

Hastaların ve Hemşirelerin Algıladığı Bakım Davranışları ve Bakım Memnuniyeti

Nurses' and Patients' Perception of Caring Behaviors and Satisfaction

Derya Akça Doğan¹, Seher Tanrıverdi², Seda Pehlivan¹

¹Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, İç Hastalıkları Hemşireliği Ana Bilim Dalı, Bursa, Türkiye

²Mardin Artuklu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Cerrahi Hastalıklar Hemşireliği Ana Bilim Dalı, Mardin, Türkiye

Cite as: Akça Doğan D, Tanrıverdi S, Pehlivan S. Hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyeti. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2023;10(2):154-162.

DOI: 10.54304/SHYD.2023.26023

Öz

Amaç: Hemşirelerin, kendi bakım davranışlarını değerlendirmesi ve aynı bakım davranışlarının hastalar tarafından nasıl değerlendirildiğini anlaması oldukça önemlidir. Bu araştırma, hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Tanımlayıcı olarak yapılan bu araştırma, iç hastalıkları ve cerrahi kliniklerinde çalışan 119 hemşire ve bakım verdikleri 100 hasta ile gerçekleştirilmiştir. Veriler, hastalar ve hemşireler için ayrı veri toplama formları kullanılarak yüz yüze görüşme yöntemi ile toplanmıştır. Veri toplama formları; bireyin tanıtıcı özellikleri formu, Vizüel Analog Skala ve Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Formundan oluşmuştur.

Bulgular: Algılanan bakım davranışları toplam puan ortalaması, hastalarda ve hemşirelerde sırasıyla; 88,50 (SS=23,14) ve 111,44 (SS=16,52) olarak bulunmuştur. Bakım memnuniyeti puan ortalaması, hastalarda ve hemşirelerde sırasıyla; 6,66 (SS=2,07) ve 7,42 (SS=2,12) olup hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ($p<0,001$) ve memnuniyet düzeyleri ($p<0,01$) hastalara göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüksek saptanmıştır. Hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları puanı ile memnuniyet puanı arasında istatistiksel olarak olumlu yönde ilişki bulunmuştur (sırasıyla 0,591; 0,316; $p<0,01$).

Sonuç: Hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyetinin orta düzeyin üzerinde olduğu ve algılanan bakım davranış düzeyi arttıkça bakım memnuniyetinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda, hastalar tarafından algılanan bakım davranışlarını ve memnuniyet düzeyini arttırmak için uygulanabilecek yaklaşımlar ile ilgili araştırmalar yapılmalı ve stratejiler geliştirilmelidir.

Anahtar Sözcükler: Bakım, hasta, hemşire, hemşirelik bakımı, memnuniyet.

Abstract

Aim: This research was carried out to determine the relationship between caring behaviors perceived by patients and nurses and care satisfaction.

Method: This descriptive study was conducted with 119 nurses working in internal and surgical clinics and 100 patients they care for. Data were collected by face-to-face interview method using separate data collection forms for patients and nurses. Data collection forms consisted of the introductory characteristics of the individual, the Visual Analog Scale, and the Caring Behaviors Assessment Tool-Short Form.

Results: The mean total score of perceived caring behaviors was found to be 88.50 (SD=23.14) for the patients and 111.44 (SD=16.52) for the nurses. The mean care satisfaction score was 6.66 ± 2.07 for the patients and 7.42 (SD=2.12) for the nurses. Nurses' perceived caring behaviors ($p<0.001$) and satisfaction levels ($p<0.01$) were statistically significantly higher than the patients'. A statistically positive correlation was found between the caring behavior score perceived by the patients and nurses and the satisfaction score (respectively 0,591; 0,316; $p<0,01$).

Conclusion: The caring behaviors and care satisfaction perceived by the patients and nurses were above the moderate level. As the perceived caring behavior level increased, care satisfaction increased.

Keywords: Care, nursing, nursing care, patient, satisfaction.

Corresponding author / Sorumlu yazar: Derya Akça Doğan • deryaakca@uludag.edu.tr

Received / Geliş: 19.01.2023 • **Accepted / Kabul:** 03.08.2023 • **Published Online / Online Yayın:** 28.08.2023

Giriş

Hemşire, hasta bakımından sorumlu, doğrudan bakımı veren ve hastalarla en çok teması olan sağlık çalışanıdır (Modic ve ark., 2014). Bakım ise hemşirenin hastaya sağlık hizmeti verirken yaptığı tüm işlevleri içermektedir (Aupia ve ark., 2018). Bakım hizmeti almak üzere hastaneye gelen hastanın, sunulacak bakımla ilgili bazı beklentileri olabilmektedir. Hastanın bakım davranışları algısının anlaşılması, bireysel hasta gereksinimlerini karşılayan ve hasta deneyimini etkileyen hemşirelik girişimlerini planlamak ve geliştirmek açısından önemlidir. Hemşire, hastanın gerçek ve algılanan gereksinimlerini ve beklentilerini anlayarak buna yönelik yanıt geliştirmelidir (Modic ve ark., 2014).

Hemşirelerin, kendi bakım davranışlarını değerlendirmesi ve aynı bakım davranışlarının hastalar tarafından nasıl değerlendirildiğini anlaması oldukça önemlidir. Hemşirelerin bakım davranışları belirlenerek, kaliteli bakım davranışlarını geliştirmeye yönelik tasarlanmış bakım stratejilerinin oluşturulması ve müdahalelerin geliştirilmesi sağlanabilir (Aupia ve ark., 2018). Hastaların bakım olarak algıladığı davranışları belirlemek ise hemşirelerin hasta merkezli, kanıta dayalı girişimler tasarlamasına ve genel hasta deneyimine katkıda bulunmasına yardımcı olabilmektedir (Modic ve ark., 2014).

