

Geliş Tarihi/ Received: 19/02/2019 Kabul Tarihi/ Accepted: 31/05/2019 İlk Yayın/ Online First: 06.03.2020

Cite this article as: Kersu Ö, Mert Boğa S, Köşgeroğlu N, Aydın Sayılan A, İter G, Baydemir C. Cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakım kalitesi algılamaları ile memnuniyet durumları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. HEAD 2020;17(1):32-39

Cerrahi Servislerinde Yatan Hastaların Hemşirelik Bakım Kalitesi Algılamaları ile Memnuniyet Durumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi

Determination of The Relationship Between Perception of Nursing Quality and Satisfaction Status of Patients Hospitalized in Surgical Services

ÖZLEM KERSU*
SELDAMERT BOĞA**
NEDİME KÖŞGEROĞLU***
AYLİN AYDIN SAYILAN****
GONCA İLTER*****
CANAN BAYDEMİR*****

- Bu çalışma, 29 Kasım-1 Aralık 2018 tarihleri arasında Ankara'da düzenlenen III. Uluslararası Sağlık Bilimleri Kongresi'nde sözel bildiri (özet) olarak sunulmuştur.
- Bu çalışma, Kocaeli Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon birimi tarafından desteklenmiştir. Proje Numarası: 2018/044

ÖZ

Amaç: Araştırmanın amacı, cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakım kalitesi algılamaları ile memnuniyet durumları arasındaki ilişkiyi belirlemektir.

Yöntem: Tanımlayıcı-ilişkili aracı tipte yapılan araştırmanın örneklemini bir üniversite hastanesinde yatan ve cerrahi girişim uygulanan 224 hasta oluşturdu. Araştırmada verileri toplamak amacıyla "Hasta Tanıtım Formu", "Bakım Davranışları Ölçeği -24 (BDÖ-24)" ve "Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği" (NHBMÖ) kullanıldı. Veriler sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, Mann Whitney U Testi, Kruskal Wallis Testi ve korelasyon analizi ile değerlendirildi.

Bulgular: Hastaların yaş ortalaması 55.28±18.05 yıl, yatış süresi 8.10±13.35 gün, %62.5'i erkek, %43.3'ü ilköğretim mezunudur. Hastaların bakım davranışları puanı 4.87 (3.95-5.37), hemşirelik bakımı memnuniyet puanı ise 71.5 (57.00-82.75) olarak bulundu. Hastaların bakım davranışları ölçeği tüm alt boyutları ve toplam puanı ile hemşirelik bakımı memnuniyet toplam puanı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu (p<0.05) bulundu. Hastaların yaşı ve eğitim durumları ile güvence, bağlılık, bakım davranışları toplam puanı ve memnuniyet toplam puanı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulundu (p<0.05). Kadın hastaların bilgi-beceri alt boyut puanının yüksek olduğu ve cinsiyet ile bilgi-beceri alt boyutu arasında istatistiksel olarak farklılık olduğu bulundu (p<0.05).

ABSTRACT

Aim: This study aimed to determine the relationship between the perception of nursing care quality and the satisfaction level of patients hospitalized in surgical services.

Method: The sample of this descriptive, correlational study comprised 224 patients who were hospitalized and had undergone surgical intervention. A patient information form, the Caring Behaviour Inventory-24 and the Newcastle Satisfaction Scale from Nursing Care Scale were used to collect the data. The data were evaluated by number, percentage, mean, standard deviation, Mann-Whitney U Test, Kruskal-Wallis Test, and correlation analysis.

Results: Of the patients, the mean age was 55.28±18.05 years, the length of hospitalization was 8.10±13.35 days, 62.5% were male, and 43.3% were primary school graduates. The care behaviors score of patients was found to be 4.87 (3.95-5.37), and the nursing care satisfaction score was 71.5 (57.00-82.75). A significant positive correlation was found between the total score of the patients' care scale and the total score of nursing care satisfaction (p <0.05). There was a significant negative correlation between age and educational status of patients and the total score of satisfaction, commitment, care behaviors and satisfaction total score (p <0.05). Female patients' knowledge-skills sub-dimension score was high, and there was a statistically significant difference between gender and the knowledge-skill sub-dimension (p <0.05).

* Ö Kersu, Uzman Hemşire
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık, Uygulama ve
Araştırma Hastanesi Meşelik Yerleşkesi, Eskişehir
Yazışma Adresi / Address for Correspondence:
Özlem KERSU, Uzman Hemşire
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesi
Meşelik Yerleşkesi 26480, Eskişehir
Tel: 0 544 491 6612
e-posta: ozlem_8420@hotmail.com

** S Mert Boğa, Öğretim Gör. Dr.
Kocaeli Üniversitesi Kocaeli Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Kocaeli
e-posta: seldamertbogaa@gmail.com

*** N Köşgeroğlu, Prof. Dr.
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Eskişehir
e-posta: nkosgeroglu@gmail.com

**** A Aydın Sayılan, Doktora Öğretim Üyesi
Kırklareli Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu, Hemşirelik Bölümü, Kırklareli
e-posta: aylin.sayilan@klu.edu.tr

***** G İter, Bilim Uzmanı
Kocaeli Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Kocaeli
e-posta: gonca.ilter@kocaeli.edu.tr

***** C Baydemir, Prof. Dr.
Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyoistatistik ve Tıp Bilişimi Anabilim Dalı, Kocaeli
e-posta: canan.baydemir@kocaeli.edu.tr

Sonuç: Hastalar tarafından algılanan hemşirelik bakım kalitesi ve hemşirelik bakımı memnuniyet puanlarının yüksek olduğu, bakım davranışları toplam puanı arttıkça hemşirelik bakımı memnuniyet puanının da arttığı saptandı.

Anahtar kelimeler: Bakım; cerrahi servisi; hemşirelik; kalite; memnuniyet.

Conclusion: It was determined that patients' nursing care quality and nursing care satisfaction scores were high and as the total score increased, the nursing care satisfaction score increased.

Keywords: Care; nursing; quality; satisfaction; surgical service.

