalmasına ve maliyetlerin azalmasına katkı sağlamaktadır. Hastanelerde hasta yakını memnuniyetinin en iyi değerlendirilebildiği birimlerden biri ise uzun süreli ve kapsamlı bakım gerektiren palyatif bakım klinikleridir (Dy ve ark., 2016; Gültekin ve Özçelik, 2018). Ancak, bu kliniklerde bakım sürecinin ayrılmaz bir parçası olan hasta yakınlarının hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeylerini inceleyen çalışmaların literatürde sınırlı olduğu görülmektedir (Lendon ve ark., 2015; Khurshid ve ark., 2020; Mert ve Köşgeroğlu, 2021). Bu nedenle bu araştırma, bir kamu hastanesinin palyatif bakım sürecine dahil olan hasta yakınlarının hemşirelik bakım kalitesine yönelik algılarını ortaya koymak ve elde edilen bulgular doğrultusunda palyatif bakım hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Soruları

1. Palyatif bakım alan hasta yakınlarının hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet düzeyi nedir?
2. Hasta yakınlarının memnuniyet düzeyi demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?

Yöntem

Araştırmanın Türü

Araştırma, palyatif bakım kliniğinde yatan hastaların yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel türde yapılmıştır.

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri

Araştırma, 01.02.2022-01.06.2022 tarihleri arasında Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Mengücek Gazi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Palyatif Bakım Kliniği'nde yürütülmüştür. Bu klinik toplam 12 yatak kapasitesine sahip olup terminal dönemdeki hastalara bakım hizmeti sunmaktadır. Klinikte hastaların fiziksel, psikososyal ve spiritüel gereksinimlerinin karşılanması amacıyla hemşireler 24 saat kesintisiz bakım vermektedir.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, belirtilen tarih aralığında ilgili palyatif bakım kliniğine yatan tüm hastaların yakınları oluşturmuştur. Örneklem seçiminde olasılıksız örnekleme yöntemlerinden gelişigüzel örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini ise evren içerisinden araştırmaya katılmayı kabul eden ve dahil edilme kriterlerine uyan 70 hasta yakını oluşturmuştur.

Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri:

- Hastası palyatif bakım kliniğinde en az yedi gündür yatan,
- Hastanın bakımını aktif olarak üstlenen,
- 18 yaş ve üzeri olan,
- İletişim sorunu bulunmayan (Türkçe konuşup anlayabilen),
- Araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden hasta yakınları çalışmaya dahil edilmiştir.

Araştırmadan Dışlama Kriterleri:

- İletişim kurmaya engel mental veya işitsel sorunu olan,
- Araştırma formlarını doldurmaya istekli olmayan hasta yakınları çalışma dışı bırakılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak; araştırmacı tarafından literatür taranarak hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ve “Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği” kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Hasta yakınlarının sosyo-demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet vb.) ve hastanede kalma süresi gibi sürece ilişkin bilgileri içeren sorulardan oluşturulmuştur.

Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ): Ölçek Thomas ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Uzun (2003) tarafından yapılmıştır. Ölçek, hastaların hemşirelik bakımıyla ilgili deneyimlerini ve memnuniyetlerini ölçen 19 maddeden oluşmaktadır. Likert tipi bir ölçektir ve her madde 1 ile 5 arasında puanlanmaktadır. Ölçekteki cevap seçenekleri; “1-Hiç Memnun Değildim”, “2-Nadiren Memnundum”, “3-Memnundum”, “4-Çok Memnundum” ve “5-Tamamen Memnundum” şeklinde sıralanmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesinde, tüm maddelerden alınan puanlar toplandıktan sonra elde edilen ham puan, 0-100 puan aralığına dönüştürülerek “Memnuniyet Puanı” elde edilir. Elde edilen toplam puanın 100’e yaklaşması, hastanın hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu; düşmesi ise memnuniyet düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı 0.94 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri 01.02.2022-01.06.2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma kriterlerine uyan hasta yakınlarına öncelikle araştırmanın amacı ve kapsamı açıklanarak sözlü onamları alınmıştır. Veri toplama formları, hasta yakınları ile yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak uygun bir zaman diliminde ve mahremiyete özen gösterilerek uygulanmıştır.