Hastaların bakım davranışlarına ilişkin algıları üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde, farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bakım davranışlarını değerlendiren uluslararası bir çalışmada, farklı ülkelerdeki katılımcıların hastaların ve hemşirelerin algısı arasında önemli değişikliklerin gözlemlendiği belirlenmiştir (Papastavrou ve ark., 2012). Türkiye’de yapılan bir çalışmada, hastaların bakım algılarının hemşirelerden daha düşük olduğu bildirilmiştir (Mert ve ark., 2021). Bu bilgiler doğrultusunda, hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışlarının belirlenmesinin önemli olduğu görülmektedir. Türkiye’de hemşirelerin, hemşirelik öğrencilerinin ve hastaların bakım davranışları algısını değerlendiren çalışmalar bulunmaktadır (Gökşin ve Erzincanlı., 2020; Gülpınar ve ark., 2019; Kersu ve ark., 2020; Mert ve ark., 2021). Bununla birlikte, sadece hastaların bakım davranışları algısının ve memnuniyetinin incelendiği sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Kersu ve ark., 2020; King ve ark., 2019; Palese ve ark., 2011). Hastaların yanı sıra hemşirelerin de bakım davranışları algısı ile verdiği bakımdan memnuniyeti arasındaki ilişki değerlendirilmelidir. Bilimsel yazında, hem hastaların hem de hemşirelerin bakım davranışları algısı ile bakım memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bakım, hasta ve hemşire arasındaki karşılıklı etkileşimi kapsayan bir süreç olduğundan, tek taraflı bir değerlendirmenin yeterli olmadığı düşünülmektedir. Bununla birlikte, her iki tarafın da algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesinin bakımın kalitesini iyileştirmeye katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Tipi: Tanımlayıcı olarak yapılan araştırmanın amacı; hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemektir.

Araştırma Soruları: Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- Hastaların algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyet düzeyleri nedir?
- Hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyet düzeyleri nedir?
- Hastaların algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyet düzeyleri arasında ilişki var mıdır?
- Hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyet düzeyleri arasında ilişki var mıdır?

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri: Araştırma Güneydoğu Anadolu Bölgesinde bir eğitim araştırma hastanesinde yapılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örnekleme: Araştırmanın evrenini, yaklaşık 400 yatak kapasitesi bulunan bir eğitim araştırma hastanesi iç hastalıkları ve cerrahi kliniklerinde çalışan hemşireler ve bakım verdikleri hastalar oluşturmuştur. İç hastalıkları ve cerrahi kliniklerinin yatak sayıları yaklaşık 220 olup bu birimlerde yaklaşık 140 hemşire çalışmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise Ekim-Aralık 2022 tarihleri arasında birimlerde bulunan, araştırmaya katılmayı kabul eden, iletişim kurabilen ve veri toplama formuna eksiksiz yanıt veren 119 hemşire ve 100 hasta oluşturmuştur.

Veri Toplama Araçları: Araştırmanın verileri, veri toplama formu aracılığıyla toplanmıştır. Hastalar ve hemşireler için ayrı veri toplama formları uygulanmıştır.

Hasta veri toplama formu: Hasta tanıtıcı form ve Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form-Hasta Versiyonu (BDDÖ-KF-Hasta Versiyonu) olarak iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, hastaların tanıtıcı özellikleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu ve bulunduğu klinik) ile alınan bakımdan memnuniyet düzeyini ölçmek için kullanılan Vizüel Analog Skala (VAS)'dan oluşan yedi soru yer almaktadır. BDDÖ-KF-Hasta Versiyonu ise 27 maddeden oluşmaktadır.

Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği Kısa Formu - Hasta Versiyonu (BDDÖ-KF-Hasta Versiyonu): Bilimsel yazın incelendiğinde; bakım davranışlarını ölçen birden fazla araç olduğu görülmektedir (Cronin ve Harrison, 1988; Lee-Hsieh ve ark., 2005; Wolf ve ark., 1994). Fakat hemşirelik bakım davranışlarına ilişkin değerlendirmelerin bir hemşirelik kuramına dayanan geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı ile yapılması önemlidir. Hasta bakım davranışları hakkındaki algılarını belirlemek amacıyla Cronin ve Harrison (1988) tarafından geliştirilen BDDÖ aracı, bir hemşirelik kuramı olan Watson'ın İnsan Bakım Modeli'ne dayanmaktadır. Beşli Likert tipte olan ölçek, hastalar tarafından hemşirelik bakım davranışlarının değerlendirilmesini sağlamaktadır. BDDÖ-KF-Hasta Versiyonunun Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması, Akgün ve arkadaşları (2021) tarafından yapılmıştır. Ölçek, yedi alt boyut ve 27 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; (F); F1: Hümanizm/inanç-umut/duyarlılık (1-4 madde), F2: Yardım etme/güven (5-8 madde), F3: Olumlu ve olumsuz duyguları ifade etme (9-11 madde), F4: Kişilerarası öğrenme-öğretme (12-15 madde), F5: İyileştirici bakım çevresi (16-21 madde), F6: Temel gereksinimlere yardım (22-24 madde), F7: Varoluşsal/fenomenolojik/ruhsal güçler (25-27 madde) şeklindedir. Ters madde veya kesme noktası bulunmayan ölçeğin, Cronbach alpha katsayısı 0,96 olarak bildirilmiştir (Akgün ve ark., 2021). Bu çalışmada, ölçeğin Cronbach alpha katsayısı 0,97 bulunmuştur.

Hemşire Veri Toplama Formu: Hemşire tanıtıcı form ve Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form-Hemşire Versiyonu (BDDÖ-KF-Hemşire Versiyonu) olarak iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, hemşirelerin tanıtıcı özellikleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu ve bulunduğu klinik) ile verdiği bakımdan memnuniyet düzeyini ölçmek için kullanılan VAS'tan oluşan yedi soru yer almaktadır. BDDÖ-KF-Hemşire Versiyonu ise 27 maddeden oluşmaktadır.

Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği Kısa Formu - Hemşire Versiyonu (BDDÖ-KF-Hemşire Versiyonu): Ölçek, hemşirelerin bakım davranışlarını değerlendirmelerine olanak sağlamak amacıyla formun hasta sürümü kullanılarak geliştirilmiştir. Akgün ve arkadaşları (2020) tarafından Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. BDDÖ-KF-Hemşire Versiyonu'nun alt boyut sayısı yedi, madde sayısı ise 27'dir. Bu alt boyutlar/faktörler (F); F1: Hümanizm/inanç-umut/duyarlılık (1-4 madde), F2: Yardım etme/güven (5-8 madde), F3: Olumlu ve olumsuz duyguları ifade etme (9-11 madde), F4: Kişilerarası öğrenme-öğretme (12-15 madde), F5: İyileştirici bakım çevresi (16-21 madde), F6: Temel gereksinimlere yardım (22-24 madde), F7: Varoluşsal/fenomenolojik/ruhsal güçler (25-27 madde) şeklinde isimlendirilmiştir. Beşli Likert tipte olan ölçeğin ters madde veya kesme noktası bulunmamaktadır. Ölçeğin Cronbach alpha katsayısı 0,97 olarak bildirilirken (Akgün ve ark., 2020), bu çalışmada ölçeğin Cronbach alpha katsayısı 0,95 bulunmuştur.

Vizüel Analog Skala (VAS): Price ve arkadaşları (1983) tarafından geliştirilen ölçek, son derece basit, kolay uygulanabilen ve öznel deneyimleri ölçmede kullanılan bir ölçüm yöntemidir. Bir ucu "çok iyi", diğer ucu da "çok kötü" olduğunu belirten 10 cm ya da 100 mm'lik yatay ya da dikey bir hat üzerinde bireyler tarafından işaretlemeler yapılarak değerlendirilen bir ölçüm aracıdır. Bu hat sadece düz bir hat olabileceği gibi eşit aralıklar halinde bölünmüş ya da hat üzerine konan tanımlama sözcüklerine de sahip olabilmektedir (Price ve ark., 1983). Günümüzde VAS, ağrı şiddetinin yanı sıra çeşitli değişkenlerin ölçülmesinde de kullanılmaktadır. Bu çalışmada da memnuniyet değerlendirmesi için kullanılan ölçeğin, bir ucu "memnuniyet düzeyinin çok iyi (10)" olduğunu, diğer ucu ise "memnuniyet düzeyinin çok kötü (0)" olduğunu göstermektedir.

Verilerin Toplanması: Araştırma verileri, araştırmacılar tarafından biri tarafından iç hastalıkları ve cerrahi kliniklerinde tedavi gören hastalar ve çalışan hemşireler ile yüz-yüze görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Veri toplama formunda yer alan soruların yanıtlanma süresi 10-15 dakikadır.

Verilerin Analizi: Araştırmada elde edilen veriler IBM SPSS 28.0 istatistik paket programı (IBM Statistical Package for Social Sciences- SPSS; Armonk, NY, USA) ile değerlendirilmiştir. Sürekli değişkenler ortalama±standart sapma, kategorik değişkenler ise sayı (yüzde) olarak belirtilmiştir. Normal dağılıma uygunluk testi Kolmogorov-Smirnov Testi ile değerlendirilerek, gruplar arasında normal dağılım gösteren ikili değişkenlerin karşılaştırılmasında bağımsız gruplarda t testi, normal dağılım göstermeyen ikili değişkenlerin karşılaştırılmasında Mann Whitney U testi ve üç veya daha fazla değişkenlerin Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Sayısal değişkenler arasındaki ilişki korelasyon analizi ile değerlendirilmiş olup anlamlılık düzeyi $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü: Bu çalışmada veri toplamadan önce bir üniversitenin Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan onay (Karar tarihi ve sayısı: 13.10.2022, 2022/12-15) ve araştırmanın yapıldığı kurumdan izin alınmıştır. Araştırmada kullanılması planlanan 'Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Formu-Hasta Versiyonu' ve 'Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Formu-Hemşire Versiyonu' için sorumlu yazardan e-posta yoluyla izin alınmıştır. Ayrıca katılımcıların bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları: Bu çalışma, Ekim 2022 ve Aralık 2022 tarihleri arasında, Güneydoğu Anadolu'da bir eğitim araştırma hastanesinde tedavi gören hastalar ve çalışan hemşirelerden, çalışmaya katılmayı kabul edenlerin görüşleriyle sınırlıdır.

Bulgular

Tablo 1. Hastaların ve hemşirelerin tanıtıcı özellikleri

Özellikler	Hasta (N:100)		Hemşire (N:119)		
	n	%	n	%	
Cinsiyet	Kadın	60	60,0	87	73,1
	Erkek	40	40,0	32	26,9
Medeni durum	Evli	68	68,0	48	40,3
	Bekar	32	32,0	71	59,7
Eğitim durumu	Okur-yazar	27	27,0	-	-
	İlkokul mezunu	19	19,0	-	-
	Ortaokul/lise mezunu	39	39,0	19	16,0
	Lisans mezunu	15	15,0	95	79,8
Gelir durumu	Lisansüstü mezunu	-	-	5	4,2
	Gelir giderden az	26	26,0	19	16,0
	Gelir gidere eşit	65	65,0	82	68,9
	Gelir giderden fazla	9	9,0	18	15,1
Bulunduğu klinik	Dahili	63	63,0	69	58,0
	Cerrahi	37	37,0	50	42,0

Hastaların %60'ı kadın, %68'i evli ve %39'u ortaokul/lise mezunu, %65'inin geliri giderine eşit, %63'ü iç hastalıkları kliniğinde tedavi görmektedir. Hemşirelerin %73,1'i kadın, %59,7'si bekar ve %79,8'i önlisans/lisans mezunu, %68,9'unun geliri giderine eşit, %58'i iç hastalıkları kliniğinde çalışmaktadır (Tablo 1). Hastaların yaş ortalaması 40,01 (SS=16,66) (min:19-max:88), hemşirelerin yaş ortalaması 27,47 (5,49) (min:19-max:48) bulunmuştur.

