

# COVID-19 Salgın Sürecinde Tedavi Gören Hastanın Hemşirelik Bakım Algısı\*

## Nursing Care Perceptions of Patients Treated During the COVID-19 Pandemic

Sevgi Duran<sup>ORCID</sup>, Demet Yurtsever<sup>ORCID</sup>, Handan Alan<sup>ORCID</sup>

SHYD 2022;9(1):57-66  
doi:10.54304/SHYD.2022.05925

**Cite as:** Duran S, Yurtsever D, Alan H. COVID-19 salgını sürecinde tedavi gören hastanın hemşirelik bakım algısı. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2022;9(1):57-66.

### Öz

**Amaç:** Araştırma, COVID-19 Salgını sürecinde yataklı kliniklerdeki hastaların hemşirelik bakımını nasıl algıladıklarını ve bu algıda farklılık yaratan özellikleri belirlemek amacı ile yapılmıştır.

**Yöntem:** Araştırma, tanımlayıcı tasarımda gerçekleştirilmiş ve evreni İstanbul'da bir kamu hastanesinde 10 Ağustos-10 Ekim 2020 tarihleri arasında olası/kesin COVID-19 tanısı ile yatarak tedavi gören hastalar oluşturmuştur. Örneklem hesaplanırken hastanenin iki aylık ortalama hasta sayısı baz alınarak (N=440) evreni bilinen örneklem hesabı yapılmış ve en az 205 hastanın örnekleme alınması gerektiği belirlenmiştir. Veriler "Hasta Bilgi Formu" ve "Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayışı Ölçeği" kullanılarak, araştırmaya katılımda gönüllü 250 hastadan toplanmıştır.

**Bulgular:** Araştırmaya katılan hastaların hemşirelikte bakım algısı ölçek puanı 70,05±0,51 ile yüksek bulunmuştur. Araştırmada, hastaların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çalışma durumu, meslek, daha önce hastanede yatma durumuna ve kronik rahatsızlığa sahip olmasına göre hemşirelikte bakım algısı ortalama puanları arasında anlamlı fark bulunmamasına karşın, hastaların yanlarında refakatçi bulunma durumuna göre anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Hastaların yanında refakatçi bulunma durumuna bakıldığında, yanlarında refakatçi bulunmayan hastaların hemşirelikte bakım algısının daha yüksek olduğu görülmüştür.

**Sonuç:** Araştırma örneklemindeki hastaların, hemşirelik bakımından doyum düzeyleri yüksek bulunmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** COVID-19 salgını, hemşirelik bakımı, hasta doyum, bakım algısı.

**Received / Geliş:**  
30.07.2021

**Accepted / Kabul:**  
05.04.2022

**Published Online / Online Yayın:**  
29.04.2022

**Corresponding author / Sorumlu yazar:**

**Sevgi Duran**  
İstanbul Başakşehir Çam ve Sakura Şehir Hastanesi, İstanbul, Türkiye  
✉ sdurans44@gmail.com  
**ORCID:** 0000-0003-2906-4692

**D. Yurtsever** 0000-0002-0980-1088  
İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Hemşirelikte Yönetim Doktora Öğrencisi, İstanbul, Türkiye

**H. Alan** 0000-0001-7414-2288  
İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa, İstanbul, Türkiye

\* Bu çalışma 27-29 Mayıs 2021 tarihinde çevrim içi düzenlenen "1. Ulusal Hemşirelik Yönetimi Kongresi"nde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

## Abstract

**Aim:** This study was conducted to determine how inpatients perceived nursing care during the COVID-19 pandemic.

**Method:** The research was carried out in a descriptive design. The participants consisted of inpatients with a probable/definite diagnosis of COVID-19 between 10 August and 10 October 2020 in a public hospital in Istanbul. While calculating the sample, a sample of the known universe was calculated based on the hospital's two-month average number of patients (N=440), and it was determined that at least 205 patients should be included in the sample. The data were collected from 250 patients who volunteered to participate in the study, using the "Patient Information Form" and the "Patient Perception of Nursing Care Scale."

**Results:** In the study, the participants' patient perception of nursing care scale score was high at  $70.05 \pm 0.51$ . No statistically significant difference was found between the average scores of nursing care perception according to patients' gender, age, marital status, education level, employment status, profession, previous hospitalization status, and chronic illness. However, there is a significant difference between the scores of the patients that had a companion with them. Considering the distribution of the patients having companions in the hospital, it was seen that the patients who did not have a companion with them had a higher perception of nursing care.

**Conclusion:** It was determined that the patients participating in the study were highly satisfied with nursing care.

**Keywords:** COVID-19 Pandemic, nursing care, patient satisfaction, care perception.

## Extended Abstract

**Introduction:** It has been observed that people perceive an increasing level of fear, anxiety and stress due to the COVID-19 pandemic and with the increase in the number of cases. This pandemic has caused and continues to cause problems in the health sector as in many areas. Nurses have been the fighting profession during the pandemic. Not only patients but also nurses were affected by this process. In this period, care for patients receiving inpatient treatment with a probable/definite diagnosis of COVID-19 has also gained importance in this period. Patient satisfaction, which is seen as a result of care delivery, is an important indicator that measures the quality of health care and is widely used. It is important to know the satisfaction of patients with nursing care in order to help patients receiving inpatient treatment more and to improve the quality of patient care. Patients' perception of nursing care varies according to their individual characteristics and expectations from the institution or service.

