

Araştırma makalesi / Research article • DOI: 10.48071/sbuhemsirelik.1195723

Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayış Düzeylerinin Değerlendirilmesi¹

Evaluation of Patients' Perceptions of Nursing Care

Canan ARSLAN² , Sefa SOBCALI³ , Tuğba DEMİRKAN⁴ 

Yazarların ORCID numaraları / ORCID IDs of the authors:

C.A. 0000-0001-7202-9185; S.S. 0000-0002-1656-7613;
T.D. 0000-0003-1643-5634

¹ Çalışma, 19.12.2019 tarihinde 6. Uluslararası 17. Ulusal Hemşirelik Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

² İstanbul Topkapı Üniversitesi, Plato Meslek Yüksekokulu, İstanbul

³ Kocaeli Sağlık ve Teknoloji Üniversitesi, Avrupa Meslek Yüksekokulu, Kocaeli

⁴ Burdur Devlet Hastanesi, Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü, Burdur

Sorumlu yazar / Corresponding author: Canan ARSLAN,
E-posta: cananarslan@topkapi.edu.tr

Geliş tarihi / Date of receipt: 27.10.2022

Kabul tarihi / Date of acceptance: 24.11.2022

Atf / Citation: Arslan, C., Sobcalı, S., ve Demirkan, T. (2022). Hastaların hemşirelik bakımını algılayış düzeylerinin değerlendirilmesi. *SBÜ Hemşirelik Dergisi*, 4(3), 129-132. doi:10.48071/sbuhemsirelik1195723

ÖZ

Giriş: Hemşirelik bakımı ile hastanın tüm ihtiyaçlarının giderilmesi ve beklentilerinin karşılanması, tedavi sürecini olumlu etkileyerek bakım kalitesini desteklemektedir.

Amaç: Bu araştırma, hastaneye yatan hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını belirlemek amacı ile planlanmıştır.

Yöntem: Tanımlayıcı olarak planlanan araştırma; bir devlet hastanesinin yataklı servislerinde taburculuğuna karar verilmiş 400 hasta ile yürütülmüştür. Çalışmanın verileri Hasta Bilgi Formu (HBF) ve Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeği (HHBAÖ) ile toplanmıştır.

Bulgular: Hastaların yaş ortalaması 55,25 olup, %52,3'ü kadındır. Hastaların %71,8'inin daha önce hastane geçmişinin olduğu ve %42,8'inin 1-2 gün süre ile hastanede kaldıkları belirlenmiştir. Hastaların "Hemşirelik Bakımını Algılayış (HHBAÖ) Ölçeği'nden" aldıkları ortalama puan 3,70±0,60 olarak saptanmıştır. Hastaların %43'ü 'hemşirelerin kendilerinin gerçekçi olmalarına yardımcı olduklarını, %33'ü 'hemşirelerin kendileriyle hemen ilgilendiklerini' belirtmişlerdir. Hastaların %9'u ise 'hemşirelerin hastalıklarının kendileri için ne demek olduğunu anlamadıklarını' ifade etmiştir.

Sonuç: Araştırma bulgularına göre hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetleri orta düzeyde bulunmuştur. Hemşirelerin hastayı daha iyi anlayabilmeleri için empati yeteneğinin geliştirilmesi ve bakım kalitesinin artırılmasını destekleyici çalışmalara katılmaları önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hasta; hemşirelik; hemşirelik bakımı.

ABSTRACT

Introduction: Meeting all the needs and expectations of the patient by nursing care supports the quality of care by positively affecting the treatment process.

Aim: The research was planned with the aim of determining the perception of nursing care of hospitalized patients.

Method: Research planned as descriptive was conducted with 400 patients who were decided to discharge from the inpatient services of a state hospital. The data of the study were collected with the Patient Information Form and the Patient's Perception of Nursing Care Scale.

Results: The mean age of the patients was 55.25 and 52.3% were women. It was determined that 71.8% of the patients had a previous hospital history and 42.8% of them stayed in the hospital for 1-2 days.