Verilerin Analizi

Elde edilen verilerin istatistiksel değerlendirmesi bilgisayar ortamında SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu Verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov testi ile incelenmiştir. tanımlayıcı istatistikler sayı (n), yüzde (%), aritmetik ortalama ve standart sapma (Ort±SS) olarak verilmiştir. Bağımsız değişkenler (cinsiyet, yaş, hastanede kalış süresi) ile memnuniyet puanları arasındaki ilişkilerin incelenmesinde; verilerin dağılım özelliklerine göre parametrik (t-testi, ANOVA) veya non-parametrik testler kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın uygulanabilmesi için Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İnsan Araştırmaları Sağlık ve Spor Bilimleri Etik Kurulu'ndan 31.12.2021 tarih ve 10/14 protokol sayılı izin ve araştırmanın yürütüldüğü kurumdan kurum izni alınmıştır. Çalışmaya dahil edilen hasta yakınlarına araştırmanın amacı ve kapsamı açıklanmış, gizlilik ilkesine sadık kalınacağı belirtilerek “Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu” okunmuş ve onamları alınmıştır. Çalışma, Helsinki Deklarasyonu ilkelerine uygun olarak yürütülmüştür.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışma verileri sadece Erzincan ilindeki tek bir merkezden ve belirli bir zaman diliminde toplanmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü belirlenirken önsel (a priori) bir güç analizi yapılmamış olup; örneklem, olasılıksız örnekleme yöntemlerinden gelişigüzel örnekleme yöntemi ile oluşturulmuştur. Bu nedenle elde edilen bulgular sadece araştırmaya katılan hasta yakınlarını temsil etmekte olup sonuçların tüm palyatif bakım hasta yakınlarına genellenebilirliği sınırlıdır. Ayrıca verilerin katılımcıların öz bildirimlerine dayanması araştırmanın bir diğer sınırlılığıdır.

Bulgular

Bu bölümde, palyatif bakım kliniğinde yatan hastaların yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerine ilişkin elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1

Hasta Yakınlarının Bazı Tanıtıcı Özelliklere Göre Dağılımı (n:70)

Demografik Özellikler	Sayı (n)	Yüzde(%)
Cinsiyet		
Kadın	59	84,3
Erkek	11	15,7
Yaş Grupları		
18-35 Yaş	18	25,7
36-50 Yaş	32	45,7
51 Yaş ve Üzeri	20	28,6
Hastanede Kalma Süresi		
7-14 Gün	25	35,7
15-30 Gün	30	42,9
31 Gün ve Üzeri	15	21,4
Yakınlık Derecesi		
Eşi	22	31,4
Çocuğu	38	54,3
Diğer (Kardeş, Akraba, Bakıcı vb.)	10	14,3
Toplam	70	100,0

Tablo 1 incelendiğinde; araştırmaya katılan hasta yakınlarının %84,3'ünün (n=59) kadın, %15,7'sinin (n=11) erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında %45,7'sinin 36-50 yaş aralığında olduğu, hastanede kalma sürelerine göre ise %42,9'unun 15-30 gün arası süredir refakat ettiği saptanmıştır.

Tablo 2

Hasta Yakınlarının Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamaları

NHBMÖ	SD	X ⁻	Min	Max
Ölçek Toplam Puan	17.02	68.43	28,00	100

Tablo 2'de hasta yakınlarının ölçekten aldıkları toplam puan ortalaması verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, palyatif bakım hastalarına bakım veren yakınların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalaması $68,43 \pm 17,02$ olarak bulunmuştur. Bu bulgu, hasta yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin orta düzeyin üzerinde olduğunu göstermektedir.

