

Çocuk Acil Biriminde Ebeveyn Memnuniyeti ve Etkileyen Faktörler

Parental Satisfaction and Factors Affecting the Pediatric Emergency Unit

Yahya ERGEZEN¹, Emine EFE²

ÖZ

Memnuniyet, subjektif bir hasta ve hasta yakını algısı olmakla birlikte, kaliteli sağlık hizmetinin önemli bir parçasıdır. Çocuk hastalarda, memnuniyet konusunda değerlendirmenin net olarak yapılamaması hasta yakınlarının görüşlerini zorunlu kılmış ve ebeveyn memnuniyeti kavramını ortaya çıkarmıştır. Ebeveyn memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde kalitenin başarısını ve çocuğa etkisini değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır. Ebeveyn memnuniyeti; genel otelcilik, bakım, laboratuvar ve hemşirelik hizmetleri, sağlık ekibi ile etkileşim gibi bireysel ve kurumsal faktörlerden etkilenmektedir. Bu makalede, çocuk acil biriminde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen faktörler tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Ebeveyn Memnuniyeti, Çocuk Acil Birimi, Hemşire.

ABSTRACT

Satisfaction is an important part of quality health care, with a subjective patient and relatives' perception. The fact that evaluation of satisfaction in child patients can not be done clearly requires the views of patient relatives and revealed the concept of parental satisfaction. Parental satisfaction is used to assess the success of quality in health services and the impact of the child. Parental satisfaction is affected individual and institutional factors like that general hospitality, care, laboratory and nursing services, interaction with the health team. In this article, parental satisfaction and the factors affecting the pediatric emergency department are discussed.

Keywords: Parental Satisfaction, Pediatric Emergency Unit, Nurse.

¹Araş. Gör., Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği, Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, yahyaergezen@akdeniz.edu.tr, ORCID:0000-0001-9180-4044

²Prof. Dr., Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği, Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, eefe@akdeniz.edu.tr, ORCID:0000-0002-6569-2365

GİRİŞ

Memnuniyet, subjektif bir hasta ve hasta yakını algısı olmakla birlikte, kaliteli sağlık hizmetinin önemli bir parçasıdır.¹ Memnuniyet kavramı, acil servisler gibi hasta sirkülasyonunun hızlı olduğu ve acil müdahalelerin gerçekleştirildiği alanlarda kaliteli bakımın hedefleri arasında gösterilmektedir.² Hasta memnuniyetinde etkili olan en önemli süreçler; yönlendirme, bilgilendirme, ilgi ve nezaket, empati, psikososyal destek, hizmet hızı, zamanlamanın uygunluğu, hizmet sunanların yetkinliği, tıbbi sonuçların uygunluğu ve genel kalite olarak sıralanmaktadır.^{1,3}

Çocuk sağlığı ve hastalıkları kliniklerine başvuran hastaların çocuk olmaları nedeniyle memnuniyet konusunda değerlendirmenin net olarak yapılamayacağı durumlarda, hasta yakınlarının görüşlerine başvurulmuş ve ebeveyn memnuniyeti kavramı ön plana çıkmıştır. Ebeveyn memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde kalitenin başarısını ve çocuğa etkisini değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır.⁴ Ebeveyn memnuniyeti; genel otelcilik, bakım, laboratuvar ve hemşirelik hizmetlerinden, sağlık ekibinin ilgisi, hizmete erişim hızı gibi faktörlerden etkilenmektedir.⁵

Türkiye’de acil servislerde yapılan araştırmalar genellikle; hasta memnuniyeti, ebeveyn memnuniyeti, etkileyen faktörler ve hemşirelik hizmetleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Literatürde, çocuk acil biriminde memnuniyeti değerlendiren az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bunlar; bakım sağlayıcıların etkileşimi, ağrı yönetimi, bilgi verme ve açıklama yapma, çocukla birlikte olabilme, personelin davranışı ve bekleme süresi, ebeveynlerin memnuniyeti konularını içermektedir.⁶⁻¹⁷ Yapılan çalışmaların çoğunluğunun erişkin acil birimindeki hastalarda, hastanede yatan çocuklarda ve ebeveynlerinde yapıldığı görülmektedir.