The mean score of the patients on the "Patient's Perception of Nursing Care Scale" was found to be 3.70±0.60. 43% of the patients stated that 'the nurses helped them to be realistic, and 33% stated that 'the nurses took care of them immediately'. 9% of the patients stated that 'nurses do not understand what their illness means to them'.

Conclusion: According to the research findings, the satisfaction of the patients from the nursing services was found to be moderate level. It is recommended that nurses should participate in studies that support the development of empathy skills and increase the quality of care in order that they can better understand the patient.

Keywords: Nursing; nursing care; patient.



Bu eser, Creative Commons Atıf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

Giriş

İnsan, doğumundan itibaren yaşamı boyunca bakıma ihtiyaç duyan bir varlıktır (Kol ve ark., 2017). Bakım kavramı bireyin fizyolojik ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanması olarak tanımlanabilmektedir. Jean Watson 'bakım' kavramının hemşirelik mesleğinin temelini oluşturduğunu savunmuştur (Watson, 2012). Bu anlamda hemşirelik bakımı; doğumdan itibaren sağlık ya da hastalık durumunda bireyin tam iyilik halinin devamlılığını sağlamak olarak ifade edilebilmektedir (Kol ve ark., 2017). Hemşirelik bakımında hastanın tüm ihtiyaçlarının giderilerek beklentilerinin karşılanması tedavi sürecini olumlu etkileyerek bakım kalitesini desteklemektedir (Kersu ve ark., 2020) Hemşirelik bakım kalitesinde, hastanın hastanede kalış süresi, tedaviye yanıtı ve bakıma uyumu gibi faktörler etkili olmaktadır. Bakım kalitesinin değerlendirilmesinde ise hasta memnuniyetinin sağlanması büyük önem taşır (Şişe, 2013). Hasta memnuniyeti hasta-hemşire birlikteliğine dayanır ve hemşirelik hizmetleri sonucunda bireyin kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ile doğrudan ilişkilidir (Kol ve ark., 2017). Hastaların almış oldukları hemşirelik bakımını algılama düzeyleri farklılık gösterebilmekte ve bu farklılıklar kişinin cinsiyet, yaş, sosyal durum ve eğitim seviyesi ile yakından ilişkili olmaktadır (Sayed, Mohammed ve Mohammed, 2013; Kol ve ark., 2017; Gül ve Dinç, 2018).

Amaç

Araştırma, hastaneye yatan hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarını belirlemek amacı ile yapılmıştır.

Yöntem

Araştırmanın Tasarımı ve Örneklemi

Tanımlayıcı tasarım ile gerçekleştirilen bu araştırma Kocaeli'de hizmet vermekte olan bir devlet hastanesinde taburculuğuna karar verilen hastalar ile yapılmıştır. Araştırmaya 18 yaşından büyük, bilişsel yeterliliğe sahip, iletişime açık, yataklı servise yatışı yapılan ve çalışmaya katılmayı kabul eden hastalar dahil edilmiştir. Bu kriterleri karşılamayan katılımcılar çalışmadan dışlanmıştır. Örneklem büyüklüğünü belirlemek için; $n = N.s2.t2a;sd / (N-1).d2$ formülü kullanılmış (Özdamar, 2003) ve birinci tip hata (a) formülde örneklem hatası $d=0.05$ olarak tayin edilip, popülasyon büyüklüğü 10.000 olarak dikkate alındığında ulaşılması gereken örneklem büyüklüğü 370 kişi olarak hesaplanmıştır. Elde edilen verilere göre örneklem büyüklüğü 400 kişiden oluşmuştur.

Verilerin Toplanması

Veriler, Hasta Bilgi Formu ve Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeği (HHBAÖ) kullanılarak Temmuz – Ağustos 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmacı tarafından katılımcılara, araştırmanın amacı ve veri toplama araçlarına ilişkin kısa bir açıklama yapıldıktan sonra veri toplama araçları uygulanmıştır. Soruların cevaplandırılması için katılımcılara herhangi bir zaman sınırlaması getirilmemiştir ve katılımcıların tüm soruları genel olarak 10-15 dakika içinde cevaplandıkları gözlemlenmiştir.