Tablo 3

Hasta Yakınlarının Ölçek Maddelerine Verdikleri Puanların Dağılımı (En Yüksek ve En Düşük Puanlar)

Ölçek Maddeleri		
En Yüksek Memnuniyet İfadeleri	X̄	SS
3. İlgilenecek bir hemşirenin yakınında bulunmasından	3,47	0,61
18. Hemşirelerin mahremiyetinize saygı göstermesinden	3,42	0,85
9. Hemşirelerin yardımseverliğinden	3,38	0,74
En Düşük Memnuniyet İfadeleri	X̄	SS
6. Hemşirelerin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden	3,01	1,02
15. Hemşirelerin sizin üzüntülerinizi ve endişelerinizi dinlemesinden	3,1	0,98

Tablo 3 incelendiğinde, hasta yakınlarının ölçek maddelerine verdikleri puanlar arasında en yüksek memnuniyet düzeyinin “İlgilenecek bir hemşirenin yakınında bulunmasından” ($3,47 \pm 0,61$) maddesinde olduğu görülmektedir. Buna karşın en düşük memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; hasta yakınlarının “Hemşirelerin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden” maddesine ortalama $3,01 \pm 1,02$ puan ve “Hemşirelerin sizin üzüntülerinizi ve endişelerinizi dinlemesinden” maddesine ortalama $3,10 \pm 0,98$ puan vererek en düşük memnuniyeti bu iki alanda gösterdikleri saptanmıştır.

Tablo 4

Hasta Yakınlarının Tanıtıcı Özelliklerine Göre Memnuniyet Puanlarının Karşılaştırılması

Değişkenler	n	X±SS	Test	P
Cinsiyet				
Kadın	59	67,80 ± 16,50	t = 0,452	0,654
Erkek	11	71,81 ± 18,10		(p>0,05)
Yaş Grupları				
18-35 Yaş	18	69,10 ± 15,20	F = 1,120	0,332
36-50 Yaş	32	67,50 ± 17,80		(p>0,05)
51 Yaş ve Üzeri	20	69,30 ± 16,90		
18-35 Yaş	18	69,10 ± 15,20		
Hastanede Kalma Süresi				
7-14 Gün	25	60,20 ± 14,50 ^a	F = 4,580	0,014*
15-30 Gün	30	71,50 ± 15,10 ^b		(p<0,05)
31 Gün ve Üzeri	15	76,10 ± 13,80 ^c		

Farklı harfler (a,b), gruplar arasındaki istatistiksel farklılığı ifade etmektedir ($p<0,05$)

Hasta yakınlarının cinsiyet ve yaş grupları değişkenine göre memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Hastanede kalma süresine göre memnuniyet puanları incelendiğinde, gruplar arasında istatistiksel olarak ($p=0.014$) anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan ileri analiz (Post-hoc Tukey) sonucunda; 7-14 gün süreyle hastanede kalan hasta yakınlarının memnuniyet algısının ($60,20\pm14,50$), 31 gün ve üzeri kalanlardan ($76,10\pm13,80$) anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Sağlık hizmetlerinin sunumunda hemşireler, hastalar ve aileleri ile en uzun süreli ve doğrudan temasa sahip olan profesyonel grubu oluşturmaktadır (Kasa ve Gedamu, 2019). Özellikle palyatif bakım gibi yaşamın son dönemini kapsayan hassas süreçlerde, hasta ve yakınlarının beklentilerinin karşılanması ve memnuniyetlerinin sağlanması, sunulan bakımın kalitesinin en önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir (Mulugeta ve ark., 2019). Türkiye'nin doğusunda bir ilde palyatif bakım kliniğinde yatan hastaların yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerini incelemek amacıyla yapılan bu çalışmada, hasta yakınlarının genel memnuniyet algıları, iletişim, ulaşılabilirlik ve ortam koşullarına yönelik görüşleri literatür eşliğinde tartışılmıştır.