Çocuk hastalara verilen sağlık hizmetlerinde kaliteyi değerlendirme konusunda çocuğun gelişimsel düzeyine ve bakım veren birine ihtiyaç duymasına bağlı olarak ebeveynlerin memnuniyeti

değerlendirilmektedir. Ebeveyn memnuniyeti sağlık hizmetlerinde kalitenin başarısını ve çocuğa etkisini değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır.⁴

Hemşirelik bakımı sağlık bakım hizmetlerinde ebeveyn memnuniyet düzeylerini artırmak için geliştirilmelidir.¹⁸ Hemşirelik hizmetleri ile ebeveyn memnuniyeti arasında önemli bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Bu makalenin amacı ebeveyn memnuniyeti ve ebeveynlerin memnuniyetini etkileyen faktörler hakkında bilgi vermektir.

Ebeveynlerin Hastane Ortamında Sıklıkla Belirttikleri Gereksinimleri

Ebeveyn memnuniyetinde etkili olan en önemli faktörlerden birisi de ebeveynin hastane ortamındaki gereksinimleridir. Ebeveynlerin hastane ortamındaki gerek kendisinin gerekse çocuğun beklentilerinin karşılanıp karşılanmaması memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu bağlamda ebeveynlerin hastane ortamında sıklıkla belirttikleri gereksinimleri aşağıda verilmiştir.¹⁹⁻²²

- Yemek yeme, dinlenme, uyku, banyo yapmak gibi temel gereksinimler,
- Sağlık profesyonelleri ile iletişim kurma, çocuğun sağlık durumu, uygulanan tedaviler hakkında bilgi alma,
- Çocuklarına yakın olma,
- Çocuğun bakımına katılma,
- Çocuğun sağlık durumundaki değişim hakkında bilgi verilmesi, sorulara dürüstlikle cevap verilmesi, anlaşılır terimlerle açıklama yapılması,
- Sağlık profesyonelleri ile güvenilir bir ilişki kurma,
- Hemşireden destek alma.

Ebeveynlerin Sağlık Hizmetlerinden Beklentileri

Ebeveynlerin sağlık hizmetlerinden beklentileri, ebeveynin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, ebeveynin anne ya da baba olmasına bağlı olarak memnuniyet düzeyleri değişmektedir.^{11,19,23,24} Bu bağlamda ebeveynlerin sağlık hizmetlerinden beklentileri aşağıda verilmiştir.^{15,19,25}

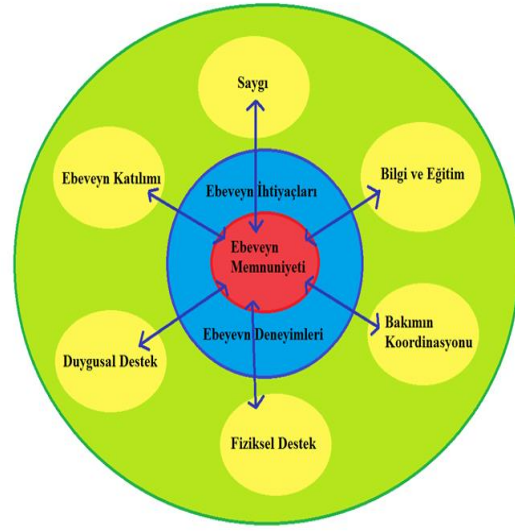
- Sağlık profesyonellerinin daha hoşgörülü ve saygılı olması,
- Tıbbi işlemler sırasında çocuğun yanında olma isteği,
- Tıbbi işlemlerin deneyimli kişiler tarafından yapılması,
- Sağlık hizmetlerinin daha dikkatli verilmesi,
- Hastane çevresinin daha temiz olması, dinlenme ve ibadet odalarının düzenlenmesidir.

Ebeveynlerin çocuğun sağlık durumundan kaynaklı olarak ihtiyaçları ikinci planda kalmaktadır. Oysa ki, ebeveynlerin ihtiyaçlarının karşılanması, bakıma dahil edilmesi, anksiyetelerinin azalmasını ve memnuniyetlerinin artmasını sağlamaktadır.^{22,26} Aynı zamanda ebeveynlerin anksiyetelerinin azalmasına bağlı olarak çocukların stres durumları azalacak ve buna bağlı olarak tedaviye olan uyum süreçleri artacaktır. Bu bakımdan ebeveynlerin memnun ayrılması, gelecekte aynı sağlık kurumunun yine tercih edilmesinde veya diğer kişilere önerilmesinde bir temel oluşturacaktır. Ebeveynlere çocuğun tedavisi, test sonuçları ve hemşirelik bakımına yönelik bilgilerin verilmesi bireyin duygusal ve iletişime yönelik ihtiyaçlarını karşılayabileceği düşünülmektedir. Bu gereksinimleri karşılanan ebeveynlerin bakıma ve çocuğu ile ilgili kararlara daha etkin katılacağı, aldığı sağlık hizmetinden daha memnun olacağı ve bu durumun bakım kalitesini yükselteceği açıktır.