**Aim:** It is aimed to determine how patients with this disease perceive the perception of nursing care. In the study, how do inpatients perceive the nursing care during the COVID-19 pandemic? An answer to the question is sought.

**Method:** The study used a descriptive and cross-sectional research design. The population of the study consists of patients who were hospitalized in a public hospital in Istanbul between 10 August and 10 October 2020 with a probable/definite diagnosis of COVID-19 (N:440). When calculating the sample, the sample whose population is known was calculated over the two-month average number of patients (n:205). Data were collected from 250 patients using the Patient Identification Form with nine questions and the "Patient Perception of Nursing Care Scale" with 15 questions. It was found that the patients participating in the study had a high perception of care in nursing.

**Results:** In the study, the patient perception of nursing care scale score of the patients participating was found to be high with  $70.05 \pm 0.51$ . The first three expressions with the highest average in the item-based average score analysis of the scale; "I felt that I was well taken care of thanks to the nurses", "The nurses immediately took care of my requests" and "The nurses made me feel comfortable during my treatment". The three expressions of care perceived by the patients as the lowest are; "I am sure that the nurses warned the relevant people about my needs and wishes, "The nurses gave me information about the things I did not know about the hospital" and "The nurses thought more than I needed". There was no statistically significant difference between the mean scores of nursing care perception according to the patients' gender, age, marital status, education level, employment status, occupation, previous hospitalization and chronic illness. Considering the distribution of the hospital attendant status of the patients, it was seen that the perception of care in nursing was higher in the patients who did not have a companion with them.

**Conclusion:** It was determined that the patients participating in the study were highly satisfied with their nursing care.

## Giriş

Hemşirelik bakımı, sağlıklı bireyin ve dolayısıyla toplumun sağlığının korunması ve geliştirilmesinde, ayrıca hasta bireyin sağlığa kavuşturulmasında etkilidir (Biro, 2010). Çalışma alanı birey olan hemşirelik, "bakım" kaynaklı bir meslektir (Dinç, 2010). Dolayısıyla hemşirelik ve bakım kavramı birbirleriyle ilişkili bir bütünün parçaları olarak kabul edilmektedir (Öner Altıok, Şengün ve Üstün, 2011; Kılıç Fırat, Cevheroğlu ve Görgülü, 2017). Hemşireliğin temeli olan bakım, hasta ile hemşire arasındaki ilişkiye ve bakım sürecine dayanmakta olup "bakım" kavramı üzerine yapılan birçok tanımda, hemşireliğin özünü ve temeli olarak ele alınmıştır (Kurşun ve Kanan, 2012).

Literatürde hemşirelik bakımı farklı boyutlarda ele alınmıştır. Wal (2005) iş/eylem boyutu ve duyuşsal boyut olarak sınıflandırmaktadır. İş/eylem boyutu bilimsel bilgi, beceri ve deneyim ile birleştirilerek yapılan ve somut olarak ortaya konulabilen hemşirelik uygulamalarını içerirken; duyuşsal boyut duyguları, mesleki ve etik değerleri içermektedir. Griffiths (2008) hemşirelik bakımını, bakım ve önemseme, umursama, ilgi ve özen gösterme olarak ele almaktadır. Hemşirelik bakımının özellikle duyuşsal boyutunun ölçülebilir ve görünür olmadığı belirtilmekte ve bakım olgusunun ve pratiğinin bakım verenler ve bakım alıcılar tarafından nasıl algılandığının önemi üzerinde durulmaktadır (Griffiths, 2008). Araştırmalar, hastaların bakım algılarının, sağlık hizmetlerinin kalitesinin temel göstergelerinden biri olarak kabul edilen hasta doyumunu doğrudan etkilediğini vurgulamaktadır (Bryant ve Graham, 2002; Laschinger, Hall, Pedersen ve Almost, 2005; Raffii, Hajineshad ve Haghani, 2009; Sayed, Mohamed ve Mohamed, 2013).

Algı durumu, hastanın bireysel özelliklerine, kurum veya hizmetten beklentilerine göre değişmektedir (Samina, Qadri, Tabish, Samiya ve Riyaz, 2010). Araştırmalar hastaların hemşirelik bakımını algılayışları ile bazı bireysel özellikleri (yaşları, eğitim düzeyleri, sosyal statüleri ve etnik kökenleri vb) arasında ilişki olduğunu göstermektedir (Jha, Orav, Zheng ve Epstein, 2008; Dikmen ve Yılmaz, 2016). Hastaların, hemşireden aldıkları destek ve bilgi, hemşirenin gösterdiği saygı ve nezaket ile gereksinim duyduğunda hemşireye ulaşabilme durumunun da algıda etkili olduğu belirtilmektedir (Samina ve ark., 2010; Atallah, Hamdan-Mansour, Al-Sayed ve Aboshaiqah, 2013; Twayana ve Adhikari, 2015).