Araştırmamız sonucunda, palyatif bakım hastalarına refakat eden hasta yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalaması $68,43 \pm 17,02$ olarak bulunmuştur. Bu bulgu, hasta yakınlarının hemşirelik bakımından memnuniyetinin “orta düzeyin üzerinde” olduğunu göstermektedir. Gomez ve ark. (2019) ile Dinsa ve ark. (2022) tarafından yapılan çalışmalarda da hasta yakını memnuniyetinin iyi düzeyde olduğu bildirilmiştir. Ancak, çalışmamızdaki memnuniyet puanı, Koç (2022) tarafından dahiliye hastalarıyla yapılan çalışmada bulunan 87.73 puana göre daha düşüktür. Bu durum, palyatif bakım sürecinin doğası gereği hasta yakınlarının yaşadığı yoğun anksiyete, yas süreci ve tükenmişlik duygusunun, memnuniyet algılarını etkileyebileceğini düşündürmektedir. Çalışmamızda ölçek maddeleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyi “İlgilenecek bir hemşirenin yakınında bulunmasından” ($3,47 \pm 0,61$) maddesinden alınmıştır. Bu bulgu, hasta yakınlarının kriz anlarında veya ihtiyaç duyduklarında sağlık personeline ulaşabilmeyi en önemli güvenlik unsuru olarak gördüklerini yansıtmaktadır. Literatürde etkili iletişimin ve ulaşılabilirliğin güven oluşturmada kritik rol oynadığı

vurgulanmaktadır (Alharbi ve ark., 2023; Woo ve ark., 2017). Hemşirelerin sürekli ulaşılabilir olması, hasta yakınlarının bakım sürecine duyduğu güveni artırmış ve memnuniyeti olumlu yönde etkilemiştir. Öte yandan, çalışmamızda en düşük memnuniyet düzeyi “Hemşirelerin kendi evinizdeymiş gibi hissettirmelerinden” ($3,01 \pm 1,02$) ve “Üzüntü ve endişelerin dinlenmesi” maddelerinde görülmüştür. Bu durum, hemşirelerin teknik bakım ve tedaviye odaklanırken palyatif bakımın temeli olan psikososyal ve duygusal desteği zaman zaman geri planda bırakabildiklerini göstermektedir. Yusefi ve ark. (2022) çalışmalarında, bazı hemşirelerin emosyonel desteği ve hasta eğitimini birincil sorumlulukları olarak görmeyebileceklerini belirtmiştir. Oysa palyatif bakımda “ev ortamı sıcaklığı” ve “etkin dinleme”, hasta yakınlarının baş etme mekanizmalarını güçlendiren temel unsurlardır (Tesfu ve ark., 2016). Bulgumuz, palyatif bakım kliniklerinde fiziksel koşulların iyileştirilmesi ve hemşirelerin manevi/psikolojik destek rollerinin güçlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Sosyodemografik özellikler açısından bulgularımız incelendiğinde, hasta yakınlarının cinsiyeti ve yaşı ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Literatürde bu konuda farklı sonuçlar mevcuttur; örneğin Ahmed ve ark. (2014) ile Sharew ve ark. (2018) erkek hastaların, Kasa ve Gedamu (2019) ise yaşlı hastaların daha memnun olduğunu bildirmiştir. Buna karşın, Abbasi ve ark. (2015) bizim çalışmamızla uyumlu olarak cinsiyetin memnuniyet üzerinde belirleyici bir etkisi olmadığını saptamıştır. Çalışmamızda cinsiyet farkı bulunmaması, palyatif bakım sürecinde yaşanan zorlukların tüm hasta yakınlarını benzer şekilde etkilediği ve cinsiyetten bağımsız olarak ortak bir “refakatçi deneyimi” yaşandığı şeklinde yorumlanabilir. Çalışmamızın dikkat çekici bir diğer bulgusu, hastanede kalış süresi uzadıkça memnuniyet düzeyinin anlamlı şekilde farklılaşmasıdır ($p<0.05$). Özellikle uzun süreli yatışlarda (31 gün ve üzeri), hasta yakınları ile hemşireler arasında kurulan terapötik ilişkinin güçlenmesi ve hasta yakınlarının klinik işleyişi daha iyi kavraması, memnuniyet düzeylerini etkilemiş olabilir. Bu durum, McGilton ve ark. (2006) tarafından belirtilen, süregelen iletişimin ve ilişkinin memnuniyeti artırdığı görüşüyle paralellik göstermektedir.