Tablo 2. Hastaların ve hemşirelerin Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form ve Vizüel Analog Skala puan ortalamalarının karşılaştırılması

	Hasta (N:100)				Hemşire (N:119)				Z/t	p
	Ort.	SS	Min.	Max.	Ort.	SS	Min.	Max.		
F1	12,74	4,03	4,00	20,00	17,12	2,65	10,00	20,00	Z=-7,78	< 0,001
F2	12,92	3,75	4,00	20,00	15,79	3,02	7,00	20,00	Z=-5,938	< 0,001
F3	9,24	3,24	3,00	15,00	12,17	2,29	6,00	15,00	Z=-6,723	< 0,001
F4	13,16	3,77	4,00	20,00	16,18	3,32	7,00	20,00	Z=-5,769	< 0,001
F5	20,20	5,68	6,00	30,00	25,07	4,30	9,00	30,00	Z=-6,637	< 0,001
F6	11,06	2,56	3,00	15,00	12,90	1,89	7,00	15,00	Z=-5,604	< 0,001
F7	9,18	3,11	3,00	15,00	12,21	2,21	6,00	15,00	Z=-7,354	< 0,001
BDDÖ-KF Toplam	88,50	23,14	31,00	135,00	111,44	16,52	62,00	135,00	t=8,531	< 0,001
VAS Memnuniyet	6,66	2,07	0,00	10,00	7,42	2,12	0,00	10,00	Z=-2,95	0,003*

BDDÖ-KF: Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form, F1: Hümanizm/inanç-umut/duyarlılık, F2: Yardım etme/güven, F3: Olumlu ve olumsuz duyguları ifade etme, F4: Kişilerarası öğrenme-öğretme, F5: İyileştirici bakım çevresi, F6: Temel gereksinimlere yardım, F7: Varoluşsal/fenomenolojik/ruhsal güçler, Min: Minimum, Max: Maximum, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, VAS: Vizüel Analog Skala.

Z: Mann-Whitney U testi, t: Bağımsız gruplarda t testi

*p<0,01

BDDÖ-KF'nin tüm alt boyutları, BDDÖ-KF toplam puan ortalaması yönünden hastalar ve hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,001$). Hemşirelerin BDDÖ-KF'nin toplam ve tüm alt alt boyutlarının puan ortalaması, hastalara göre daha yüksek saptanmıştır. VAS memnuniyet puan ortalaması yönünden hastalar ve hemşireler karşılaştırıldığında, hemşirelerin verdikleri bakımdan memnuniyet puanları, hastaların aldıkları bakımdan memnuniyet puanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur ($p<0,01$) (Tablo 2).

Tablo 3. Hastaların ve hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form ve Vizüel Analog Skala memnuniyet puan ortalamalarının karşılaştırılması

Özellikler		Hasta (N:100)		Hemşire (N:119)	
		BDDÖ-KF Toplam	VAS	BDDÖ-KF Toplam	VAS
Cinsiyet	Kadın	86,53±21,91	6,60±2,01	111,32±15,80	7,160±2,21
	Erkek	91,45±24,86	6,75±2,17	111,75±18,61	8,120±1,68
	Z	-0,901	-0,384	-0,327	-2,126
	p	0,368	0,701	0,744	0,033*
Medeni durum	Evli	91,16±21,49	6,78±1,92	111,58±16,60	7,33±2,13
	Bekar	82,84±25,77	6,41±2,37	111,33±16,59	7,48±2,12
	Z	-1,852	-0,639	-0,027	-0,513
	p	0,064	0,523	0,978	0,608
Eğitim durumu	Okur - yazar	89,37±21,80	6,30±2,13	-	-
	İlkokul mezunu	93,53±23,04	7,16±2,09	-	-
	Ortaokul/lise mezunu	86,64±25,97	6,62±2,160	110,21±18,78	6,63±2,68
	Lisans mezunu	85,40±18,35	6,80±1,70	111,65±16,04	7,53±1,97
	Lisansüstü mezunu	-	-	112,00±20,25	6,80±1,70
	KW	2,261	2,162	0,049	1,935
	p	0,52	0,54	0,825	0,164
Gelir durumu	Gelir giderden az	86,73±23,90	6,50±2,16	114,05±15,59	7,32±2,24
	Gelir gidere eşit	86,58±21,77	6,55±2,00	110,90±15,44	7,30±2,17
	Gelir giderden fazla	107,44±24,66	7,89±2,09	111,11±22,20	8,06±1,70
	KW	5,024	2,773	0,88	1,665
	p	0,081	0,25	0,644	0,435
Bulunduğu klinik	Dahili	86,68±25,17	6,79±2,28	113,07±16,86	7,64±2,34
	Cerrahi	91,69±19,14	6,43±1,64	109,18±15,94	7,12±1,75
	Z	-1,243	-0,701	-1,487	-2,071
	p	0,214	0,483	0,137	0,038*

BDDÖ-KF: Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form, VAS: Vizüel Analog Skala