Bakım, sözcük anlamı olarak bir şeyin gelişimi için ilgilenilmesi, özen gösterilmesi kısacası emek harcanması anlamlarına gelmektedir. Temel uğraşı alanı insan olan hemşirelik mesleği ve bakım kavramı birbirleriyle ilişkilidir. Ayrıca bakım kavramı hemşirelik mesleğine temellendirilmiştir. "Bakım hemşireliktir ve hemşirelik bakımdır." söylemi de hemşirelik ve bakım kavramının birbirleriyle ilişkili bir bütünün parçaları olduğunu doğrulamaktadır.^(1,2)

Hemşirelik mesleğinde değişmeyen tek kavram olan bakım verme hizmeti, değişen ve gelişen teknoloji ile paralel olarak değişim ve gelişim göstermektedir.⁽³⁾ Bakım hemşirelik bilgi, beceri ve uygulamalarının merkezidir. Hemşirelik bakımı ile de hastaların beklenti ve gereksinimleri karşılanmakta, tedaviye uyum ve sağlığın geliştirilmesi ya da sağlığa yeniden kavuşturulması sağlanmaktadır. Dolayısıyla bakım uygulamaları ile hastaların yaşam kalitesinin artırılmasına katkıda bulunmaktadır.^(3,4) Sağlık hizmetleri sunumunda anahtar rolü bulunan hemşirelerin sahip oldukları profesyonel değerler de sundukları bakımın kalitesini etkilemektedir.⁽⁵⁾ Uygulanan kaliteli ve etkin bakım ise hastanın hastanede yatış süresi kısaltmakta, iş gücü kaybı ve maliyet kaybı azalmaktadır.⁽⁶⁾

Sağlık hizmetlerinde kalite, tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve gereksinimlerinin eksiksiz karşılanmasını ifade etmektedir.⁽⁷⁾ Cerrahi girişim gibi durumlarda beden imgesinin bozulması ya da bağımsızlık kaybı nedeniyle hastaların bakıma yönelik beklentisi artmakta ve yüksek bakım kalitesine gereksinim duymaktadırlar.⁽⁸⁾ Cerrahinin hasta üzerindeki etkilerinin yönetilmesinin yanı sıra hataların önlenmesi, hastalara destek, eğitim ve danışmalık yapılarak istenilen sonuçlara ulaşılması kaliteli hemşirelik bakımının yansımasıdır.⁽⁹⁾ Bakım kalitesinin en önemli göstergesi ise hastanın beklentisi ve aldığı bakım arasındaki uyum olarak nitelendirilebilen hasta memnuniyetidir.^(10,11) Hastanın fiziksel, ruhsal ve sosyal rahatlığının sağlanarak bakımla ilgili beklentilerinin karşılanması hasta memnuniyetini arttırmaktadır.⁽¹²⁾ Yaş, geçmiş deneyimler, mevcut sağlık durumu, sosyal özellikler başta olmak üzere birçok faktör memnuniyeti etkilemektedir.⁽¹³⁾ Bu faktörlerin yanı sıra perioperatif dönemde hastanın yaşadığı korku ya da kaygılar bakım sürecini dolayısıyla da memnuniyeti olumsuz etkilemektedir.⁽¹⁴⁾ Bu bağlamda, memnuniyet kavramı kişiden kişiye değişebileceği gibi aynı kişi için farklı zaman ve uygulamalar sırasında da farklılık gösterebilmektedir.^(11,15)

Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi, sağlık hizmetinin kalitesinin değerlendirilmesinde bir araç olarak kabul edilmektedir. Bunun yanında planlama, karar verme ve sonuçların izlenmesine rehberlik etmesi açısından hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi önemli görülmektedir. Hemşirelik mesleği açısından bakıldığında ise hasta memnuniyetinin ölçümü hemşirelerin bakım sürecinde yer alan planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarında gerekli düzenlemelerin yapılabilmesini sağlamaktadır. Ayrıca performans değerlendirmesi ve sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla da kullanılabilir. ⁽¹⁶⁾ Bu bağlamda Yılmaz'ın yaptığı çalışmada, ameliyat öncesi verilen eğitimin hastalarda komplikasyon görülme oranını azalttığı ve hastaların hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyetlerini de arttırdığı saptanmıştır.⁽¹⁷⁾ Çelik'in yaptığı çalışmada ise, hastaya verilen bakımın niteliğinin ve bilgilendirmenin hastaların memnuniyetini etkileyen faktörler olduğu belirlenmiştir.⁽¹⁸⁾

Literatürde hastaların aldıkları hemşirelik bakımı hakkındaki memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalar ^(4,10,16,19) mevcut olup, bakım algısı ve memnuniyet düzeyinin karşılaştırıldığı çalışmalara ^(20,21) yeterince yer verilmemiştir. Bu bilgiler doğrultusunda çalışma, cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakım kalitesi algılamaları ile memnuniyet durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla planlandı.

Araştırma Soruları:

- Cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakım kalitesi algı düzeyi nedir?
- Cerrahi servislerinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi nedir?
- Cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakım kalitesi algısı ile memnuniyet durumları arasında ilişki var mıdır?

Yöntem

Araştırmanın Türü

Araştırma tanımlayıcı-ilişki arayıcı tiptedir.⁽⁴⁾

Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma Mart-Temmuz 2018 tarihleri arasında bir üniversite

hastanesinde cerrahi girişim uygulanan hastalar ile gerçekleştirildi.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemini

Araştırmanın evrenini bir üniversite hastanesi cerrahi kliniklerinde yatan hastalar oluşturdu. Çalışmanın örneklemini ise Mart 2018-Temmuz 2018 tarihleri arasında üroloji, genel cerrahi, kulak-burun- boğaz, ortopedi, kalp-damar cerrahisi, plastik cerrahi, beyin cerrahi ve göz kliniklerinde yatan, cerrahi girişim uygulanan, iletişim kurulabilen ve çalışmaya katılmaya gönüllü 224 hasta oluşturdu.

Veri Toplama Araçları

Çalışmada verileri toplamak amacıyla "Hasta Tanıtım Formu", "Bakım Davranışları Ölçeği -24 (BDÖ-24)" ve "Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği" (NHBMÖ) kullanıldı.