Hemşirelik bakımının kalitesi, hasta ve hasta yakınları tarafından alınan bakım hizmetinin algılanma durumu ile doğrudan ilişkilidir (Wysong ve Driver, 2009; Hajinezhad ve Azodi, 2014). Hasta doyumunu ve bakım algısını ile ilgili araştırmalar, hemşirelik hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik çalışmalarla başlamıştır. Bu iyileştirme çalışmaları hemşirelik bakımının temel amaçlarının gerçekleştirilmesi ile sağlanmaktadır. Hemşirelik bakımının temel amacı, iyi bir iletişim ve etkileşim içinde hizmet verilen bireyi tanıyarak bakım gereksinimlerini belirlemek; bireyin sorunlarıyla etkili bir şekilde baş etmesini ve gereksinimlerini karşılamasını sağlamaktır (Tutuk, Al ve Doğan, 2002). Nitelikli bakım, hemşireliğin özünü oluşturmada ve bireyler için ortak bir değer olmaktadır (Engster, 2006). Bu nedenle hemşirelerin kaliteli bakım sunabilmeleri için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmaları, bakımın insani ve ahlaki yönlerine duyarlı olmaları, mesleki yeterliliklerini sürekli geliştirmeleri ve meslek etiğine uygun hizmet vermeleri gerekmektedir (Dinç, 2009). Hemşirelik hizmetlerinin belirtilen niteliklerde sunulması ve geliştirilmesi, hastaların bakımla ilgili beklentilerinin karşılanması ve hasta doyumunun artırılması için hemşirelerin ve hastaların bakıma ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırmalar, hasta doyumunu ile hastaların bakım algıları arasında ilişki bildirmektedir (Kol ve ark., 2017; Gül ve Dinç, 2018).

2019 yılının sonunda Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan koronavirüs ailesinden biri olan COVID-19 tüm dünyayı etkisi altına almış, Dünya Sağlık Örgütü tarafından küresel salgın ilan edilmiş ve bu durum son yılların en önemli sağlık sorunu haline gelmiştir (World Health Organization [WHO], 2020).

COVID-19 salgını birçok alanda olduğu gibi sağlık sektöründe de büyük sorunlara neden olmuş ve salgın sürecinde en ön safta savaşan hemşireleri de çok etkilemiştir. COVID-19 salgını sonucu pek çok hastanın hastaneye yatması ve yoğun bakım gereksinimi duyması hemşireliğin ana amacı olan bakım kavramının önemini daha fazla ortaya çıkarmıştır. Yoğun iş yükü, fazla saat çalışma, eksik sağlık insan gücü, olumsuz çalışma ortamı gibi birçok mesleki soruna karşın hemşireler bu salgınla mücadele ederken kaliteli bakım sağlamada ödün vermemek için özveri ile çalışmıştır. Hemşireler, 2020 yılında "Hemşirelerin Dünya Sağlıkının Öncü Sesi" olduklarını göstermişlerdir (International Council of Nurses [ICN], 2020). Bu salgın döneminde önemli rol ve sorumluluklar üstlenen hemşireler daha etkili bir bakım sunabilmek için hemşirelik bakım sürecinden yararlanmışlardır. Hemşireler, kendilerini ve sevdiklerini korumak için görev ve sorumluluklarına uygun bir şekilde salgın sürecini yönetmek açısından etik yükümlülüklerle sağlık sistemlerindeki yetersizlikler arasında bir denge kurmaya ve sorumlulukları altındaki hastalara uygun bakımı vermeye çalışmışlardır. Bu salgın sürecinde hemşireler, hem kendi kişisel güvenlik önlemleri (gerekli kişisel koruyucu ekipmanların sağlanması) hem de COVID-19'un sevdiklerine bulaşması konusunda yoğun endişe yaşamışlardır. COVID-19 salgınının hastaların hemşirelik bakım algısında değişiklik yaratmış olabileceği düşüncesiyle ve bu değişimin nasıl olduğunun belirlenmesine yönelik olarak bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

## Yöntem

**Araştırmanın Amacı ve Tipi:** Araştırma, COVID-19 salgını sürecinde olası/kesin COVID-19 tanısı ile yataklı tedavi kliniklerindeki hastaların hemşirelik bakımını nasıl algıladıklarını ve bu algıda farklılık yaratan özellikleri belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel tipte gerçekleştirilmiştir.

**Araştırma Sorusu:** Çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- COVID-19 salgını sürecinde hastalar hemşirelik bakımını nasıl algılamaktadır?
- Hastaların kişisel özellikleri, hemşirelik bakım algısında farklılık yaratmakta mıdır?

**Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri:** Araştırma, İstanbul'da bir kamu hastanesinde 10 Ağustos-10 Ekim 2020 tarihleri arasında olası/kesin COVID-19 tanısı ile yatarak tedavi gören hastalar ile gerçekleştirilmiştir.