Z: Mann-Whitney U testi, KW: Kruskal Wallis testi

* $p<0,05$

Hasta ve hemşirelerin medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu özellikleri açısından BDDÖ-KF ve VAS memnuniyet puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Ancak, hemşirelerin VAS memnuniyet puan ortalaması cinsiyet değişkeni yönünden karşılaştırıldığında, erkek hemşirelerin verdikleri bakımdan memnuniyet puanları, kadın hemşirelere göre istatistiksel olarak anlamlı olarak yüksek ($p<0,05$) saptanmıştır (Tablo 3). Bununla birlikte, hemşirelerin çalıştığı klinik değişkeni yönünden VAS memnuniyet puan ortalaması analiz edildiğinde; iç hastalıkları kliniğinde çalışan hemşirelerin puan ortalaması, cerrahi kliniğinde çalışan hemşirelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 3). Ayrıca, hastaların ve hemşirelerin yaş ortalaması ile BDDÖ-KF ve VAS memnuniyet puan ortalamaları arasında yapılan spearman korelasyon analizinde de istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 4. Hastaların ve hemşirelerin Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form ve Vizüel Analog Skala memnuniyet puan ortalamalarının ilişkisi

Memnuniyet		BDDÖ-KF							Toplam
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	
		r	r	r	r	r	r	r	
VAS	Hasta	0,576**	0,497**	0,462**	0,491**	0,585**	0,541**	0,507**	0,591**
	Hemşire	0,279**	0,242**	0,240**	0,260**	0,311**	0,176	0,208*	0,316**

BDDÖ-KF: Bakım Davranışları Değerlendirme Ölçeği-Kısa Form, F1: Hümanizm/inanç-umut/duyarlılık, F2: Yardım etme/güven, F3: Olumlu ve olumsuz duyguları ifade etme, F4: Kişilerarası öğrenme-öğretme, F5: İyileştirici bakım çevresi, F6: Temel gereksinimlere yardım, F7: Varoluşsal/fenomenolojik/ruhsal güçler, VAS: Vizüel Analog Skala

r: Spearman korelasyon analizi

*p<0,05, ** p<0,01

Her iki grupta da BDDÖ-KF hem alt boyut hem de toplam puan ortalaması ile VAS memnuniyet puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve olumlu yönde ilişki bulunmuştur (p<0,05) (Tablo 4).

Tartışma

Hastaların ve hemşirelerin BDDÖ-KF ve VAS memnuniyet puan ortalamaları

Bu çalışmada, hastaların algıladığı bakım davranışları orta düzeyin üzerinde bulunurken, farklı kliniklerde yapılan çalışmalarda benzer sonuçlar bildirilmiştir. Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastalar (Kersu ve ark., 2020; Mert ve ark., 2021) ve infertilite tedavisi gören kadınlar ile (Gülpınar ve ark., 2019) yapılan çalışmalarda, hastaların algıladığı bakım davranışları puan ortalamasının orta düzeyin üzerinde olduğu belirtilmiştir. Bu sonuçlardan farklı olarak acil birimde yapılan bir çalışmada ise hastaların algıladığı bakım davranışları puanlarının yüksek olduğu bildirilmiştir (Eroğlu, 2018). Hastaların VAS ile değerlendirilen bakım memnuniyet düzeyi puan ortalaması orta düzeyin üzerinde bulunmuştur. İç hastalıkları (Yanık ve Ateş, 2018) ve cerrahi kliniklerde (Arslan ve Gürsoy, 2021; Erciyas ve ark., 2021; Gezer ve Arslan, 2021; Gül ve ark., 2021; Kersu ve ark., 2020; Köseoğlu ve Seki, 2020) yapılan çalışmalarda, hastaların hemşirelik bakımı memnuniyet düzeyi orta düzeyin üzerinde bulunmuştur. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar, alan yazınla benzerlik göstermektedir.

Hemşirelerin BDDÖ-KF toplam puan ortalaması 111,44 (SS=16,52) olarak bulunmuş olup diğer araştırmalarla benzerlik göstermektedir. Hemşirelerin BDDÖ-KF toplam puan ortalaması Akgün ve arkadaşlarının (2020) yaptığı çalışmada 119,40 (SS=14,54), Basit ve arkadaşlarının (2022) yaptığı çalışmada ise 116,66 (SS=19,78) olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre hemşirelerin bakım davranışları algısının orta düzeyin üzerinde olduğu söylenebilir. Mert ve arkadaşları (2021), cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin bakım algılarını orta düzeyin üzerinde bulmuştur. Shalaby ve arkadaşları (2018) yoğun bakım hemşirelerinin algıladığı bakım davranış puanlarının yüksek olduğunu bildirmiştir. Yapılan çalışmalarda farklı kliniklerde çalışan hemşirelerin örnekleme alındığı görülmektedir. Bu çalışmaya iç hastalıkları ve cerrahi kliniklerde çalışan hemşireler alınmıştır. Yoğun bakım hemşirelerinin algıladığı bakım davranış puanlarının yüksek olmasının, yoğun bakım hemşirelerinin bakım verdiği hastaların özellikleri ile hemşirenin rol ve sorumluluğunun farklı olmasından ve hemşirenin daha az sayıda hasta ile çalışması ve de yoğun bakımda hasta ile birebir iletişim halinde olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bu çalışmada, hemşirelerin VAS ile değerlendirilen hemşirelik bakımı memnuniyet düzeyi puan ortalaması 7,42 (SS=2,12) bulunmuştur. En yüksek puanın 10 olduğu göz önünde bulundurulduğunda; hemşirelik bakımına ilişkin hemşirelerin orta düzeyin üzerinde memnuniyet puanına sahip olduğu söylenebilir. Bu bulgu, hemşirelerin bakıma ilişkin rol ve sorumluluklarını hasta bakımına uygun şekilde yansıtabildiğini düşünmesi, fakat geliştirilebilir yönleri olduğunun farkında olmasının bir göstergesi olarak yorumlanabilir.