Hasta Tanıtım Formu

Bu formda, hastaların sosyodemografik özellikleri (6 soru) ve sağlık ve hastalık durumuna ilişkin bilgilerini içeren sorular (5 soru) yer aldı.

Bakım Davranışları Ölçeği -24 (BDÖ-24)

Wu ve ark.⁽²²⁾ tarafından geliştirilen bu ölçek hem hemşirelerin kendi kendini hem de hastaların bakım algılarını değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır. Ölçek güvence (8 madde= 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24), bilgi-beceri (5 madde= 9, 10, 11, 12, 15), saygılı olma (6 madde= 1, 3, 5, 6, 13, 19) ve bağlılık (5 madde= 2, 4, 7, 8, 14) olmak üzere 4 alt boyuttan ve toplam 24 maddeden oluşmaktadır. Yanıtlar için 6 puanlı likert (1=asla, 2=hemen hemen asla, 3=bazen, 4=genellikle, 5=çoğu zaman, 6=her zaman) tipi skala kullanılmaktadır. Tüm maddelerin toplanıp 24'e bölünmesi ile 1-6 arasında toplam ölçek puanı, alt boyutlarda yer alan maddelerin puanları toplanarak elde edilen puanın madde sayısına bölünmesi ile de 1-6 arasında alt boyut puanı elde edilmektedir. Alt boyut ve toplam ölçek puanının artması bakım kalitesi algılama düzeyinin arttığını göstermektedir. Ülkemizde geçerlilik güvenilirliği Kurşun ve Kanan⁽²³⁾ tarafından yapılan ölçeğin toplamı için Cronbach alfa değeri hastalarda 0.97, hemşirelerde 0.96; alt boyutlar için ise hastalarda 0.89-0.93 hemşirelerde 0.81-0.94 arasında olarak belirtilmektedir. Bu çalışmanın cronbach alfa değeri 0.96; alt boyutlardan güvence için 0.92, bilgi beceri için 0.89, saygılı olma için 0.90, bağlılık için 0.87'dir.

Newcastle Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği (NHBMÖ)

Thomas ve ark.⁽²⁴⁾ tarafından hastaların hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyetini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Ülkemizde 2003 yılında Uzun⁽²⁵⁾ tarafından, 2007 yılında ise Akin ve Erdoğan⁽²⁶⁾ tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.96'dır. Çalışmamızda

elde edilen Cronbach alfa değeri 0.97'dir. Hastaların hemşirelik bakımının çeşitli yönlerinden memnuniyetinin sorgulandığı toplam 19 maddeden oluşan 5 puanlı likert tipi bir ölçektir. Memnuniyet derecesini belirlemek için 1= hiç memnun değilim, 2=ender olarak memnundum, 3=memnundum, 4=çok memnundum, 5=tamamen memnundum söylemleri bulunmaktadır. Puan değerlendirilmesi, tüm maddelerin puanlarının toplanması ile yapılmakta, puanın artması memnuniyetin arttığını göstermektedir. Toplam puanın 100 olması hemşirelik bakımının tüm boyutlarından memnun olduğunu göstermektedir.

Verilerin Toplanması

Veri toplama araçları çalışmaya katılmayı kabul eden hastalara araştırma ile ilgili gerekli açıklama yapıldıktan sonra verilmiştir. İlgili formlar, hastane ortamında, hastalar tarafından doldurulmuş, soruların yanıtlanması yaklaşık 15 dk. sürmüştür.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmanın tek bir hastanede yapılması ve belirlenen tarihlerde izinli hemşirelerin bulunması, ayrıca devlet ve özel hastanelerde cerrahi girişim uygulanan hastaların araştırma kapsamında yer almaması araştırmanın sınırlılıkları arasında yer aldı.

Verilerin İstatistiksel Analizi

Verilerin istatistiksel analizi Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 21.0 paket programı ile yapıldı. Normal dağılıma uygunluk testi Kolmogorov-Smirnov Testi ile değerlendirildi. Sürekli değişkenler ortalama±standart sapma, medyan (25.-75. persentil), kategorik değişkenler ise sayı (yüzde) olarak belirtildi. Gruplar arasında normal dağılım göstermeyen değişkenlerin karşılaştırılmasında Mann Whitney U Testi ve Kruskal Wallis Testi, sayısal değişkenler arasındaki ilişki ise spearman korelasyon analizi ile değerlendirildi. p değerinin <0.05 olması istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

Araştırmanın Etik Yönü

Çalışma öncesi Kocaeli Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (29.11.2017 tarih ve KÜ GOKAEK 2017/16.21 sayılı kararı) ve araştırmanın yapılacağı kurumdan izin alındı. Ayrıca çalışmaya katılmaya kabul eden hastalardan da bilgilendirilmiş sözlü ve yazılı onam alındı.

Bulgular

Hastaların sosyodemografik özellikleri incelendiğinde, %62.5'ierkek, %69.2'si evli, %43.3'ü ilköğretim mezunu, %44.2'si emekliydi. Hastaların yaş ortalamasının 55.28±18.05 yıl, hastanede yatış süresinin 8.10±13.35 gün olduğu belirlendi.

Hastaların %97.8'i sosyal güvenceye sahip olup, %61.2'sinde kronik hastalık bulunmaktadır. Hastaların %78.6'sının daha önceden hastanede yatma deneyimi olduğu belirlenirken, %68.3'ünün daha önce ameliyat olduğu belirlendi. Hastaların

%71.9'unun hemşirelik bakımını yeterli bulduğu belirlendi(Tablo 1).