Ebeveyn Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Ebeveyn memnuniyeti, hizmet alınan ortamın özelliğinden, sağlık ekibinin ilgisinden ve çocuğun sağlık durumundan etkilenen çok boyutlu bir kavramdır. Ebeveyn memnuniyetini etkileyen unsurlar, ebeveynlere fiziksel, duygusal destek sağlanması, çocuğun sağlık durumu hakkında bilgilendirme ve ebeveynlerin bakıma dahil edilmesi ile açıklanmaktadır (Şekil 1). Ebeveyn memnuniyetini etkileyen faktörler literatür doğrultusunda; çocuk ile ilgili faktörler, ebeveyn ile ilgili faktörler, sağlık

profesyonelleri ile ilgili faktörler ve kurumsal faktörler olmak üzere dört grupta sınıflandırılmıştır.



Şekil 1. Ebeveyn Memnuniyetini Etkileyen Faktörler²⁷

Çocuk ile İlgili Durumlar

Ebeveyn memnuniyeti; çocuğun hastalığının akut ya da kronik olması, tedavisinin prognozu, hastanede kalış süresi, tedavi yönetiminden etkilenmektedir.^{10,11,15,23,28,29} Kronik hastalığı olan çocukların ebeveynlerinin bakım ve tedavi uygulamalarına aşına olması, sağlık ekibi ile sürekli etkileşim halinde olması sağlık hizmetlerinden beklentilerini etkilemektedir. Araştırmalarda bu durumda olan ebeveynlerin beklentilerinin karşılanması ile memnuniyetlerinin arttığı belirlenmiştir.^{10,23} Tedavi ve bakım hizmetleri için hastanede kalış süresi ise memnuniyeti etkileyen diğer önemli bir unsurdur. Tsironi ve arkadaşları (2012) ve Ulus ve Kubilay (2012) araştırmalarında çocukların hastanede kalış süresi uzadıkça ebeveynlerin memnuniyetinin azaldığı belirlenmiştir. Uysal ve Cirlak (2014) araştırmasında da benzer şekilde çocuğu ayaktan tedavi edilen ebeveynlerin memnuniyetinin hastaneye yatarak tedavi edilen çocukların ebeveynlerine kıyasla memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu belirtilmektedir.

Çocuğa uygulanan tıbbi tedaviler, bakım uygulamaları ve bunların yönetimi ebeveyn memnuniyetinde etkisi olan diğer

durumlardır. Literatür incelendiğinde çocuğun ağrısına yönelik yapılan uygulamalarda ağrı yönetiminin iyi yapılmasının ebeveyn memnuniyetini artırdığı tespit edilmiştir.^{13,14,15,17,30,31} Çocuğa uygulanan ilaç tedavisi ile ebeveyn memnuniyeti arasında negatif bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Çocuklara uygulanan ilaç tedavilerinin sayısı arttıkça ebeveynlerin memnuniyetlerinin azaldığı sonucu elde edilmiştir.²⁸ Çocuğun sağlık durumunun ciddiyeti memnuniyet üzerinde etkisi olan önemli bir durumdur.³² Çocukların sağlık durumunun ciddiyeti arttıkça ebeveynlerin anksiyeteleri ve endişeleri artmaktadır. Bu durum ebeveynlerin öfkelenmelerine neden olmaktadır. Bu bağlamda çocukların durumlarıyla ilgili faktörler ebeveynlerin sağlık kurumlarından memnuniyetlerini etkilemektedir.

Ebeveynler ile İlgili Durumlar

Ebeveyn memnuniyeti; ebeveynlerin demografik özelliklerine, sağlık hizmetlerinden beklentilerine ve gereksinimlerine göre değişmektedir.^{9-11,19-21,25}

Ebeveyn yaşının memnuniyete etkisini inceleyen araştırmalarda, ebeveynlerin yaşı arttıkça memnuniyetlerinin de arttığı, genç ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir.^{10,23} Aşlıoğlu ve arkadaşları (2009) çalışmasında ise ebeveynlerin eğitim düzeyleri arttıkça memnuniyetlerinin azaldığı vurgulanmıştır. Ebeveynin anne ya da baba olma durumunun ebeveyn memnuniyetinde etkisi olduğu belirtilmektedir. Literatürde, annelerin memnuniyet düzeylerinin babaların memnuniyet düzeylerine göre daha düşük olduğu sonucu elde edilmiştir.^{10,11} Ebeveyn memnuniyetinde etkili olan en önemli faktörlerden birisi de ebeveynin hastane ortamındaki gereksinimleri ve sağlık hizmetlerinden beklentileridir. Bu bağlamda ebeveynlerin beklentilerinin ve gereksinimlerinin karşılanması memnuniyet düzeylerinin artmasında önemli rol oynayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, ebeveyn memnuniyeti artmış olan

çocukların tedavi ve bakım hizmetlerine daha uyumlu olacağı düşünülmektedir.