Hastaların BDDÖ-KF toplam puan ortalaması hemşirelere göre daha düşük bulunmuştur. Hastaların bakım kavramına ilişkin mesleki bilgiye sahip olmaması, bakımı değerlendirmede daha çok sezgilerini ve hemşire-hasta etkileşimine duyarlılıklarını göz önünde bulundurması, algılanan bakımın hemşirelerden daha düşük olmasına neden olabilmektedir (Vujić ve ark., 2022). Bazı çalışmaların sonuçları, bu araştırmanın bulgusuyla benzer şekilde, hastaların bakım algısının hemşirelerden daha düşük olduğunu göstermektedir (Cerit ve Çoşkun, 2018; Mert ve ark., 2021). Farklı olarak hemşireler, hastalar ve hemşirelik öğrencileri ile yapılan bir araştırmada, tüm grupların hemşirelik bakım algısının benzer olduğu bulunmuştur (Aupia ve ark., 2018). Altı Avrupa ülkesinde tedavi gören cerrahi hastaları ve bu hastalara bakım veren hemşirelerden

oluşan bir örnekleme yapılan bir çalışmada, hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım arasında önemli farklılıklar olduğu bildirilmiştir (Papastavrou ve ark., 2012). Çalışmaların yapıldığı hastane ortamının ve çalışmaya alınan insanların fiziksel ve sosyal özelliklerinin etkisiyle farklı sonuçların elde edildiği düşünülmektedir. Ayrıca, hemşirelerin algıladığı bakım davranışlarının hastalardan daha yüksek olması, mesleki olarak sorumluluğu bakım vermek olan hemşirelerin sorulara yanıt verme olasılığını da düşündürmüştür.

Bu çalışmada hastaların VAS memnuniyet puan ortalaması hemşirelere göre daha düşük bulunmuştur. Bu sonuç, hemşirelerin verdiği bakımdan memnuniyet düzeyinin, hastaların aldığı bakımdan memnuniyet düzeyine göre daha yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Hasta memnuniyeti, hastanın beklentisi doğrultusunda bakımı algılamaya düzeyi ile belirlenmektedir. Hemşirelerin hasta bakımına yansıtıldığı düşündüğü bakım davranışlarının, hastaların hemşirelerden beklediği bakım davranışlarını karşılamadığı söylenebilir. Dor ve Halperin (2022) yaptığı çalışmada, hemşirelerin hem iş doyumunu hem de güdülenmelerini hastalara göre daha yüksek algıladığı belirlenirken, Vujanic ve arkadaşlarının (2022) 291 hasta ve 155 hemşire ile yaptığı çalışmada, hemşirelerin hastalara göre hemşire-hasta ilişkisini daha az önemli olarak algıladığı gösterilmiştir. Bu çalışma bulgusunun, bakım veren hemşirelerin ve bakım alan hastaların algılarındaki farklılıktan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Hastaların ve hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile BDDÖ-KF ve VAS memnuniyet puan ortalamalarının karşılaştırılması

Bu çalışmada, hastaların ve hemşirelerin tanıtıcı özelliklerinin BDDÖ-KF toplam puan ortalamasını ve hastaların tanıtıcı özelliklerinin VAS memnuniyet puan ortalamasını etkileyen anlamlı değişkenler olmadığı saptanmıştır. Benzer şekilde, Arslan ve Gürsoy (2021) yaptıkları çalışmada, tanıtıcı özelliklerin hasta memnuniyetini etkilemediği bildirilmiştir. Ancak hemşirelerin cinsiyet ve çalıştığı klinik özelliklerinin, VAS memnuniyet puan ortalamasını etkileyen anlamlı değişkenler olduğu görülmüştür. Algılanan bakım davranış düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmamasına karşın, erkek hemşirelerin VAS memnuniyet puan ortalaması kadın hemşirelerden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Erkek hemşirelerin duygularını kadın hemşirelerden daha iyi yönettiği ve olumsuz duygusal durumlarda kendilerini daha az sorumlu tuttıkları, bu durumun da memnuniyeti olumlu yönde etkilediği bildirilmiştir (Cottingham ve ark., 2015). Bu sonucun, her iki cinsiyetin doğdukları günden itibaren yetiştirilmeleri sırasında öğrendikleri cinsiyete dayalı rollerinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada, iç hastalıkları kliniğinde çalışan hemşirelerin VAS memnuniyet puan ortalaması, cerrahi klinikte çalışan hemşirelerden daha yüksek bulunmuştur. Klinikler arası bakım memnuniyet düzeyi farkına hastalar açısından bakıldığında, iç hastalıkları kliniğinde tedavi gören hastaların VAS memnuniyet puan ortalamasının cerrahi kliniğinde tedavi gören hastalara göre istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte daha yüksek olduğu görülmektedir. Alan'ın (2018) bir üniversite hastanesindeki hastalarla yaptığı araştırmada, iç hastalıkları kliniğinde tedavi gören hastaların cerrahi kliniğinde tedavi gören hastalardan istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu bildirilmiştir. İç hastalıkları kliniklerinde tedavi gören hastaların çoğunluğunun, kronik hastalık nedeniyle sık hastaneye başvurmaları nedeniyle hemşire-hasta etkileşiminin daha uzun süreli olduğu ve kendi hastalığını yönetmede daha etkin rol üstlenen bireylerden oluştuğu bilinmektedir. Cerrahi kliniklerinde ise genellikle akut gelişen belirli bir sorun nedeniyle hastaneye başvuran ve belirli soruna yönelik bir iyileşme beklentisi olan hastalar tedavi görmektedir. Cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin, hızlı iyileşme beklentisi ile bakım alan hastaların bu beklentilerini karşılaması ve bakım ile ilgili karar vermeleri gereken durumlar daha zorlayıcı olabilmektedir. Bu durumun, hemşirelerin memnuniyet düzeyini azaltabildiği düşünülmektedir.