Tablo 1. Cerrahi Hastalarının Sosyodemografik Özellikleri

Sosyodemografik Özellikler		Ort±SS	
Yaş Ortalaması		55,28±18,05	
Yatış Süresi(gün)		8,10 ± 13,35	
		n	%
Cinsiyet	Kadın	84	37.5
	Erkek	140	62.5
Medeni Durum	Evli	155	69.2
	Bekar	38	17.0
	Dul	31	13.8
Eğitim Durumu	Okur-yazar	27	12.1
	İlköğretim	97	43.3
	Ortaöğretim	73	32.6
	Yükseköğretim	27	12.1
Meslek	Ev Hanımı	66	27.7
	İşçi	44	19.6
	Memur	19	8.5
	Emekli	99	44.2
Sosyal Güvence	Var	219	97.8
	Yok	5	2.2
Kronik Hastalık	Var	137	61.2
	Yok	87	38.8
Hastane Deneyimi	Var	176	78.6
	Yok	48	21.4
Ameliyat Deneyimi	Var	153	68.3
	Yok	71	31.7
Bakım Yeterliliği	Evet	161	71.9
	Kısmen	45	20.1
	Hayır	14	6.3
	Fikrim Yok	4	1.8
Toplam		224	100.0

Tablo 2'de, BDÖ-24 ve NHBMÖ puanları karşılaştırıldığında, hastaların hemşirelik bakım kalitesi algılama puanı 4.87 (3.95–5.37), hemşirelik bakımı memnuniyet puanı ise 71.5 (57.00–82.75) olarak bulundu. Hastaların bakım kalitesi algılama alt boyutları arasında en yüksek puan medyanının bilgi-beceri [5.20(4.40-5.80)] alt boyutunda olduğu belirlendi. Bakım davranışları ölçeği tüm alt boyutları (sırasıyla, $r=0.760$; $r=0.630$; $r=0.714$; $r=0.699$; $p<0.05$) ve toplam puanı ($r=0.759$; $p<0.05$) ile hemşirelik bakımı memnuniyeti toplam puanı arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlendi.

Tablo 3'te, hastaların sosyodemografik özelliklerine göre ölçek

puanları karşılaştırıldığında, cinsiyet ve ölçek puanları açısından hem kadın hem de erkeklerin BDÖ-24 ölçeği alt boyutundan bilgi-beceri puanının diğer alt boyut puanlarına göre daha yüksek olduğu belirlendi. Kadınların BDÖ-24 toplam puanının [5.00(4.29-5.44)] ve hemşirelik bakımı memnuniyet puanının erkeklere göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ($p<0.05$).

Tablo 2. Cerrahi Hastalarının BDÖ-24 Alt Boyut Puanları, Toplam Puanı ve NHBMÖ Toplam Puanı Arasında İlişki

Ölçek Puanları	NHBMÖ Toplam Puanı			
	N	Median (Q1-Q3)	r	p
BDÖ-24 Alt Boyut Puanları				
Güvence	224	5.00(4.12-5.50)	0.760	<0.001
Bilgi-Beceri	224	5.20(4.40-5.80)	0.630	<0.001
Saygılı Olma	224	4.66(3.83-5.33)	0.714	<0.001
Bağlılık	224	4.60(3.80-5.40)	0.699	<0.001
BDÖ-24 Toplam Puanı	224	4.87(3.95-5.37)	0.759	<0.001

Q1: 25.per, Q3:75.per

Medeni durum ile ölçek puanları açısından, bekar hastaların BDÖ-24 bilgi-beceri alt boyut puanının evli ve dul olan hastaların BDÖ-24 alt boyut puanlarından daha yüksek olduğu belirlendi. Bekar hastaların BDÖ-24 toplam puanı [5.00(4.60-5.47)] ve hemşirelik bakımı memnuniyet puanı [76.00(68.00-87.00)] evli ve dul hastaların toplam ölçek puanlarından yüksek olmakla birlikte, farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlendi ($p>0.05$) (Tablo 3).

Eğitim durumu ile ölçek puanları açısından yükseköğretim mezunlarının BDÖ-24 alt boyut ve toplam puanının okur-yazar, ilköğretim ve ortaöğretim mezunlarının puanlarına göre daha yüksek olduğu belirlendi. Yükseköğretim mezunu olan hastaların hem BDÖ-24 toplam puanının [5.37(5.00-5.83)] hem de hemşirelik bakımı memnuniyet puanının [80.00(68.00-92.00)] okuryazar, ilköğretim ve ortaöğretim mezunlarının toplam ölçek puanlarından daha yüksek olduğu belirlendi. Eğitim durumu ile bakım davranışları alt boyutlarından güvence ve bağlılık alt boyutları arasında istatistiksel fark olduğu belirlendi ($p<0.005$). Ayrıca bakım davranışları toplam puanı ile memnuniyet toplam puanı arasında da istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu ($p<0.05$) bulundu (Tablo 3).

Hastaların ameliyat deneyimi ile ölçek puanları açısından ameliyat deneyimi olan ve olmayan hastaların BDÖ-24 bilgi-beceri alt boyutu puanının yüksek olduğu belirlendi. Ameliyat deneyimi olan hastaların BDÖ-24 toplam puanının [4.91(3.95-5.45)] ameliyat deneyimi olmayan hastalardan yüksek olduğu belirlendi. Ameliyat deneyimi ile ölçek puanları arasında istatistiksel fark saptanmadı ($p>0.05$) (Tablo 3).

Yaş ortalaması 55.28±18.05 olarak belirlenen hastaların yaşı ile BDÖ-24 alt boyut puanları, toplam puanı ve hemşirelik bakımı memnuniyet puanı karşılaştırıldığında, yaş ile BDÖ-24 alt boyutlarından güvence ($r= -.187$; $p<0.05$), bağlılık ($r= -.151$;

Tablo 3. Cerrahi Hastalarının Sosyodemografik Özelliklerine Göre Ölçek Puanları ve Karşılaştırılması