**Araştırmanın Evren ve Örneklemi:** Araştırmanın evrenini, araştırmanın yapıldığı dönemde olası/kesin COVID-19 tanısı ile yatarak tedavi gören hastalar oluşturmuştur (N:440). Örneklem hesaplanırken, iki aylık ortalama hasta sayısı üzerinden evreni bilinen örneklem hesabı yapılmış (Naing, Winn ve Rusli, 2006) ve en az 205 hastaya ulaşılması gerektiği belirlenmiştir. Araştırmada, çalışmaya gönüllü 250 hastadan veri toplanmıştır.

**Veri Toplama Araçları:** Veri toplama formu, "Hasta Tanıtım Formu ve Hemşirelik Bakım Algısı Ölçeği" olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır.

**Hasta Tanıtım Formu:** Bu form, araştırmacılar tarafından oluşturulan ve hastanın cinsiyeti, medeni durum, yaşı, öğrenim durumu, çalışma durumu, mesleği, daha önce hastaneye yatma durumu, kronik hastalık geçirme durumu ve hastanede refakatçi bulundurma durumu gibi bilgileri içeren dokuz sorudan oluşmaktadır.

**Hemşirelik Bakım Algısı Ölçeği:** Dozier ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe uyarlaması İpek Çoban ve Kaşıkçı (2010) tarafından yapılmıştır. Hemşirelik bakımı ile ilgili 15 madde ve tek boyuttan oluşan ölçekte, "Kesinlikle katılmıyorum-1" ile "Kesinlikle katılıyorum-5" arasında puanlanan 5'li Likert kullanılmıştır. Ölçekten en az 15 en fazla 75 puan alınabilmektedir. Puan yükseldikçe doyum düzeyi artmaktadır. Ölçeğin uyarlama çalışmasındaki Cronbach's alpha değeri 0,92 (İpek Çoban, & Kasıkci, 2010) iken bu çalışmada Cronbach's alpha değeri 0,96 bulunmuştur.

**Verilerin Analizi:** Elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Science) 21 istatistik programında değerlendirilmiştir. Değerlendirmede, tanımlayıcı istatistikler olarak birim sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır, hastaların özellikleri ile hemşirelik bakım algısı puan ortalaması karşılaştırılırken, ikili gruplarda t testi, ikiden fazla olan gruplarda ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Tüm istatistiksel karşılaştırmalarda anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak alınmıştır.

**Araştırmanın Etik Yönü:** Araştırma için, araştırmanın yapıldığı hastanenin etik kurulundan (KAEK/2020.07.143) etik onay ve kurum izni alınmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin yazarından e-posta yoluyla kullanım izni ve son olarak araştırmaya katılan hastalardan gönüllü bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

**Araştırmanın Sınırlılığı:** Araştırmanın verilerinin İstanbul'daki tek bir kamu hastanesinden toplanması bir sınırlılık olarak kabul edilebilir. Bu nedenle sonuçlar hemşirelik bakımı algısını genel olarak temsil etmemektedir. Ayrıca, devam eden COVID-19 salgını nedeniyle kesitsel veri toplama bir sınırlama olarak kabul edilebilir. Son olarak hastaların hemşire bakım algısı kendi bireysel geri bildirimleriyle sınırlıdır.

## Bulgular

Tablo 1'de hastaların kişisel özelliklerinin dağılımı ve hemşirelikte bakım algısı anlamlılığı gösterilmektedir.

**Tablo 1. Hastaların kişisel özelliklerinin dağılımı ve hemşirelikte bakım algısı anlamlılığı (N:250)**

		n	%	$\bar{X} \pm SS$	Test/Anlamlılık Değeri
Cinsiyet	Kadın	132	52,8	70,80±0,36	$t=-0,827$
	Erkek	118	47,2	71,34±0,33	$p=0,409$
Yaş	19-39 yaş	43	17,2	70,14±0,34	$F=1,613$ $p=0,201$
	40-59 yaş	91	36,4	71,76±0,28	
	60 yaş ve üzeri	116	46,4	70,83±0,39	
Medeni Durum	Evlü	216	86,4	71,18±0,35	$t=0,885$
	Bekar	34	13,6	70,32±0,32	$p=0,377$
Öğrenim Düzeyi	Okur-yazar	52	20,8	70,83±0,38	$F=0,553$ $p=0,646$
	İlkokul	94	37,6	71,57±0,33	
	Ortaokul	38	15,2	71,03±0,34	
	Lise	66	26,4	70,53±0,36	
Çalışma Durumu	Çalışıyor	90	36,0	70,83±0,34	$t=-0,500$
	Çalışmıyor	160	64,0	71,18±0,35	$p=0,618$
Meslek	Ev hanımı	87	34,8	71,18±0,37	$F=0,212$ $p=0,957$
	İşçi	57	22,8	70,91±0,30	
	Memur	18	7,2	70,52±0,33	
	Çiftçi	33	13,2	70,91±0,32	
	Serbest meslek	26	10,4	71,90±0,39	
	İşsiz	29	11,6	70,74±0,35	
Daha Önce Hastaneye Yatma Durumu	Evet	173	69,2	70,68±0,37	$t=-1,853$
	Hayır	77	30,8	71,88±0,27	$p=0,065$
Kronik Hastalığı Olma Durumu	Evet	150	60,0	70,62±0,37	$t=-1,660$
	Hayır	100	40,0	71,70±0,31	$p=0,098$
Refakatçi Bulunma Durumu	Refakatçi var	162	64,8	70,53±0,37	$t=-2,299$
	Refakatçi yok	88	35,2	72,02±0,30	$p=0,022^*$