Hastaların ve hemşirelerin BDDÖ-KF ve VAS memnuniyet puanları arasındaki ilişki

Bu çalışmada hastaların ve hemşirelerin BDDÖ-KF toplam puan ortalaması arttıkça VAS memnuniyet puanının arttığı belirlenmiştir. Benzer şekilde cerrahi kliniklerinde yapılan çalışmalarda, hastaların algıladığı bakım davranışları arttıkça bakım memnuniyet puanının arttığı belirlenmiştir (Gezer ve Arslan, 2021; Kersu ve ark., 2020). Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Finlandiya, Yunanistan, Macaristan ve İtalya'nın örnekleme alındığı bir çalışmada, hastalar tarafından algılanan bakım ve hasta memnuniyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Hastalar tarafından algılanan bakım davranışlarının hasta memnuniyetinin %44.1 gibi önemli bir oranını açıkladığı belirtilmiştir (Palese ve ark., 2011). Alan yazın incelendiğinde çalışmaların, hastaların algıladığı bakım davranışları ile bakım memnuniyeti arasındaki ilişkiye odaklandığı görülmektedir. Sadece hastanın değil hemşirenin de algıladığı bakım davranışı ile verdiği bakımdan memnuniyeti arasındaki ilişkinin göz ardı edilmemesi gerektiği düşünülmektedir. Hemşireler tarafından bakım davranışlarının değerlendirilmesi, bakım kalitesinin iyileştirilmesi açısından öz değerlendirme yapılmasını sağlayacaktır (Akgün ve ark., 2021). Hemşirelerin algıladığı bakım davranışı düzeyinin artması, bakımın kalitesini iyileştirmeye de yardımcı olabilmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma, hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyeti arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Çalışma sonucunda, hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve bakım memnuniyetinin orta düzeyin üzerinde olduğu, algılanan bakım davranış düzeyi arttıkça bakım memnuniyetinin arttığı bulunmuştur. Hastaların tanıtıcı özelliklerinin algılanan bakım davranışını ve memnuniyet düzeylerini etkilemediği görülmüştür. Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri de algılanan bakım davranışını etkilemezken, erkek ve iç hastalıkları kliniğinde çalışan hemşirelerin bakım memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve memnuniyet düzeyleri hastalara göre daha yüksek saptanmıştır. Bu doğrultuda, hastalar tarafından algılanan bakım davranışlarını ve memnuniyet düzeyini arttırmak için uygulanabilecek yaklaşımlar ile ilgili araştırmalar yapılmalı ve stratejiler geliştirilmelidir. Sağlık kurumları, hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışlarını ve memnuniyet düzeyini geçerli ve güvenilir araçlarla belirli aralıklarla değerlendirmelidir. Değerlendirme sonucunda ulaşılan veriler hemşireler ile paylaşılmalıdır. Hemşirelerin iş yükü fazlalığı, zaman yetersizliği, iletişim sorunları ve istenilen klinikte çalışmama gibi hasta memnuniyetini etkileyebilecek riskler ayrıntılı olarak tartışılmalıdır. Ayrıca hastaların ve hemşirelerin algıladığı bakım davranışları ve memnuniyet düzeyleri arasındaki farkın nedenlerini araştırmaya yönelik çalışmalar planlanmalıdır.

Teşekkür: Bu çalışmaya katılan tüm hastalara ve hemşirelere teşekkür ederiz.

Etik Kurul Onayı: Mardin Artuklu Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır (Tarih: 13.10.2022 - Karar No: 2022/12-15).

Çıkar Çatışması: Bildirilmemiştir.

Finansal Destek: Yoktur.

Katılımcı Onamı: Katılımcıların bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

Ethics Committee Approval: Mardin Artuklu University Non-Invasive Clinical Research Ethics Committee approval was obtained (Date: 13.10.2022 - Number: 2022/12-15).

Conflict of Interest: Not declared.

Funding: None.

Informed Consent: Informed consent of the participants were obtained.

Kaynaklar

- Akgün, M., Kavradim, S. T., Boz, İ. & Özer, Z. (2020). Development and psychometric properties of the Caring Behaviors Assessment Tool Nursing Version-Short Form. *International Journal for Quality in Health Care*, 32(10), 701-707. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa134>
- Akgün, M., Turan Kavradim, S., Boz, İ., Özer, Z. & Cronin, S. N. (2021). Developing and psychometric properties of the Caring Behaviors Assessment Tool-Patient Version-Short Form. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57, 1382-1389. <https://doi.org/10.1111/ppc.12702>
- Alan, H. (2018). Patients' satisfaction with the nursing services in a university hospital. *Journal of Education and Research in Nursing*, 15(2), 81-87. <https://doi.org/10.5222/HEAD.2018.081>
- Arslan, S. & Gürsoy, A. (2021). Hastaların hemşirelik bakım memnuniyetleri: Cerrahi hastaları örneği. *Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi*, 4(1), 21-28. <https://doi.org/10.38108/ouhcd.836914>
- Aupia, A., Lee, T. T., Liu, C. Y., Wu, S. F. V. & Mills, M. E. (2018). Caring behavior perceived by nurses, patients and nursing students in Indonesia. *Journal of Professional Nursing*, 34, 314-319. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2017.11.013>
- Basit, G., Erkuş Küçükkeleş, G. & Arslan Şeker, S. (2022). The relationship between nurses' professional values and caring behaviors. *Nursing Forum*, 57(6), 1044-1051. <https://doi.org/10.1111/nuf.12778>
- Cerit, B. & Çoşkun, S. (2018). Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algıları. *Turkish Journal of Clinics and Laboratory*, 9(2), 103-109. <https://doi.org/10.18663/tjcl.380674>
- Cottingham, M. D., Erickson, R. J. & Diefendorff, J. M. (2015). Examining men's status shield and status bonus: How gender frames the emotional labor and job satisfaction of nurses. *Sex Roles*, 72, 377-389. <https://doi.org/10.1007/s11199-014-0419-z>
- Cronin, S. & Harrison, B. (1988). Importance of nurse caring behaviors as perceived by patients after myocardial infarction. *Heart & Lung: The Journal of Critical Care*, 17(4), 374-380.
- Dor, A. & Halperin, O. (2022). Nurses' job satisfaction and motivation: Patients' and nurses' perceptions. *Journal of Biosciences and Medicines*, 10, 121-131. <https://doi.org/10.4236/jbm.2022.106011>