Sosyodemografik Özellikler		BDÖ-24 Alt Boyutları				BDÖ-24 Toplam Puanı	NHBMÖ Toplam Puanı
		Güvence	Bilgi-Beceri	Saygılı Olma	Bağlılık		
Cinsiyet							
Kadın (n=84)	Median(Q1-Q3)	5.12(4.37-5.62)	5.30(4.60-6.00)	4.83(4.00-5.50)	4.80(4.00-5.40)	5.00(4.29-5.44)	74.50(61.25-84.00)
Erkek (n=140)	Median Q1-Q3)	4.87(4.00-5.37)	5.00(4.00-5.60)	4.50(3.83-5.16)	4.40(3.60-5.20)	4.81(3.91-5.29)	70.50(56.00-80.75)
P ^a		.098	.016	.133	.066	.053	.172
Medeni Durum							
Evlü (n=155)	Median(Q1-Q3)	4.75(4.00-5.37)	5.20(4.20-5.80)	4.50(3.83-5.16)	4.40(3.60-5.20)	4.83(3.91-5.33) ⁵	70.00(56.00-81.00)
Bekar (n=38)	Median Q1-Q3)	5.06(5.00-5.75)	5.30(4.40-5.70)	4.75(4.16-5.50)	4.80(4.15-5.40)	5.00(4.60-5.47)	76.00(68.00-87.00)
Dul (n=31)	Median Q1-Q3)	5.12(4.18-5.53)	4.83(3.70-5.65)	4.83(3.70-5.54)	4.70(3.75-5.05)	4.85(4.01-5.39)	68.50(56.75-77.00)
P ^a		.054	.368	.490	.559	.313	.059
Eğitim Durumu							
Okur-yazar (n=27)	Median(Q1-Q3)	4.87(4.00-5.75)	5.00(4.40-6.00)	4.66(3.50-5.50)	4.80(4.00-5.60)	4.87(3.87-5.75)	68.00(54.00-81.00)
İlköğretim (n=97)	Median Q1-Q3)	4.75(3.75-5.37)	5.00(4.20-5.80)	4.50(3.66-5.33)	4.20(3.50-5.20) ⁹	4.70(3.85-5.31)	69.00(55.50-80.00)
Ortaöğretim (n=73)	Median(Q1-Q3)	5.00(4.37-5.25)	5.00(4.20-5.60)	4.50(3.83-5.00)	4.60(3.80-5.00)	4.79(4.20-5.06)	74.00(58.50-82.00)
Yükseköğretim (n=27)	Median Q1-Q3)	5.62(5.00-5.87)	5.60(5.20-6.00)	5.16(4.50-5.66)	5.20(4.60-5.80)	5.37(5.00-5.83)	80.00(68.00-92.00)
P ^b		.002	.071	.055	.011	.007	.041
Ameliyat Deneyimi							
Var	Median(Q1-Q3)	5.00(4.12-5.62)	5.20(4.30-5.80)	4.83(3.83-5.50)	4.80(3.80-5.40)	4.91(3.95-5.45)	71.00(56.50-84.00)
Yok	Median Q1-Q3)	5.00(4.00-5.37)	5.20(4.40-5.80)	4.50(3.83-5.50)	4.60(3.60-5.20)	4.83(3.91-5.20)	74.00(57.00-81.00)
P ^a		.609	.996	.115	.315	.354	.842
Bakım Yeterliliği							
Evet	Median(Q1-Q3)	5.12(4.56-5.75)	5.40(4.60-6.00)	4.83(4.16-5.50)	4.80(4.00-5.40)	5.00(4.37-5.56)	76.00(63.00-85.00)
Kısmen	Median(Q1-Q3)	4.12(3.37-5.12)	4.60(3.80-5.20)	3.83(3.33-4.58)	3.80(3.30-4.70)	4.08(3.52-4.97)	57.00(50.00-73.00)
Hayır	Median(Q1-Q3)	3.56(2.81-4.84)	4.00(3.2-4.8)	3.08(2.45-4.87)	3.00(2.55-4.95)	3.31(2.79-4.80)	50.50(39.50-68.00)
Fikrim Yok	Median(Q1-Q3)	4.06(2.59-5.81)	4.60(3.00-5.75)	4.08(2.16-5.87)	4.100(2.80-5.85)	4.18(2.61-5.82)	72.50(54.50-89.75)
P ^b		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
Yaş (ort.±ss) 55.28±18.05	R	-.187	-.089	-.093	-.151	-.139	-.199
	P ^c	.005	.182	.166	.024	.037	.003
Yatış süresi (ort.±ss) 8,10±13,35	r	-.082	-.111	-.025	-.047	-.081	-.064
	P ^c	.223	.096	.706	.481	.229	.341

^a: Mann Whitney U Testi, ^b: Kruskal Wallis Testi, ^c: Spearman Korelasyon Analizi, Ort.±SS: ortalama±standart sapma.

p<0.05), BDÖ-24 toplam puanı (r= -.139; p<0.05) ve hemşirelik bakımı memnuniyet puanı (r=-.199; p<0.05) arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulundu (Tablo 3).

Hastanede yatış süresi ortalaması 8.10±13.35 olarak belirlenen hastaların yatış süresi ile BDÖ-24 alt boyut puanları, toplam

puanı ve hemşirelik bakımı memnuniyet puanı karşılaştırıldığında istatistiksel olarak bir fark saptanmadı (p>0.05) (Tablo 3).

Tartışma

Cerrahi servislerinde yatan hastaların hemşirelik bakım kalitesi

algılamaları ile memnuniyet durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan çalışmada, hastaların hemşirelik bakım kalitesini algılama düzeylerinin iyi olduğu belirlendi. Fındık ve Yeşilyurt'un⁽⁹⁾ (4.68±0.96), Hajinezhad ve Azodi'nin⁽²⁷⁾ (4.89± 0.97) ve Kılıç ve Öztunç'un⁽²⁸⁾ (5.08±0.97) çalışmalarında, hastaların hemşirelik bakım kalitesi algılama puan ortalamalarının iyi düzeyde olduğu belirtilmektedir. Cerrahi girişim sonrası hastalar yorgunluk, hareket kısıtlılığı, bulantı-kusma ve ağrı gibi nedenlerle bakıma daha fazla gereksinim duymaktadır. Bu çalışma ve diğer yapılan çalışma sonuçlarında^(9-16,22-28), hastaların bakım kalitesi puanının benzerlik göstermesi bakım gereksinimlerinin artması sonucunda cerrahi kliniklerde çalışan hemşireler tarafından bu ihtiyacın karşılandığını düşündürmektedir.