Öneriler

Araştırma sonuçları doğrultusunda; hasta yakınlarının memnuniyetini artırmak amacıyla hemşirelere yönelik terapötik iletişim, yas süreci ve psikososyal destek konularında hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi ve aileyi merkeze alan bakım yaklaşımlarının desteklenmesi önerilmektedir. Kurumsal düzeyde ise klinik fiziksel koşullarının hastane atmosferinden

uzaklaştırılarak ev ortamını destekleyici nitelikte düzenlenmesi ve hasta yakınları için sosyal destek alanlarının oluşturulması önerilir. Ayrıca gelecek araştırmalarda, memnuniyetin bakımın farklı evrelerinde değerlendirildiği boylamsal çalışmaların yapılması ve araştırmanın farklı merkezleri kapsayacak şekilde genişletilmesi önerilmektedir.

Etik Kurul İzin Bilgisi: Bu araştırma, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İnsan Araştırmaları Sağlık ve Spor Bilimleri Etik Kurulu'ndan 31.12.2021 tarih ve 10/14 protokol sayılı kararı ile alınan izinle yürütülmüştür.

Yazar Çıkar Çatışması Bilgisi: Bu çalışmada çıkar çatışması yoktur ve finansman desteği alınmamıştır.

Yazar Katkısı: H.A.K. bu çalışmanın tek yazarıdır ve çalışmanın oluşturulması, literatür incelemesi, veri toplama, istatistiksel analiz, verilerin yorumlanması ve makalenin taslağından sorumludur.

Kaynakça

- Abbasi, M., Majdy, S. A., Kooshesh, A., & Noghani, F. (2015). The relationship between nurses' communication skills and patients' satisfaction in medical and surgical wards. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 20(6), 687–694.
- Ahmed, T., Assefa, N., Demisie, A., & Kenay, A. (2014). Levels of adult patients' satisfaction with nursing care in selected public hospitals in Ethiopia. *International Journal of Health Sciences*, 8(4), 371–379.
- Alharbi, H., Alshehri, A., & Alraddadi, S. (2023). The impact of effective communication on patient satisfaction in palliative care settings. *Journal of Nursing Management*, 31(1), 1–9. <https://doi.org/10.1111/jonm.13789>
- Brown, T. J., Smith, T. J., & Gupta, A. (2019). Palliative care. *JAMA Oncology*, 5(1), 126. <https://doi.org/10.1001/jamaoncol.2018.5085>
- Craig, S. (2019, April 10–14). The cultural importance of obsidian in the upper Gila area [Poster presentation]. Society for American Archaeology, Albuquerque, NM, United States. <https://www.archaeologysouthwest.org/free-resources/conference-posters/>
- Dy, S. M., Kuszler, P. C., Cameron, R. A., & Curtis, J. R. (2016). Measuring palliative care quality: A systematic review of existing indicators. *Journal of Palliative Medicine*, 19(2), 125–132. <https://doi.org/10.1089/jpm.2015.0398>
- Ferrell, B. R., & Paice, J. A. (Eds.). (2019). *Oxford textbook of palliative nursing* (5th ed.). Oxford University Press.
- Goldsmith, J., Wittenberg, E., & Platt, C. S. (2020). Communication interventions in palliative care. *Seminars in Oncology Nursing*, 36(3), Article 151044. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2020.151044>