- Erciyas, A., Yazıcı, G. & Surel, A. A. (2021). Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi: Tanımlayıcı çalışma. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 13(4), 778-785. <https://doi.org/10.5336/nurses.2021-81280>
- Eroğlu, N. (2018). Acil servise başvuran hastaların hemşirelerin bakım davranışlarını değerlendirmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 20(2-3), 13-21.
- Gezer, D. & Arslan, S. (2021). Patient satisfaction on nursing care: The case of in day surgery. *Cukurova Medical Journal*, 46(2), 663-669. <https://doi.org/10.17826/cumj.895225>
- Gökşin, İ. & Erzincanlı, S. (2020). The relationship between nursing students attitudes towards gender roles and care behaviors. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 12(1), 49-55. <https://doi.org/10.5336/nurses.2019-66259>
- Gül, Z., Çakır Özmen, G. & Çilingir, D. (2021). Günübürlük cerrahi servisinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Anatolian Journal of Health Research*, 2(2), 41-45. <https://doi.org/10.29228/anatoljhr.51783>
- Gülpınar, K., Başkaya, S., Yeşilbudak, Z. & Boz, İ. (2019). Determination of the caring behaviors and affecting factors women perceived during infertility treatment. *Journal of Education and Research in Nursing*, 16(1), 21-26. <https://doi.org/10.5222/HEAD.2019.021>
- Kersu, Ö., Mert Boğa, S., Kosgeroglu, N., Aydın Sayılan, A., İlter, G. & Baydemir, C. (2020). Determination of the relationship between perception of nursing quality and satisfaction status of patients hospitalized in surgical services. *Journal of Education and Research in Nursing*, 17(1), 32-39. <https://doi.org/10.5222/HEAD.2020.032>
- King, B., Linette, D., Donohue-Smith, M. & Wolf, Z. (2019). Relationship between perceived nurse caring and patient satisfaction in patients in a psychiatric acute care setting. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 57(7), 29-38. <https://doi.org/10.3928/02793695-20190225-01>
- Köseoğlu, Ş. & Seki, Z. (2020). Genel cerrahi servisinde yatan hastaların batın ameliyatı sonrası hemşirelik bakımına ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 24(2), 121-133.
- Lee-Hsieh, J., Kuo, C.-L. & Tseng, H.-F. (2005). Application and evaluation of a caring code in clinical nursing education. *Journal of Nursing Education*, 44(4), 177-184. <https://doi.org/10.3928/01484834-20050401-07>
- Mert, S., Kersu, Ö., Aydın Sayılan, A., Baydemir, C. & İlter, G. (2021). Patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing care in surgical clinics: A multicenter study in Turkey. *Journal of Nursing Care Quality*, 36(2), 188-194. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000528>
- Modic, M. B., Siedlecki, S. L., Griffin, M. T. Q. & Fitzpatrick, J. J. (2014). Caring behaviors: Perceptions of acute care nurses and hospitalized patients with diabetes. *Journal of Patient Experience*, 1(1), 26-30. <https://doi.org/10.1177/237437431400100107>
- Palese, A., Tomietto, M., Suhonen, R., Efstathiou, G., Tsangari, H., Merkouris, A., ...& Papastavrou, E. (2011). Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses' caring behaviors: A descriptive and correlational study in six European Countries. *Journal of Nursing Scholarship*, 43(4), 341-350. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2011.01413.x>
- Papastavrou, E., Efstathiou, G., Tsangari, H., Suhonen, R., Leino-Kilpi, H., Patiraki, E., ...& Merkouris, A. (2012). A cross-cultural study of the concept of caring through behaviours: Patients' and nurses' perspectives in six different EU countries: Perspectives of caring through behaviours. *Journal of Advanced Nursing*, 68(5), 1026-1037. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05807.x>
- Price, D. D., McGrath, P. A., Rafii, A. & Buckingham, B. (1983). The validation of visual analogue scales as ratio scale measures for chronic and experimental pain: *Pain*, 17, 45-56. [https://doi.org/10.1016/0304-3959\(83\)90126-4](https://doi.org/10.1016/0304-3959(83)90126-4)
- Shalaby, S. A., Janbi, N. F., Mohammed, K. K. & Al-harhi, K. M. (2018). Assessing the caring behaviors of critical care nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, 8(10), 77. <https://doi.org/10.5430/jnep.v8n10p77>
- Vujanić, J., Mikšić, Š., Barać, I., Včev, A. & Lovrić, R. (2022). Patients' and nurses' perceptions of importance of caring nurse-patient interactions: Do they differ? *Healthcare*, 10(554), 1-16. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030554>
- Wolf, Z. R., Giardino, E. R., Osborne, P. A. & Ambrose, M. S. (1994). Dimensions of nurse caring. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 26(2), 107-112. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1994.tb00927.x>
- Yanik, S. & Ateş, S. (2018). Identification of nursing care satisfaction levels and related factors of in-patients at internal medicine clinics. *International Refereed Journal of Nursing Researches*, (14), 24-43. <https://doi.org/10.17371/UHD.2018.3.7>