$\bar{X}$ = Ortalama, SS= Standard Sapma, F= One Way ANOVA Testi, t: Independent samples t-test

\* $p<0,05$

Tablo 1 incelendiğinde, hastaların çoğunluğunun kadın (%52,8), 60 yaş üzeri (%46,4), evli (%86,4) ve ilköğretim mezunu (%37,6) olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu şu anda çalışmadığını (%64,0), ev hanımı olduğunu (%34,8) belirtmiştir. Katılımcıların hastane deneyimleri sorgulandığında çoğunluğunun daha önce de hastanede yattığı (69,2), kronik hastalığı olduğu (%60,0) ve yanlarında refakatçi bulunduğu (%64,8) saptanmıştır. Bağımsız değişkenlerden cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çalışma durumu, meslek, daha önce hastanede yatma durumu ve kronik rahatsızlığı olma durumu ile hemşirelikte bakım algısı puanları arasında farklılık anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ , Tablo 1).

Refakatçi bulunma durumuna göre hemşirelikte bakım algısı ortalama puanları arasında istatistiksel açıdan farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, yanlarında refakatçi bulunmayan hastaların hemşirelik bakım algısı puan ortalaması refakatçisi bulunanlara göre daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermiştir ( $p<0,05$ , Tablo 1). Bu da refakatçisi olmayan hastaların hemşirelik bakım algısının daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 2'de hastaların hemşirelik bakım algısı ölçeğinden aldıkları toplam puan ve madde bazlı puan ortalama değerleri gösterilmektedir.

**Tablo 2. Hemşirelik bakım ölçeği puan ortalama ve standart sapma değerleri**

	$\bar{X} \pm SS$
Hemşirelik Bakım Algısı Ölçeği Toplam Puanı	70,05±0,51
1. Hemşireler daha gerçekçi olmama yardımcı oldular	4,71±0,59
2. Hemşireler ihtiyacım olandan fazlasını düşündüler	4,66±0,60
3. Hemşireler isteklerimle hemen ilgilendiler	<b>4,80±0,40</b>
4. Hemşireler bakım esnasında tüm dikkatlerini bana verdiler	4,76±0,45
5. Hemşireler çoğu şeyi bana sorarak yaptılar	4,67±0,53
6. Hemşireler hastanede beni rahat ettirdiler	4,76±0,48
7. Hemşireler hastaneye ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler	4,64±0,57
8. Hemşirelerin benim gereksinimlerim ve isteklerime dair ilgili kişileri uyardıklarından eminim	4,63±0,60
9. Hemşirelere ihtiyacım olduğunda yanımda olacaklarından eminim	4,75±0,46
10. Hemşirelerin hastalığımı benim için ne demek olduğunu anladıklarını hissediyorum	4,74±0,50
11. Bazı sorunların, hemşirelerin çabaları sayesinde önlendiğini biliyorum	4,70±0,58
12. Hemşireler hastalığıma ilişkin korkularımı başa çıkamamda bana yardımcı oldular	4,70±0,49
13. Hemşirelerin yaptığı açıklamalar beni rahatlattı	4,73±0,47
14. Hemşireler tedavilerim yapılırken beni rahatlattı	<b>4,77±0,46</b>
15. Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim	<b>4,84±0,37</b>

Tablo 2 incelendiğinde; hastaların hemşirelik bakım algısı ölçek puanı 70,05±0,51 ile yüksek olduğu görülmektedir. Ölçek ifadeleri ayrı ayrı değerlendirildiğinde hastalar en yüksek puan ortalamasını “hemşireler sayesinde iyi bakıldığımı hissettim” (4,84±0,37), “hemşireler isteklerimle hemen ilgilendiler” (4,80±0,40) ve “hemşireler tedavilerim yapılırken beni rahatlattı” (4,77±0,46) maddelerinden almıştır. Hastaların en düşük puanın, “hemşirelerin benim gereksinimlerim ve isteklerime dair ilgili kişileri uyardıklarından eminim” (4,63±0,60) ve “hemşireler hastaneye ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler” (4,64±0,57) maddelerinden aldığı saptanmıştır (Tablo 2).