Hasta Bilgi Formu

Araştırmacılar tarafından ilgili literatür doğrultusunda geliştirilen; hastaların sosyodemografik özellikleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleği, aylık geliri vb.), daha önce hastaneye yatma durumu ve kronik hastalık varlığını sorgulayan 10 sorudan oluşmaktadır (Şişe, 2013; Dikmen ve ark., 2016; Kol ve ark., 2017).

Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayış (HHBAÖ) Ölçeği

Dozier ve ark tarafından 2001 yılında geliştirilen Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeğinin, İpek Çoban ve Kaşıkçı tarafından geçerlilik güvenilirlik çalışması yapılmıştır (Dozier, Kitzman, Ingersoll, Holmberg ve Schultz, 2001; İpek Çoban ve Kaşıkçı, 2007). Likert tipli, 15 sorudan oluşan (1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=biraz katılıyorum, 5=katılıyorum) ölçekten alınan puan 15 ile 75 arasında değişmektedir. Ölçekten alınan puanın yüksek olması hastanın hemşirelik bakımından memnun olduğunun göstergesi olarak değerlendirilir.

Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışma verilerinin analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Paket Programı kullanılmıştır. Tanımlayıcı bulgular sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma olarak gösterilmiştir. Bireylerin hemşirelik bakım algılayışlarının demografik bilgilere ve hastane tecrübelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere; sayı ve yüzde dağılımları, Kruskal Wallis testi ve Mann Whitney U testleri yapılmıştır. Tüm analizler için yanılma düzeyi 0,05 olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmada, Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeğini (HHBAÖ) kullanabilmek için ölçeğin Türkçe güvenilirlik geçerlilik çalışmasını yapan İpek Çoban ve Kaşıkçı'dan ölçek kullanım izni ile birlikte Kocaeli Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (etik kurul no: 2019/61) etik onay ve araştırmanın yürütüldüğü hastaneden gerekli resmi izinler alınmıştır. Araştırmaya katılacak hastalardan ise araştırmanın amacı ve verilerin gizliliği açıklanarak sözlü ve yazılı onamları alınmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların yaş aralığı 18-88 arasında ve yaş ortalaması 55,25'tir. Hastaların %52,3'ü kadın, %32'si lise düzeyinde eğitime sahiptir. Hastaların %78'i evli ve %34,8'i serbest meslek sahibi oldukları belirlenmiştir. Hastaların hastane geçmişleri değerlendirildiğinde; %71,8'inin daha önce hastane geçmişi olduğu ve %42,8'inin 1-2 gün süre ile hastanede kaldıkları görülmüştür. Hastaların %53,3'ünün kronik bir hastalığa sahip olduğu ve bu hastalıkların en yüksek oranda diyabet (%18) ve hipertansiyon (%17) olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Hastaların "Hastanın Hemşirelik Bakımını Algılayış (HHBAÖ) Ölçeği"nden aldıkları ortalama puan $3,70 \pm 0,60$ olarak saptanmıştır.

Hastaların bazı demografik özelliklerine göre HHBAÖ puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur. Yapılan analizler sonucunda; hastaların hemşirelik bakımını algılayış ölçeği (HHBAÖ) puanları hastaların sosyo-demografik özelliklerinden; cinsiyet ($p<0,001$), meslek grubu ($p<0,001$), gelir düzeyi ($p<0,001$) ve daha önce hastanede yatış sürelerine ($p<0,001$) göre istatistiksel olarak anlamlı derecede farklı bulunmuştur. Diğer sosyo-demografik değişkenler olan; medeni durum, öğrenim durumu ve kronik hastalığa sahip olma durumuna göre anlamlı bir fark bulunmamıştır (Tablo 2).