Hastaların bakım kalitesi algılama alt boyutlarına bakıldığında, en yüksek puan bilgi-beceri alt boyutundan alınmıştır. Fındık ve Yeşilyurt'un⁽⁹⁾, Kılıç ve Öztunç'un⁽²⁸⁾, Afaya ve ark.'nin⁽²⁹⁾ yaptığı çalışmalarda da, çalışmamıza benzer olarak bilgi-beceri alt boyut puan ortalamalarının yüksek olduğu (sırasıyla, 4.99±0.91, 5.13±1.0, 4.73±0.67), hastaların hemşirelerin bakım uygulamalarında daha bilgili ve becerikli olduklarını söyledikleri bildirilmektedir. Sağlıkta sürdürülmesi ve geliştirilmesi için gerekli olan hemşirelik bakımı, mesleki bilgi ve beceri davranışını kapsamaktadır.⁽³⁰⁾ Dolayısıyla hemşirelerin bilgi ve beceri düzeyleri arttıkça uygulayacakları bakımın kalitesi ve hasta memnuniyetinin de artacağı söylenebilir.

Bu çalışmada, hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin iyi düzeyde olduğu belirlendi. Cerrahi kliniklerde yatan hastalarla yapılan diğer çalışmalarda,⁽³¹⁻³⁴⁾ memnuniyet puan ortalamaları 62.30±16.09 puan ile 82.6±14.8 puan arasında belirtilmektedir. Kayrakçı ve Özşakar'ın⁽¹⁶⁾ yaptığı çalışmada, hastaların memnuniyeti orta düzeyde belirlenmiştir. Tekin'in⁽³⁴⁾ ortopedik cerrahi girişim uygulanan hastaların bireyselleştirilmiş bakımı algılama ve hemşirelik bakımı memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapmış olduğu çalışmada ise, hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamasının yüksek olduğu belirtilmiştir. Bu çalışma ve diğer çalışma sonuçlarında,⁽³¹⁻³⁴⁾ hastaların bakım memnuniyetleri ortalamaları benzerlik göstermekle birlikte, hastaların memnuniyet düzeyleri bazı çalışmalarda düşük bazılarında ise daha yüksek bulunmuştur. Kaliteli hizmetin en önemli göstergesi memnuniyettir. Tüm hizmet sunumlarında olduğu gibi sağlık hizmetleri kalitesi de her geçen gün değişen bilim ve teknolojiyle paralel olarak gelişim göstermektedir. Bunun yanında, hem bakım veren hemşirelerin özellikleri (eğitim, deneyim, iletişim vb.) hem de bakım alan hastanın özellikleri (beklenti düzeyi, bağımlılık durumu, post-op dönemde komplikasyon görülmesi vb.) memnuniyet düzeyini etkilemektedir.

Çalışmamızda, hastaların bakım algısı ve hemşirelik bakımı memnuniyeti toplam puanı arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlendi. Bu çalışma sonucundan farklı olarak Soliman ve ark.'nin⁽²⁰⁾ dâhili ve cerrahi birimlerde yatan 97 hasta ile yaptığı çalışmada ise hemşirelerin bakım davranışları ve hasta memnuniyeti arasında

bir ilişki belirlenmemiştir ($r=0.06$, $p>0.05$). Motaghed ve ark.'nin⁽³⁵⁾ farklı birimlerde yatan hastaların memnuniyet düzeylerini karşılaştırmak için yaptıkları çalışmada, cerrahi birimlerdeki hastaların memnuniyet düzeyi minimum olarak bildirilmektedir. Bu durum farklı kliniklerde yatan hastaların araştırmaya dâhil edilmesinden kaynaklanmış olabilir. Cerrahi girişim sonrası hastaların kısa süreli de olsa bağımlı olması, hastaların bakım gereksinimlerinin artmasına, gereksinimlerinin karşılanmasında daha fazla bakım verilmesine, ameliyat sonrası izlemlerin sık yapılmasına, hastaların bu kritik dönemde kendilerini daha güvende hissetmesine, beraberinde verilen hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin artmasına neden olduğu düşünülmektedir. Bakım gereksinimleri karşılanan hastaların ise bakım kalitesi algısı, dolayısıyla memnuniyetleri de artmaktadır.

Bu çalışmada, kadın hastaların bakım algısının ve hemşirelik bakım memnuniyetinin erkek hastalardan yüksek olduğu bulundu. Soliman ve ark.'nin⁽²⁰⁾ yaptığı çalışmada, kadın hastaların hemşirelik bakımı puan ortalamasının erkeklerden daha yüksek olduğu (57.7±12.24) cinsiyet ile memnuniyet ($t=1.954$, $p=0.055$) ve bakım davranışı ($t=0.519$, $p=0.606$) arasında istatistiksel farkın olmadığı bildirilmektedir. Sayın ve ark.'nin⁽¹³⁾ yaptığı çalışmada, cinsiyet ile memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farkın olduğu ($p=0.017$), kadınların hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu (50.25±18.58) belirtilmektedir. Alasad ve ark.'nin⁽¹⁵⁾ çalışma sonuçlarında da, kadın hastaların hemşirelik bakımından erkeklere göre daha memnun kaldıkları bildirilmektedir ($p<0.05$). Eyasu ve ark.'nin⁽³⁶⁾ yapmış olduğu çalışmada, kadınların erkeklerden 2 kat fazla hemşirelik bakımından memnun oldukları saptanmıştır [2.20(1.30-3.73)]. Çalışma sonuçları her alanda bakım verici rolünü üstlenen kadınların, hastane ortamında ve cerrahi girişim sonrası dönemde de bu rollerini iyi bir biçimde yerine getirdiklerini göstermektedir.

Çalışma sonucumuzda, hastaların yaşı arttıkça memnuniyet düzeylerinin düştüğü belirlendi. Bu çalışma sonucundan farklı olarak, Soliman ve ark.'nin⁽²⁰⁾ ($F=1.443$, $p=0.235$), Tadese Sharew ve ark.'nin⁽³¹⁾ ($p=0.48$) ve Sayın ve ark.'nin⁽¹³⁾ ($p=0.923$) yaptıkları çalışmalarda, yaş ile memnuniyet arasında fark saptanmamıştır. Yaşlanma ile birlikte bireyi biyopsikososyal açıdan etkileyen birçok değişiklik meydana gelmektedir. Bu değişikliklerle birlikte bireyin bağımlılığı artmakta ve bakıma daha çok gereksinim duymaktadır. Çalışma sonucunun diğer çalışma sonuçlarına göre farklılık göstermesinin nedeni, çalışma grubu yaş ortalamasının diğer gruplardan yüksek olması nedeniyle hastaların daha çok bakıma gereksinim duyması şeklinde yorumlanabilir.