## Tartışma

COVID-19 hastalığı bütün dünyayı etkisi altına alan bulaşıcılığı yüksek bir sağlık sorunudur. Bu salgınla mücadelede hemşireler büyük rol üstlenmişlerdir. Hemşirelerin, COVID-19'lu hastaların klinik belirtilerine göre hemşirelik bakımı verirken daha organize ve sistematik çalıştıkları düşünülmektedir. Bu nedenle çalışma, olası/kesin COVID-19 tanısı konulmuş hastaların hemşirelik bakım algıları ve bakım algılarında farklılık yaratan kişisel özellikleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırmada hastaların hemşirelik bakım algısı ölçek puanının yüksek olduğu saptanmıştır. Farklı kliniklerde yapılan araştırmalarda da bu araştırma ile benzer sonuçlar olduğu görülmüştür. İç hastalıkları ve cerrahi kliniklerinde tedavi gören hastalar (Gül ve Dinç, 2018), ortopedik cerrahi hastaları (Tekin, 2011), nöroşirürji kliniğindeki hastalar (Kaplan, 2015) ve radyasyon onkolojisi servisindeki hastalar (Rose, 2016) ile yapılan çalışmalarda da bireyselleştirilmiş bakım algıları yüksek bulunmuştur. Salgın sürecinde yapılan farklı çalışmalarda da bu çalışma ile benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Blanco Nistal ve arkadaşları (2021), 357 COVID-19'lu hasta ile yaptıkları çalışmada, hastaların hemşirelik bakımı algısının yüksek olduğunu bulmuşlardır. Wu ve arkadaşları da (2021), COVID-19'lu hastalarla yaptıkları çalışmada hastaların özellikle tıbbi ve hemşirelik personelinin aldıkları bakımın kalitesini yüksek puanladıklarını belirlemişlerdir. Bu çalışmanın sonucundan farklı olarak, Parizad, Goli, Mirzaee, Baghaie ve Habibzadeh (2021), COVID-19'lu 196 hasta üzerinde yapmış oldukları çalışmada hastaların çoğunun hemşirelik bakımından orta derecede doyum aldıkları belirlemişlerdir.

Araştırmaya katılan hastaların yaş grupları ile bakım algısı arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken benzer şekilde Gül ve Dinç (2018), Şişe (2013), Kurşun (2010) ve Çil Eyi (2012) de yaş gruplarına göre bakım algılarında bir farklılık saptamadıklarını raporlamışlardır. Burtson ve Stichler (2010) ise bu çalışmaların aksine yaş gruplarına göre hemşirelik bakım algısı arasında anlamlı farklılık saptamıştır.

Hemşirelik bakım algısı puanı ile hastaların medeni durum değişkeni arasında anlamlı fark saptanmamıştır. İpek Coban ve Kasıkçı (2010) çalışmasında, bekar olan hastaların dul-boşanmış ve evli olanlara göre hemşirelik bakımından doyum düzeylerini yüksek bulmasına karşın, bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadığı saptanmıştır. Akyol'un (1993) çalışmasında ise bu çalışma ile benzer şekilde, medeni durumun hemşirelerin bakımından doyumunu etkilemediği saptanmıştır.

Hemşirelik bakım algısı puanı daha önce hastaneye yatmayan hastalarda daha yüksek bulunmasına karşın istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır. Yapılan bazı araştırmalarda, hastaneye daha önce yatan hastaların doyum düzeyleri hastaneye hiç yatmamış hastalara göre daha yüksektir (Koç, Sağlam ve Şenol, 2011; Milutinovic, Simin, Brkic ve Brkic, 2012), bazı hastalarda daha düşük raporlanmıştır (Arslan ve Kelleci, 2011). Bu araştırma sonuçlarına göre hastaların geçmişte deneyimlediği olumlu/olumsuz hastane deneyimlerinin, bakıma ve hemşireye karşı sergiledikleri yaklaşımı etkileyebileceği söylenebilir.

Hastaların hemşirelik bakım algısı puanı kronik hastalığı olmayanlarda daha yüksek bulunmasına karşın anlamlı fark bulunmamıştır. İpek Çoban ve Kasıkçı'nın (2010) yaptıkları çalışmada, kronik hastalığı olan hastaların bakım algıları puan ortalamaları daha düşük bulunmuş ve kronik hastalığı olmayan hastalarla istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Kronik hastalığı olan hastaların hastanede kalış süreleri daha uzun, karşılaştıkları tıbbi müdahale daha fazla olabilmekte ve hayatları boyunca bu hastalık ile yaşamak zorunda olmaları ruh hallerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu nedenlerle de hastaların daha duyarlı ve kırılabilir hale geldikleri düşünülebilir. Kronik hastalığı olmayanların bu çalışmadaki yüksek puanları literatürle benzerlik göstermektedir.

Hemşirelik bakım algısı puanı hastanede refakatçisi bulunmayanlarda daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. İpek Çoban ve Kasıkçı (2010) araştırmasında, hastaların refakatçisi bulunma durumu ile hemşirelik bakım algısı puanı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğunu belirtmiş ve bu araştırmanın aksine refakatçisi olan hastaların olmayanlara göre hemşirelik bakımından daha çok doyum aldıklarını bulmuştur. Refakatçisi olmayan hastaların hemşireye daha fazla gereksinim duyduğu ve hemşirelerin bu hastalarla daha sık ilgilendiği için hemşirelik bakımından daha doyumlu oldukları düşünülmektedir.