Tartışma

Bir devlet hastanesinin farklı kliniklerinde yatan ve taburculuğuna karar verilen hastaların hemşirelik bakımını algılayışları incelenmiş ve memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Hastaların HHBAÖ'den aldıkları ortalama puan 3,70 olup, hemşirelik bakımından memnuniyetleri orta düzeyde bulunmuştur. Çalışmamızda hastaların sosyodemografik özelliklerinden cinsiyet ile hemşirelik bakımını

Tablo 1. Hastaların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları (n=400)

Demografik Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Kadın	209	52,3
Erkek	191	47,7
Yaş Aralığı		
18-38	67	28,6
39-58	152	49,1
59-88	181	68,1
Medeni Durum		
Evli	313	78,3
Bekar	87	21,8
Öğrenim Durumu		
Okur-yazar değil	36	9,0
İlkokul	109	27,3
Ortaokul	95	23,8
Lise	128	32,0
Üniversite	32	8,0
Meslek		
Ev hanımı	116	29,0
İşçi/Memur	46	11,5
Emekli	74	18,5
Serbest meslek	139	34,8
Diğer	25	6,3
Gelir Durumu		
1000-1500	94	23,5
1500-2000	164	41,0
2000 TL ve üstü	142	35,5
Daha Önce Hastane Geçmiş		
Evet	287	71,8
Hayır	113	28,2
Hastanede Kalma Süresi		
1-2 gün	171	42,8
3-5 gün	69	17,3
1 haftadan fazla	32	8,0
1 aydan fazla	17	4,3
Yatış yok	111	27,8
Kronik Hastalığa Sahip Olma Durumu		
Evet	213	53,3
Hayır	187	46,8
Mevcut Kronik Hastalıklar		
Diyabet	72	18,0
Hipertansiyon	68	17,0
Kalp Hastalığı	54	13,5
KOAH/Pnömoni/Astım	41	10,3
Serebrovasküler Hastalık	17	4,3
Böbrek Yetmezliği	20	5,0
Kanser	18	4,5
Diğer	28	7,1

algılayış ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır (Tablo 2). Bizim çalışma sonuçlarımıza benzer şekilde Alasad, Tabar ve Aburuz'un (2015) çalışmalarında, kadın hastaların erkeklere göre hemşirelik bakımından daha memnun oldukları; Okgün Alcan, Van Giersbergen, Şahin Köze, Tanıl ve Aksakal'ın (2015) çalışmalarında ise erkek hastaların kadınlara göre hemşirelik bakımından daha memnun oldukları saptanmıştır. Farklı çalışmalarda ise cinsiyetin hemşirelik bakımından hasta memnuniyetini etkilemediği görülmüştür (Şişe, 2013; Peršolja, Markič, Blatnik ve Palese, 2018; Öztürk, Demirsoy, Sayılıgıl ve Florczak, 2020).

Tablo 2. Hastaların HHBAÖ Puanlarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (n=400)

Hasta ile İlgili Değişkenler	n	HHBAÖ Ort±SS	İstatistiksel Anlamlılık (p)
Cinsiyet			
Kadın	209	3,8±0,61	*p<0,001
Erkek	191	3,62±0,59	
Medeni Durum			
Evli	313	3,7±0,61	*p>0,05
Bekar	87	3,75±0,58	
Öğrenim Durumu			
Okur-yazar değil	36	3,91±0,57	**p>0,05
İlkokul	109	3,75±0,54	
Ortaokul	95	3,63±0,68	
Lise	128	3,69±0,58	
Üniversite	32	3,65±0,7	
Meslek			
Ev hanımı	116	3,8±0,61	**p<0,001
İşçi/Memur	46	3,58±0,62	
Emekli	74	3,78±0,51	
Serbest meslek	139	3,65±0,62	
Gelir Durumu			
1000-1500	94	3,83±0,55	**p<0,001
1500-2000	164	3,74±0,58	
2000 TL ve üstü	140	3,60±0,66	
Daha Önce Hastane Geçmiş			
Evet	287	3,7±0,63	*p>0,05
Hayır	113	3,73±0,55	
Hastanede Kalma Süresi			
1-2 gün	171	3,69±0,65	**p<0,001
3-5 gün	69	3,6±0,56	
1 haftadan fazla	2	3,84±0,65	
1 aydan fazla	17	3,97±0,53	
Kronik Hastalığa Sahip Olma Durumu			
Evet	213	3,74±0,55	*p>0,05
Hayır	187	3,68±0,67	