Çalışmada, yükseköğrenim mezunu hastaların hemşirelik bakım algısı ve memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlendi. Ayrıca hastaların hemşirelik bakım algısı ve hemşirelik bakımından memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu saptandı. Tadese Sharew ve ark.'nin⁽³¹⁾ yaptığı çalışmada, öğrenim düzeyi arttıkça memnuniyetin azaldığı

belirtilmiş, yükseköğretim mezunlarının hemşirelik bakım memnuniyetinin istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur ($p=0.01$). Sayın ve ark.'nın⁽¹³⁾ yaptığı çalışmada ise, öğrenim durumu ile hemşirelik bakımından memnuniyet arasında fark saptanmamıştır ($p=0.600$). Çalışmamızda edinilen sonuç, hastaların öğrenim durumu arttıkça taleplerinin arttığını, talebin karşılanmasının ise hasta memnuniyetini artırdığını düşündürmektedir.

Çalışmada, hastaların ameliyat deneyimi ile hemşirelik bakım algısı ve memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı. Ameliyat deneyimi olan hastaların hemşirelik bakım algısının, ameliyat deneyimi olmayan hastaların ise memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlendi. Bulut ve Taşhan'ın⁽³⁷⁾ sezaryen ameliyatı olan kadınların hemşirelik bakımı memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, sezaryen olan kadınların olmayan kadınlara göre memnuniyet düzeyi ortalamalarının daha yüksek olduğu (73.8 ± 1.89) ve aradaki farkın önemli olduğu belirtmiştir ($p<0.01$). Sayın ve ark.'nın⁽¹³⁾ çalışmasında ise, ameliyat deneyimi olan hastaların olmayanlara göre memnuniyetinin daha az olduğu belirtilmiş ve istatistiksel fark saptanmamıştır ($p=0.399$). Bu çalışma sonucunda ve diğer araştırma bulgularında elde edilen farklılıkların ameliyatın uygulanma nedeni, acil ya da planlı olması, uygulanan anestezinin şekli ve bir önceki ameliyat deneyiminin hastanın beklentilerini olumlu ya da olumsuz karşılaması ya da karşılamaması gibi faktörlerden etkilenmiş olabileceği söylenebilir.

Sonuç

Çalışma sonucunda, hastalar tarafından algılanan hemşirelik bakım kalitesi ve hemşirelik bakımı memnuniyet durumlarının

yüksek olduğu, bakım kalitesi algısı arttıkça hasta memnuniyetinin arttığı belirlendi. Cerrahi hemşirelerinin, hastalar tarafından algılanan hemşirelik bakım kalitesini ve memnuniyet düzeyini artırmak için bireysel özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb.) dikkate alarak bakım planlaması yapmaları gereklidir. Memnuniyet ve bakım kalitesi algısının yanında hastaya verilen bakımın sonuçlarının (Örn. iyileşme süresi, komplikasyon gelişme durumu vb.) değerlendirilmesi, hemşirelik bakımının etkisini daha iyi ortaya koyabilecektir. Literatürde daha büyük bir örnekleme ile bu faktörleri inceleyen çalışmaların yapılması önerilmektedir.

Teşekkür: Çalışmaya katılan hastalara ve veri toplama sürecindeki katkılarından dolayı tekniker Nurhan KÜLCÜ ve Hemşire Tuğba ÇELİK'e teşekkür ederiz.

Acknowledgement: We would like to thank the technicians Nurhan KÜLCÜ and Nurse Tuğba ÇELİK for their contribution to the data collection process.

Etik Komite Onayı: Bu çalışma için etik komite onayı, Kocaeli Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan alınmıştır (Tarih ve no:29.11.2017 ve 2017/16.21).

Ethics Committee Approval: Ethics committee approval was received for this study from the Ethics Committee of Kocaeli University Non-Invasive Clinical Research (date and number: 29.11.2017 and 2017/16.21).

Bilgilendirilmiş Onam: Çalışmaya katılan hastalardan bilgilendirilmiş sözlü ve yazılı onam alındı.

Informed Consent: Verbal and written informed consent was obtained from patients who participated in the study.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması olmadığını beyan etmişlerdir.

Conflict of Interest: No conflict of interest was declared by the authors.

Finansal Destek: Kocaeli Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir (Proje Numarası: 2018/044).

Financial Disclosure: Supported by Kocaeli University Scientific Research Projects Coordination Unit (Project Number: 2018/044).

© **Telif Hakkı 2020** Koç Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Semahat Arsel Hemşirelik Eğitim ve Araştırma Merkezi (SANERC). Logos Tıp Yayıncılık tarafından yayınlanmaktadır.

© **Copyright 2020** by Koç University School of Nursing Semahat Arsel Nursing Education and Research Center (SANERC). This Journal published by Logos Medical Publishing.