Sağlık Profesyonelleri ile İlgili Durumlar

Ebeveyn memnuniyeti; hekim ve hemşirelerin ebeveynlere karşı tutumları, çocuğun sağlık durumu, tedavi ve bakımı hakkında bilgilendirme, yapılan açıklamaların netliği ve anlaşılır olması, hekim muayenesi için bekleme süresi, hekim ve hemşireler arasındaki iş birliğinden etkilenmektedir.^{9,13,15,17,33}

Hekim ve hemşirelerin tutumları ebeveyn memnuniyetini etkileyen önemli değişkenler olarak kabul edilmektedir. Literatürde hekim ve hemşirelerin ebeveynlere karşı ilgili ve nezaketli olmasının memnuniyeti artırdığı belirtilmektedir.^{9,13,15,17} Çocuğun sağlık durumu ile ilgili endişeli olan ebeveynlerin memnuniyetinde etkili olan en önemli faktörlerden birisi hekim ve hemşirelerin çocuğun sağlık durumu, tedavi ve bakımı ile ilgili bilgilendirmesidir. Araştırmalarda, ebeveynlerin en önemli gereksinimlerinin çocuğun sağlık durumu hakkında bilgi alma olduğu ve bu gereksinim karşılanmadığında memnuniyetin önemli derecede azaldığı bildirilmektedir.^{9,13,15,17,30,32} Ayrıca, bilgilendirmenin net, anlaşılır ve tutarlı olması da memnuniyeti artırmaktadır.¹⁷

Kurum ile İlgili Durumlar

Sağlık hizmeti alınan ortamın boyutu, konforu ve temizliği, malzemelerin kalitesi memnuniyet üzerinde etkili durumlardır.^{9,32} Aitken ve arkadaşları (2005) araştırmasında, tıbbi malzemeleri kaliteli olarak değerlendiren ve mahremiyeti yeterince sürdürebilen ebeveynlerin bakım hizmetlerinden daha memnun olduğu belirtilmektedir. Diğer bir araştırmada ebeveynler hastane ortamının çocukların dinlenmelerine imkan vermeyecek şekilde gürültülü olmasından dolayı rahatsız olduklarını ifade etmişlerdir.³²

Hastane ortamının yabancı olması, bireylerin günlük yaşamları ve rollerindeki değişim hasta memnuniyetini etkilemektedir. Hastalar, hastane ortamında kendilerini evinde gibi hissetmemelerinden kaynaklı olarak memnuniyetsizlik yaşadıklarını

vurgulanmaktadır.³⁴ Bekleme odalarının konforsuz olması, bir odanın birden fazla hasta tarafından kullanılması, hastaların mahremiyetini yeterince sürdürememesi hastaların memnuniyet düzeylerini azaltmaktadır.^{35,36} Önsüz ve ark.'nın (2008) araştırmalarında hastaların hastane yemeklerinden, oda temizliğinden ve odanın havalandırılmasından dolayı memnuniyetsizlik yaşadığı sonucu bulunmuştur. Bir araştırmada hastaların hastane donanımı ve malzemelerinden memnuniyetlerinin artmasının genel hasta memnuniyetini üç kat artırdığı tespit

edilmiştir.³⁸ Acil serviste hemşirelik bakımından memnuniyeti inceleyen bir araştırmada hastaların, hastanenin fiziki yapısından ve iç donanımından, düzen ve temizliğinden, sekreterlik ve hasta kabul işlemlerinden dolayı memnuniyetsizlik yaşadığı belirlenmiştir.³⁹