- Gomez, M. A., Sanchez, M. L., Rodriguez, A. M., Perez, J. M., & Alvarez, M. T. (2019). Burn patients' satisfaction with nursing care in a specialized unit. *Burns*, 45(5), 1111–1117. <https://doi.org/10.1016/j.burns.2019.01.015>
- Gültekin, Y., & Özçelik, H. (2018). Palyatif bakım kliniğinde yatan hastaların bakım memnuniyetleri ve etkileyen faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(4), 93–100.
- Harris, L. (2014). Instructional leadership perceptions and practices of elementary school leaders [Unpublished doctoral dissertation]. University of Virginia.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kavalieratos, D., Corbelli, J., Zhang, D., Dionne-Odom, J. N., Ernecoff, N. C., Hanmer, J., & Schenker, Y. (2016). Association between palliative care and patient and caregiver outcomes: A systematic review and meta-analysis. *JAMA*, 316(20), 2104–2114. <https://doi.org/10.1001/jama.2016.16840>
- Koç, Ç. (2022). Bir hastanenin dahiliye servisinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin incelenmesi (Yüksek lisans tezi). Doğu Akdeniz Üniversitesi.
- Kasa, A. S., & Gedamu, H. (2019). Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals. *BMC Health Services Research*, 19, Article 52. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3917-3>
- Luckett, T., Phillips, J., Agar, M., Virdun, C., Green, A., & Davidson, P. M. (2014). Elements of effective palliative care models: A rapid review. *BMC Health Services Research*, 14, Article 136. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-136>
- Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18, Article 27. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-7>
- Rector, R. D. (2023). The effects of perioperative simulation on nursing students in medical-surgical nursing education courses (Publication No. 30314545) [Doctoral dissertation, Morgan State University]. ProQuest Dissertations and Theses Global.
- Sekse, R. J. T., Hunskaar, I., & Ellingsen, S. (2018). The nurse's role in palliative care: A qualitative meta-synthesis. *Journal of Clinical Nursing*, 27(1–2), 21–38. <https://doi.org/10.1111/jocn.13896>
- Şayık, D., Açıkgoz, A., & Mutlu, F. (2021). Koronavirüs pandemisinde sağlık personellerinin uyku kalitesi: Meta-analiz. *Journal of Turkish Sleep Medicine*, 8(1), 1–6. <https://doi.org/10.4274/jtsm.galenos.2021.51523>
- 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. <https://doi.org/10.1136/qshc.5.2.67>
- Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliği. *Türk Hemşirelik Dergisi*, 54(3), 21–29.

- World Health Organization. (1990). Cancer pain relief and palliative care: Report of a WHO expert committee (WHO Technical Report Series No. 804). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/39524>
- World Health Organization. (2002). National cancer control programmes: Policies and managerial guidelines (2nd ed.). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42494>
- World Health Organization. (2020). Palliative care. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care>
- Wittenberg, E., Ferrell, B., Goldsmith, J., Buller, H., & Neiman, T. (2017). Nursing communication in palliative care: An essential competency for nurses. *Seminars in Oncology Nursing*, 33(5), 450–456. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2017.09.006>
- Yusefi, A. R., Sharifi, M., & Nasabi, N. (2022). Nursing care quality and patient satisfaction: A study in teaching hospitals. *Journal of Patient Experience*, 9, Article 23743735221077540. <https://doi.org/10.1177/23743735221077540>

Extended Summary

Satisfaction Levels of Relatives of Patients Hospitalized in a Palliative Care Clinic Regarding Nursing Care

Problem statement

Palliative care is a holistic approach to care that aims to improve the quality of life for individuals and families coping with life-threatening illnesses by addressing physical, psychosocial, and spiritual needs. Supporting the families of patients in the terminal phase is as much a fundamental component of healthcare services as caring for the patients themselves during this difficult process. Quality nursing care is considered one of the most important indicators of patient relative satisfaction. The communication nurses establish with patients' relatives, their accessibility, and the environment of trust they provide directly affect the level of satisfaction. This study was conducted to determine the level of satisfaction of relatives of patients receiving treatment at a palliative care clinic in a university hospital with the nursing care they received and the factors affecting this.