KAYNAKLAR

- Altok Öner H, Şengün F, Üstün B. Bakım: Kavram analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Elektronik Dergisi. 2011;4(3):137-40.
- Kılıç Fırat H, Cevheroğlu S, Görgülü S. Dahiliye ve cerrahi kliniklerinde yatan hastaların bakım bağımlılık düzeylerinin belirlenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi. 2017;10(1):22-8.
- Baykara Göçmen Z. Hemşirelik bakımı kavramı. Türkiye Biyoetik Dergisi. 2014;1(2):92-9. doi: 10.5505/tjob.2014.54264.
- Tuğut N, Gölbaşı Z. Bir üniversite hastanesi kadın hastahıktan ve doğum servisinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ve etkileyen bazı faktörler. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi. 2013;10(2):38-44.
- Görüş S, Kılıç Z, Ceyhan Ö, Şentürk A. Hemşirelerin profesyonel değerleri ve etkileyen faktörler. Psikiyatri Hemşireliği Dergisi. 2014;5(3):137-42. doi: 10.5505/phd.2014.74046.
- Karadağ S, Taşcı S. Kayseri Devlet Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin verdiği hemşirelik bakımı ve bakımı etkileyen faktörler. Sağlık Bilimleri Dergisi. 2005;14:13-21.
- Alp Yılmaz F, Şentürk S, Yalçın P, Sert Başoğlu Ş. Hastaların hemşirelik bakımını algılayış düzeylerinin belirlenmesi. Göller Bölgesi Aylık Hakemli Ekonomi ve Kültür Dergisi. 2018;5(59):61-6.
- Eyi S, Kanan N, Akyolcu N, Akın M, Acaroğlu R. Ameliyat sırasında uygulanan hemşirelik bakımının hastalar tarafından değerlendirilmesi. TAF Preventive Medicine Bulletin. 2016;15(2):159-70. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Semra_Cil_Eyi/publication/301657357_Evaluation_of_intraoperative_nursing_care_by_patients/links/59afa0410f7e9bf3c725b890/Evaluation-of-intraoperative-nursing-care-by-patients.pdf
- Fındık Yıldız Ü, Yeşilyurt Soydaş D. Cerrahi hastaların ameliyat sonrası hemşirelik bakım kalitesi algısı. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 2017;20(3):195-200.
- Kuzu C, Ulus B. Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2014;5(2):129-34.
- Khan MH, Hassan R, Anwar S, Babar TS, Babar KS. Patient satisfaction with nursing care. Rawal Medical Journal. 2007;32(1):27-9.
- Kaya A. Sezaryen doğum sonu serviste yatan annelerin aldıkları hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi [master's thesis]. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2011.
- Sayın Y, Cengiz HO, Ayoglu T. Nursing care satisfaction of surgery patients. SOJ Nursing & Health Care. 2016;2(2):1-8. doi: 10.15226/2471-6529/2/2/00116.

14. Giannakopoulou G, Tsironi M, Prezerakos P, Theofanis F, Giannakopoulou E, Zyga S. Surgical patient satisfaction: Nursing care quality index. *Hellenic Journal of Nursing Science*. 2012;5(1):14-20.
15. Alasad J, Abu Tabar N, Eid AbuRuz M. Patient satisfaction with nursing care measuring outcomes in an international setting. *The Journal of Nursing Administration*. 2015;45(11):563-8. doi: 10.1097/NAA.0000000000000264.
16. Kayrakçı F, Özşaker E. Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*. 2014;22(2):105-13. doi: 10.17672/fnhd.64060.
17. Yılmaz M. Ameliyat öncesi öğretimin ameliyat sonrası komplikasyonlara ve hasta memnuniyetine etkisi. *Hemşirelik Araştırma Dergisi*. 2002;4(1):40-51.
18. Çelik P. Acil birime başvuran dâhili hastalara verilen hemşirelik hizmetleri ve hasta memnuniyeti arasındaki ilişki [master's thesis]. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2013.
19. Kuzu C, Ulus B. Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2014;5(2):129-34.
20. Soliman HM, Kassam AH, Ibrahim AA. Correlation between patients' satisfaction and nurses' caring behaviors. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*. 2015;5(2):30-41. Available from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.672.1402&rep=rep1&type=pdf>
21. Papastavrou E, Andreou P, Tsangari H, Merkouris A. Linking patient satisfaction with nursing care: The case of care rationing - a correlational study. *Bio Med Central Nursing*. 2014;13(26):1-10. doi: 10.1186/1472-6955-13-26.
22. Wu Y, Larrabbe J, Putman H. Caring behaviors inventory. *Nursing Research*. 2006;55(1):18-25. doi: 10.1097/00006199-200601000-00003.
23. Kurşun Ş, Kanan N. Bakım Davranışları Ölçeği-24'ün Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2012;15(4):229-35.
24. Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys RJ. Newcastle satisfaction with nursing scales: An instrument for quality assessments of nursing care. *Quality in Health Care*. 1996;5(2):67-72. doi: 10.1136/qshc.5.2.67.
25. Uzun Ö. Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*. 2003;54(2):16-24.
26. Akın S, Erdoğan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing*. 2007;16(4):646-53. doi: 10.1111/j.1365-2702.2006.01583.x.
27. Hajinezhad ME, Azodi P. Nurse caring behaviors from patients' and nurses' perspective: A comparative study. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*. 2017;3(4):1010-7.
28. Kılıç M, Öztunç G. Comparison of nursing care perceptions between patients who had surgical operation and nurses who provided care to those patients. *International Journal of Caring Sciences*. 2015;8(3):625-32.
29. Afaya A, Hamza S, Gross J, Acquah NA, Adu Aseku P, Doeyela D. Assessing patient's perception of nursing care in medical- surgical ward in Ghana. *International Journal of Caring Sciences*. 2017;10(3):1329-40.
30. Aydın M. Bir üniversite hastanesindeki hastaların hemşirelik bakımını algılayışları [master's thesis]. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2014.
31. Tadese Sharew N, Teklegiorgis Bizuneh H, Ketema Assefa H, Dejenie Habtewold T. Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: A cross-sectional study. *BMJ*. 2018;8:e021107. doi: 10.1136/bmjopen-2017-021107.
32. Teng S, Norazliah S. Surgical patients' satisfaction of nursing care at the orthopedic wards in hospital university Sains Malaysia (HUSM). *Health and the Environment Journal*. 2012;3(1):36-43.
33. Akgöz N, Aslan A, Özyürek P. Nöroşirürji hastalarının hemşirelik bakımı ile ilgili memnuniyet ve beklenti düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*. 2017;9:73-95.
34. Tekin F. Ortopedik cerrahi hastalarının bireyselleştirilmiş bakımı algılama ve hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi [master's thesis]. Edirne: Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2011.
35. Motaghd Z, Mahboobi-Ardakan P, Meskarpour-Amiri M. Comparative study of patients' satisfaction with nursing service in major units of selected training hospitals in Tehran. *Hospital Practices and Research*. 2016;1(1):33-6. doi: 10.20286/HPR-010133.
36. Eyasu KH, Adane AA, Amdie FZ, Getahun TB, Biwota MA. Adult patients' satisfaction with inpatient nursing care and associated factors in an Ethiopian Referral Hospital, Northeast Ethiopia. *Advances in Nursing*. 2016;6308617. doi: 10.1155/2016/6308617.
37. Bulut H, Taşhan ST. Sezaryan olan kadınların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2017;6(1):1-6.