Çocuk acil birimine yönelik ebeveyn memnuniyet oranını yükseltmek için daha düşük memnuniyet yüzdelerini içerdiğinden öncelikle hastanenin fiziki koşullarından başlamak üzere gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu derlemede ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen faktörler hakkında genel bilgi sunulmuştur. Görüldüğü üzere ebeveyn memnuniyeti birçok faktörden etkilenen bir kavramdır. Ebeveynlerin memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ile ilgili çalışmalara yer verilmiştir. Benzer şekilde, ülkemizde de memnuniyeti etkileyen faktörlerin neler olduğu ve ebeveynlerin acil servislerden ne düzeyde memnun olduğu ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Sonuç olarak,

ebeveyn memnuniyeti bireysel ve kurumsal çok sayıda unsurdan etkilenen bir durumdur. Ebeveyn memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde kalitenin başarısını ve çocuğa etkisini değerlendirdiği için çok önemlidir. Bu nedenden dolayı özellikle kurumsal faktörlerin iyileştirilmesi ve sağlık profesyonellerinin çocuk ve aileye karşı olumlu tutum sergilemesi memnuniyetin artması açısından önerilmektedir.

KAYNAKLAR

1. Boudreaux, E. D., Mandry, C. V., Wood, K. (2003). Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. *Academic Emergency Medicine*, 10 (3), 261-268.
2. Heidegger, T., Saal, D., Nuebling, M. (2006). Patient satisfaction with anaesthesia care: what is patient satisfaction, how should it be measured, and what is the evidence for assuring high patient satisfaction? *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology*, 20 (2), 331-346.
3. Yavuz, Ş. (2003). Acil serviste hasta ve hasta yakınının memnuniyeti ve bunu etkileyen faktörler. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Uzmanlık Tezi, İstanbul.*
4. Beal, A. C., Dougherty, D., Jorsling, T., Kam, J., Perrin, J., Palmer, R. H. (2004). Quality measures for children's health care. *Pediatrics*, 113 (1), 199-209.
5. Engiz, O. (1997). Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini. *İçinde: Hayran O, Sur H. Hastane yöneticiliği. İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri; 61-87.*
6. Karadağ, Ş. (2007). Acil Üniteye Yönelik Hasta Memnuniyeti. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.*
7. Topal, F. E., Şenel, E., Topal, F., Mansuroğlu, C. (2013). Hasta memnuniyeti araştırması: Bir devlet hastanesinin acil kliniğine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Cumhuriyet Medical Journal*, 35 (2), 199-205.
8. Akkuş, T. (2008). Çocuk Acil Biriminde Ebeveyn Memnuniyeti ve Etkileyen Etmenlerin Belirlenmesi. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, Samsun.*
9. Aşıloğlu, N., Akkuş, T., Baysal, K. (2009). Çocuk acil servisinde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen etmenlerin araştırılması. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 9 (2), 065-072.
10. Arıkan, D., Saban, F., Gürarlan Baş, N. (2014). Çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin hastaneye ve sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri. *İzmir Dr. Behçet Uz Çocuk Hastanesi Dergisi*, 4 (2), 109-116.
11. Uysal, G., Cırlak, A. (2014). The expectations related to nursing and the satisfaction levels of the parents of the children who have acute health problems. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 152, 435-439.
12. Çelik, P. (2013). Acil Birimine Başvuran Dahili Hastalara Verilen Hemşirelik Hizmetleri ve Hasta Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.*
13. Magaret, N. D., Clark, T. A., Warden, C. R., Magnusson, A. R., Hedges, J. R. (2002). Patient satisfaction in the emergency department—a survey of pediatric patients and their parents. *Academic Emergency Medicine*, 9 (12), 1379-1388.
14. Locke, R., Stefano, M., Koster, A., Taylor, B., Greenspan, J. (2011). Optimizing patient/caregiver satisfaction through quality of communication in the pediatric emergency department. *Pediatric emergency care*, 27 (11), 1016-1021.