HHBAÖ: Hemşirelik bakımını algılayış ölçeği; Ort.: Ortalama; SS:Standart Sapma; n: Sayı *Mann-Whitney U Testi **Kruskal-Wallis Testi

Hastaların gelir düzeyi ile HHBAÖ arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Tablo 2). Öztürk ve arkadaşlarının (2020) dahili ve cerrahi birimlerde tedavi gören hastalar ile yaptığı çalışmada yüksek gelir düzeyine sahip hastaların hemşirelik bakımını algılayış düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Bu fark, gelir düzeyi yüksek olan hastaların hastanedeki ihtiyaçlarını bireysel karşılayabilmeleri sonucu beklentilerinin azalmış olabileceği şeklinde açıklanabilir.

Hastaların daha önceden hastaneye yatış durumları ile HHBAÖ'den aldıkları puan arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır (Tablo 2). Bu sonuç, hastaların geçmiş hastane tecrübelerinin mevcut memnuniyet durumlarını etkilemediği şeklinde yorumlanabilir. Yapmış olduğumuz çalışma sonuçlarının aksine yapılan başka bir çalışmada, hastanede yatış öyküsü olan hastaların ilk kez hastanede yatan hastalara oranla hemşirelik hizmetlerinden daha yüksek beklentilerinin olduğu saptanmıştır (Forbes ve Brown, 1995).

Hastaların hastaneye yatış süresi ile HHBAÖ'den aldıkları puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Tablo 2). Aldemir, Gürkan, Yılmaz ve Karabey'in (2018) çalışmalarında hastaların hastanede kalış süresi ile memnuniyetleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır. Bu sonuç, hastanede yatış süresi uzamış hastaların tahammüllerinin azalması sonucu beklentilerinin artmış olabileceği şeklinde açıklanabilir.

Hastaların medeni durumları ile HHBAÖ'den aldıkları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır (Tablo 2). Çalışma sonuçlarımıza benzer şekilde Demir, Gürol Arslan, Eşer ve Khorshid'in (2011) çalışmalarında hastaların hemşirelik bakımından memnuniyeti ile medeni durum arasında bir ilişki olmadığı görülmüştür. Yürümezoğlu'nun (2007) yaptığı araştırmada ise evli olan hastaların memnuniyet düzeyleri bekar olan hastalara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuç, evli olan hastaların eşlerinden veya çocuklarından daha fazla destek almaları sonucu beklentilerinin azalmış olabileceği ve memnuniyetlerinin artacağı şeklinde açıklanabilir.

Hastaların öğrenim durumları ile HHBAÖ'den aldıkları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Tablo 2). Çalışmamızın bu bulgusu Yanık ve Ateş (2018), Zarzycka, Barton, Mazur ve Turowski'nin (2019) çalışmalarının sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Valentin, Lopez ve Garrido'nun (2005) çalışmalarında ise eğitim düzeyi yükseldikçe hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet oranlarının azaldığı saptanmıştır. Bu sonuç, eğitim seviyesi yüksek olan hastaların bilgi ve beklentilerinin yüksek olduğu, beklentilerinin gerçekleşmemesi durumunda ise memnuniyet düzeylerinin azalabileceği şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma verilerinin Kocaeli'nde bulunan bir devlet hastanesinde taburculuğuna karar verilen bireylerden toplanmış olması, hastaların hastaneye yatışlarının planlı plansız oluş durumlarının değerlendirilmemesi araştırmanın sınırlılıklarıdır.

Sonuç

Araştırma bulgularına göre hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri orta düzeyde bulunmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda; hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması, hemşirelerin bakım kalitesinin artırılmasını destekleyici çalışmalara katılmaları, araştırmanın farklı örneklem grupları ve farklı değişkenlerle karşılaştırmalı çalışmalar ile tekrarlanması önerilmektedir.