## Sonuç ve Öneriler

Çalışma sonucunda hastaların, hemşirelik bakım algılarının yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Hastaların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çalışma durumu, meslek, daha önce hastanede yatma durumuna ve kronik rahatsızlığı olma durumuna göre hemşirelikte bakım algısı ortalama puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak hastaların yanlarında refakatçi bulunma durumu ile bakım algısı puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Hemşirelik bakım kalitesinin belirlenmesinde hasta değerlendirmeleri önemli bileşenlerindedir. Bu nedenle hastaların hemşirelik bakım algısı ve beklentilerinin saptanması önemli olmaktadır. Hastanede yatarak tedavi gören tüm hastaların yanı sıra COVID-19 gibi bulaşıcı hastalıklar nedeniyle hemşirelik hizmeti alan hastaların, hemşirelik bakım algısının ölçülmesi ve kurumların hemşirelik hizmetleri yönetim politikalarına bu doğrultuda yön verilmesi önerilir.

**Etik Kurul Onayı:** İstanbul Kanuni Sultan Süleyman Eğitim ve Araştırma Hastanesi Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır (Tarih: 23.07.2020 - Karar No: 2020.07.143).

**Çıkar Çatışması:** Bildirilmemiştir.

**Finansal Destek:** Yoktur.

**Katılımcı Onamı:** Katılımcıların bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

**Ethics Committee Approval:** Kanuni Sultan Süleyman Training and Research Hospital Ethics Committee approval was obtained (Date: 23.07.2020 - Number: 2020.07.143).

**Conflict of Interest:** Not declared.

**Funding:** None.

**Informed Consent:** Informed consent of the participants was obtained.

## Kaynaklar

- Akyol, A. (1993). Hemodiyalize giren hastaların verilen bakımdan memnun olmalarının değerlendirilmesi. *Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu*, İzmir, (3-5 Kasım 1993), 80-91.
- Arslan, Ç. & Kelleci, M. (2011). Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(1), 1-8.
- Atallah, M. A., Hamdan-Mansour, A. M., Al-Sayed, M. M. & Aboshaiqah, A. E. (2013). Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided: The Saudi experience. *International Journal of Nursing Practice*, 19 (6), 584–590. <https://doi.org/10.1111/ijn.12102>.
- Blanco Nistal, M. M., Tortajada Soler, M., Rodriguez Puente, Z., Puente Martinez, M.T., Mendez Martinez, C. & Fernandez Fernandez, J. A. (2021). Patient perception of nursing care in the context of the COVID-19 crisis. *Enfermeria Global*, 20, 64. <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>.
- Biröl, L. (2010). *Hemşirelik süreci*. İzmir, Türkiye: Etki Matbaacılık.
- Bryant, R. & Graham, M. C. (2002). Advanced practice nurses: A study of client satisfaction. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 14 (2), 88–92. <https://doi.org/10.1111/j.1745-7599.2002.tb00096.x>.
- Burtson, P. L & Stichler, J. F. (2010). Nursing work environment and nurse caring: Relationship among motivational factors. *Journal of Advanced Nursing*, 66 (8), 1819-1831. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05336.x>.
- Çil Eyi, S. (2012). *Ameliyat sırasında uygulanan hasta bakımının hasta ve hemşireler tarafından değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Dikmen, Y. & Yılmaz, D. (2016). Patient's perceptions of nursing care – a descriptive study from Turkey. *Annals of Nursing and Practice*, 3(3), 1048.
- Dinç, L. (2009). Hemşirelik hizmetlerinde etik yükümlülükler. *Hacettepe Tıp Dergisi*, 40, 113-19.
- Dinç, L. (2010). Bakım kavramı ve ahlaki boyutu. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 17(2), 74–82.
- Dozier, A. M., Kitzman, H. J., Ingersoll, G. L., Holmberg, S. & Schultz, A. W. (2001). Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Research in Nursing Health*, 24 (6), 506–17. <https://doi.org/10.1002/nur.10007>.
- Engster, D. (2006). Care ethics and animal welfare. *Journal of Social Philosophy*, 37(4), 521. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9833.2006.00355.x>.
- Griffiths, P. (2008). The art of losing? A response to the question 'is caring a lost art?'. *International Journal of Nursing Studies*, 45(3), 329–332. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.09.008>.
- Gül, Ş. & Dinç, L. (2018). Hastaların ve hemşirelerin hemşirelik bakımına yönelik algılarının incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*. 5(3), 192-208. <https://doi.org/10.31125/hunhemsire.500787>.
- Hajinezhad, M. E. & Azodi, P. (2014). Nurse caring behaviors from patients' and nurses' perspective: A comparative study. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 3, 1010–1017.
- International Council of Nurses (ICN). (2020). *Nursing the world to health - ICN announces theme for International Nurses Day 2020*. <https://www.icn.ch/news/nursing-world-health-icn-announces-theme-international-nurses-day-2020> (Erişim: 20.07.2021).
- İpek Çoban, G. & Kaşıkçı, M. (2010). Reliability and validity of the scale of patient perception of hospital experience with nursing care in a Turkish population. *Journal of Clinical Nursing*, 19(13-14), 1929–1934. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2009.03125.x>.
- Jha, A. K., Orav, E. J., Zheng, J. & Epstein, A. M. (2008). Patients' perception of hospital care in the United States. *The New England Journal of Medicine*, 359, 1921–1931. <https://doi.org/10.1056/NEJMsa0804116>.