15. Pagnamenta, R., Bengler, J. R. (2008). Factors influencing parent satisfaction in a children's emergency department: prospective questionnaire-based study. *Emergency Medicine Journal*, 25 (7), 417-419.
16. Waseem, M., Ravi, L., Radeos, M., Ganti, S. (2003). Parental perception of waiting time and its influence on parental satisfaction in an urban pediatric emergency department: are parents accurate in determining waiting time?. *Southern medical journal*, 96 (9), 880-884.
17. Byczkowski, T. L., Fitzgerald, M., Kennebeck, S., Vaughn, L., Myers, K., Kachelmeyer, A., Timm, N. (2013). A comprehensive view of parental satisfaction with pediatric emergency department visits. *Annals of emergency medicine*, 62 (4), 340-350.
18. Soremekun O. A, Takayesu J. K., Bohan S. J. (2011) Framework for analyzing wait times and other factors that impact patient satisfaction in the emergency department. *Journal of Emergency Medicine*. 41, 686-692.
19. Tosun, A., Tüfekçi, F. G. (2015). Çocuk kliniklerinde aile merkezli bakım uygulamalarının incelenmesi. *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences*, 18 (2), 131-139.
20. Hallström, I., Runesson, I., Elander, G. (2002). Observed parental needs during their child's hospitalization. *Journal of pediatric nursing*, 17 (2), 140-148.
21. Jee, R. A., Shepherd, J. R., Boyles, C. E., Marsh, M. J., Thomas, P. W., Ross, O. C. (2012). Evaluation and comparison of parental needs, stressors, and coping strategies in a pediatric intensive care unit. *Pediatric Critical Care Medicine*, 13 (3), e166-e175.
22. Törüner, E. K., Büyükgönenç, L. (2012). Çocuk Sağlığı (Pediatri) Hemşireliği. *Çocuk Sağlığı Temel Hemşirelik Yaklaşımları*. Göktuğ Yayıncılık, Ankara; 21-34.
23. Ulus B., Kubilay G. (2012). PedsQL sağlık bakımı ebeveyn memnuniyet ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 3 (1), 44-50.
24. Arıkan D., Saban F., Gürarlan Baş N. (2014). Çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin hastaneye ve sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri. *İzmir Dr Behçet Uz Çocuk Hast Dergisi*, 4 (2), 109-116.
25. Arıkan, D., Tüfekci, F. G., Taştekin, A. (2007). Çocuk kliniklerindeki refakatçilerin hastanede yaşadıkları sorunlar, beklentileri ve problem çözüme düzeyleri ile ilişkisi. *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences*, 10 (2), 49-57.
26. Ordelt, K. (2013). Nursing Care of Children During Illness and Hospitalization. In: Kyle T, Carman S, eds. *Essentials of Pediatric Nursing*. Second ed. China: Wolters Kluwer Health | Lippincott Williams & Wilkins; 300-330.
27. Latour, J. M., Van Goudoever, J. B., Hazelzet, J. A. (2008). Parent satisfaction in the pediatric ICU. *Pediatric Clinics*, 55 (3), 779-790.
28. Ebrahim, S., Singh, S., Parshuram, C. S. (2013). Parental satisfaction, involvement, and presence after pediatric intensive care unit admission. *Journal of critical care*, 28 (1), 40-45.
29. Fernández-Castillo, A., Vilchez-Lara, M. J. (2015). Factors related to dissatisfaction and anger in parents of children treated at paediatric emergency services. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 82 (1), 12-18.
30. Hong, S. S., Murphy, S. O., Connolly, P. M. (2008). Parental satisfaction with nurses' communication and pain management in a pediatric unit. *Pediatric nursing*, 34 (4), 289.
31. Matziou V., Boutopoulou B., Chrysostomou A., Vlachioti E., Mantziou T., Petsios K. (2011). Parents' satisfaction concerning their child's hospital care. *Japan Journal of Nursing Science*, 8 (2), 163-173.
32. Abuqamar, M., Arabiat, D. H., Holmes, S. (2016). Parents' perceived satisfaction of care, communication and environment of the pediatric intensive care units at a tertiary children's hospital. *Journal of Pediatric Nursing: Nursing Care of Children and Families*, 31 (3), 77-184.
33. Aitken, P., Wiltshire, M. (2005). Parental satisfaction with a nurse-led emergency assessment unit. *Pediatric Nursing*, 17 (9), 31.
34. 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.
35. Mosleh S., Alja'afreh M., Lee A. J. (2015). Patient and family/friend satisfaction in a sample of Jordanian Critical Care Units. *Intensive and Critical Care Nursing*, 31 (6), 366-374.
36. Wentlandt K., Seccareccia D., Kevork N., Workentin K., Blacker S., Grossman D., Zimmermann C. (2016). Quality of care and satisfaction with care on palliative care units. *Journal of Pain and Symptom Management*, 51 (2), 184-192.
37. Önsüz M. F., Topuzoğlu A., Cöbek U. C., Ertürk S., Yılmaz F., Birol, S. (2008). İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Medical Journal*, 21 (1), 33-49.
38. Kabaroğlu K., Eroğlu S. E., Onur Ö. E., Denizbaşı A., Akoğlu H. (2013). Acil serviste hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Marmara Medical Journal*. 26 (2), 82-89.
39. Mersinlioğlu G., Öztürk H. (2015). Acil servise başvuran hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*. 2 (2), 70-82.