Methods

This study was designed as descriptive and cross-sectional. The study was conducted between February 1, 2022, and June 1, 2022, at the Palliative Care Clinic of Mengücek Gazi Education and Research Hospital, Erzincan Binali Yıldırım University. The clinic where the research was conducted has a total capacity of 12 beds and provides 24-hour uninterrupted care services to patients in the terminal stage. The study population consisted of relatives of patients hospitalized in the relevant clinic during the specified dates; the sample selection was performed using non-probability random sampling. The sample included 70 relatives of patients who had been hospitalized for at least seven days, were actively involved in their care, were 18 years of age or older, could speak and understand Turkish, and voluntarily agreed to participate in the study. Individuals with communication barriers or who did not wish to participate in the study were excluded. As data collection tools, the “Personal Information Form” prepared by researchers in line with the literature and the “Newcastle Nursing Care Satisfaction Scale” (NHCS), developed by

Thomas and colleagues (1996) and validated and reliability tested in Turkish by Uzun (2003), were used. Data analysis was performed using descriptive statistics and tests examining the effect of independent variables on satisfaction scores.

Findings

The results of the study revealed that the total mean satisfaction score of family members accompanying palliative care patients regarding nursing care was 68.43 ± 17.02 . Considering the possible scores on the scale, this finding indicates that family members' satisfaction with nursing care is above average.

When the scale items were examined, it was determined that the highest satisfaction rate (3.47 ± 0.61) was for the item “Having a nurse nearby to attend to you,” while the lowest satisfaction rate (3.01 ± 1.02) was for the item “Nurses making you feel at home.”

When examining the relationship between demographic variables and satisfaction levels, no statistically significant relationship was found between the gender and age of the patient's relatives and satisfaction scores. However, a significant relationship was found between the patient's length of stay in the hospital and satisfaction level.

Discussion

In this study, the nursing care satisfaction levels of the relatives of patients hospitalized in the palliative care clinic were found to be above average. While this aligns with general literature indicating good levels of satisfaction, the fact that these scores remain lower than those often reported in internal medicine settings suggests that the intense anxiety, grief, and exhaustion inherent to the palliative care process may negatively influence relatives' perceptions of satisfaction.

An analysis of specific scale items revealed that satisfaction was highest regarding the accessibility of nurses. This highlights that relatives perceive ready access to healthcare personnel—particularly during crises—as a fundamental element of trust. The decisive role of effective communication and accessibility in fostering trust and satisfaction is underscored by these findings. Conversely, lower satisfaction scores regarding items related to emotional support and making relatives feel “at home” indicate a potential gap in the provision of psychosocial support, a core component of palliative care. This suggests that some nurses may not prioritize emotional support and family education as primary responsibilities. However, effective listening and the creation of a home-like atmosphere are crucial elements that strengthen the coping mechanisms of patients' relatives.

Regarding sociodemographic variables, no significant relationship was found between satisfaction and factors such as gender or age, indicating that satisfaction in this context is largely independent of demographic characteristics. On the other hand, the observed increase in satisfaction levels corresponding with the length of hospital stay is a significant finding. This implies that the therapeutic relationships and continuous communication established between nurses and family members during prolonged hospitalizations contribute to higher levels of satisfaction.

Conclusion

The results obtained from the study reveal that relatives of patients in palliative care clinics are generally satisfied with nursing care, but that satisfaction needs to be improved in certain

specific areas, such as the “home-like atmosphere.” Due to the long-term nature of palliative care, the length of hospital stay emerges as a decisive factor in satisfaction. Accordingly, it is recommended that the physical environment in palliative care clinics be made more home-like, psychosocial support for patients' relatives be increased, and nurses' communication skills be strengthened. Initiatives to support the active participation of patients' relatives in the care process and to reduce their burnout will improve the quality of care and, consequently, satisfaction.