Etik Komite Onayı: Bu çalışma için etik kurul onayı, Kocaeli Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan alınmıştır. (Tarih:27.06.2019 ve Karar No: 2019-61)

Yazarların Katkı Düzeyleri: Çalışma Fikri (Konsepti) ve Tasarımı- CA, SS, TD; Veri Toplama/Literatür Tarama- TD, SS; Verilerin Analizi ve Yorumlanması - SS; Makalenin Hazırlanması - CA, SS, TD; Yayınlanacak Son Haline Onay Verilmesi - CA, SS.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazarlar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmişlerdir.

Finansal Destek: Yazarlar, bu çalışma için finansal destek almadıklarını açıklamışlardır.

Kaynaklar

- Alasad, J., Tabar, N.A., ve Aburuz, M.E. (2015). Patient satisfaction with nursing care: Measuring outcomes in an international setting. *The Journal of Nursing Administration*, 45(11), 563-568.
- Aldemir, K., Gürkan, A., Yılmaz, T.F., ve Karabey, G. (2018). Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetinin

- incelenmesi. *Journal of Health and Nursing Management*, 5(3), 155-163.
- Demir, Y., Gürol Arslan, G., Eşer, İ., ve Khorshid, L. (2011). Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 19(2), 68-76.
- Dikmen, Y., ve Yılmaz, D. (2016). Patient's perceptions of nursing care-a descriptive study from Turkey. *Annals of Nursing and Practice*, 3(3), 1048.
- Dozier, A., Kitzman, H., Ingersoll, G., Holmberg, S., ve Schultz, A. (2001). Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Research in Nursing & Health*, 24(6), 506-517.
- Forbes M.L., ve Brown H.N. (1995). Developing an instrument for measuring patient satisfaction. *AORN Journal*, 61(4), 37-743.
- Gül Ş., ve Dinç L. (2018). Investigation of nurses' and patients' perceptions regarding nursing care. *Journal of Hacettepe University Faculty of Nursing*, 5(3), 192-208.
- İpek Çoban, G. (2007). Hastanın hemşirelik bakımını algılayış ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik çalışması. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Kersu, Ö., Mert Boğa, S., Kosgeroglu, N., Aydın Sayılan, A., İlter, ve 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.
- Kol, E., Arıkan, C., Uygun, G., Uslular, E., Sızlı, A., Geçkil, E., Özcan Ö. (2017). Türkiye'de hemşirelik bakım algısının incelenmesi. *Acıbadem Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3, 163-172.
- Okgün Alcan, A., Van Giersbergen, M.Y., Şahin Köze, B., Tanıl, V., ve İyık Aksakal, B. (2015). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 31(3), 81-89.
- Özdamar, K. (2003). Modern bilimsel araştırma yöntemleri. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Öztürk, H., Demirsoy, N., Sayılıgil, O., ve Florczak, K.L. (2020). Patients' perceptions of nursing care in a university hospital. *Nursing Science Quarterly*, 33(1), 12.
- Peršolja, M., Markič, M., Blatnik, D., ve Palese, A. (2018). Patient satisfaction with nursing care delivered in medical units in post-transitional country: A correlational study. *Acta Medica Mediterranea*, 34, 2045-2054.
- Sayed, H.Y., Mohamed, H.A., ve 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, 71-78.
- Şişe, Ş. (2013). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Kocatepe Medical Journal*, 14, 69-75.
- Watson, J. (2012). *Human caring science: A Theory of Nursing*, (2nd ed.). (pp.1-11). Denver, Colorado: Jones & Bartlett Learning, LLC.
- Valentin, A.G., Lopez, S.P., ve Garrido, E.R. (2005). Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in southern Spain. *Journal of Nursing Care Quality*, January-March, 20, 63-72.
- Yanık S., ve Ateş, S. (2018). Dahili birimlerde yatan hastaların hemşirelik bakımı memnuniyet düzeylerinin ve ilişkili faktörlerin belirlenmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 14, 24-43.
- Yürümezoğlu, Arslan H. (2007). Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Zarzycka, D., Barton, E., Mazur, A., ve Turowski, K. (2019). Socio-demographic and medical factors associated with patients' satisfaction with nursing care and their perception of pain. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 26(2), 298-303.