- Kaplan, C. B. (2015). *Hastaların bireyselleştirilmiş bakım algıları ve etkileyen faktörlerin incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Kılıç Fırat, H., Cevheroğlu, S. & Görgülü, S. (2017). Dâhiliye ve cerrahi kliniklerinde yatan hastaların bakım bağımlılık düzeylerinin belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*. 10(1), 22-28.
- Koç, Z., Sağlam, Z. & Şenol, M. (2011). Patient satisfaction with the nursing care in hospital. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Science*, 31(3), 629-640.
- Kol, E., Geçkil, E., Arıkan, C., İltter, M., Özcan, Ö., Şakırgün, E., ... Atay, S. (2017). Türkiye'de hemşirelik bakım algısının incelenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (3), 163-172.
- Kurşun, Ş. (2010). *Genel cerrahi servisinde hasta ve hemşireler tarafından hemşirelik bakım kalitesinin algılanması* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Kurşun, Ş. & Kanan, N. (2012). Bakım davranışları ölçeği-24'ün Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 15(4), 229-235.
- Laschinger, H. S., Hall, L. M., Pedersen, C. & Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: An actionable approach to measuring patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 20 (3), 220–230. <https://doi.org/10.1097/00001786-200507000-00006>.
- Milutinovic, D., Simin, D., Brkic, N. & Brkic, S. (2012). The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scandinavian Journal Caring Sciences*, 26 (3), 598-606. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2012.00969.x>.
- Naing, L., Winn, T. & Rusli, B. N. (2006). Practical issues in calculating the sample size for prevalence studies. *Archives of Orofacial Sciences*, 1, 9-14.
- Öner Altıok, H., Şengün, F. & Üstün, B. (2011). Bakım: Kavram analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 4(3), 137-140.
- Parizad, N., Goli, R., Mirzaee, R., Baghaie, R. & Habibzadeh, H. (2021). Satisfaction with nursing care and its related factors in patients with COVID-19: A descriptive correlational study. *Journal of Education and Health Promotion*, 10, 437. [https://doi.org/10.4103/jehp.jehp\\_79\\_21](https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_79_21).
- Raffii, F., Hajineshad, M. O. & Haghani, M. O. (2019). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(2), 75–84.
- Rose, P. M. (2016). Individualized care in the radiation oncology setting from the patients' and nurses' perspectives. *Cancer Nursing*, 39(5), 411-22. <https://doi.org/10.1097/NCC.0000000000000332>.
- Samina, M., Qadri, G. J., Tabish, S. A., Samiya, M. & Riyaz, R. (2008). Patient's perception of nursing care at a large teaching hospital in India. *International Journal of Health Sciences*, 2 (2), 92–100.
- Sayed, H. Y., Mohamed, H. A. & Mohamed, E. E. (2013). Patients' perceptions as indicators of quality of nursing service provided at Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA. *Journal of American Science*, 9(5), 71–78.
- Şişe, Ş. (2013). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 14, 69-75.
- Tekin, F. (2011). *Ortopedik cerrahi hastalarının bireyselleştirilmiş bakımı algılama ve hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Edirne, Türkiye.
- Tutuk, A., Al, D. & Doğan, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 6(2), 36-41.

Twayana, S. & Adhikari, R. H. (2015). Patient's perception regarding nursing care at inpatient department of hospitals in Bhaktapur District. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5, 1–3.

Wal, D.V. (2005). *The Caring Ethic In Nursing. Ethics In Health Care* (2th. Ed.). USA, Juta; Ca. Ltd. PO. Bax.

World Health Organization (WHO). (2020). *Q&As on coronaviruses (COVID-19)*. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses> (Erişim: 20.07.2021).

Wu, M., Watson, R., Hayat, F., Ratcliffe, L., Beadsworth, M.BJ., McKenna, M., Wingfield, T. (2021). What do people hospitalised with COVID-19 think about their care? Results of a satisfaction survey during the first wave of COVID-19 in Liverpool. *Future Healthcare Journal*, 8(1), 70-05. <https://doi.org/10.7861/ffj.2020-0260>.

Wysong, P. R. & Driver, E. (2009). Patients' perceptions of nurses' skill. *Critical Care Nurse*, 29, 24–37. <https://doi.org/10.4037/ccn2009241>.