

■ Orjinal Makale

Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algıları

Patients' and nurses' perceptions relating to the nursing care quality

Birgül CERİT¹, Simge ÇOŞKUN²

¹ Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Bolu/Türkiye

² Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Bolu/Türkiye

ÖZ

Amaç: Bu araştırma, hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algılarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Gereç ve Yöntemler: Tarama modelinin kullanıldığı bu çalışma bir üniversite hastanesinin yataklı tedavi birimlerinde çalışan araştırmaya katılmaya gönüllü olan 103 hemşire ve tedavi gören 114 hasta ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri kişisel bilgi formu ve Bakım Davranışları Ölçeği-24' kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler ve bağımsız iki örnek t-testi kullanılmıştır.

Bulgular: Hastaların hemşirelik bakım kalitesi algısı toplam puan ortalaması 4.94 ± 0.84 , hemşirelerin ise $5,23 \pm 0,52$ olarak hesaplanmıştır. Hasta ve hemşirelerin en yüksek puanı bilgi-beceri alt boyutundan (sırasıyla $5,13 \pm 0,77$; $5,53 \pm 0,47$), en düşük puanı ise bağlılık alt boyutundan aldıkları (sırasıyla $4,75 \pm 0,94$; $5,03 \pm 0,66$) saptanmıştır. Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesi algıları arasında fark olup olmadığını belirlemek için yapılan bağımsız iki örnek t-testi sonucunda ($t: 3,039$ $p: 0,003$) gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$).

Sonuç: Araştırma sonucunda, hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algıları olumlu olmakla birlikte hastaların hemşirelik bakım kalitesi algısı hemşirelerden düşük çıkmıştır.

Anahtar sözcükler: Hasta; hemşire; hemşirelik bakımı

Sorumlu Yazar*: Birgül Cerit, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, Bolu/Türkiye

E-posta: birgulcerit@yahoo.com.tr

Gönderilme: 18.01.2018 Sonuçlanma: 01.02.2018

Doi: 10.18663/tjcl.380674

* 25-27 Mayıs 2017 tarihleri arasında, Bodrum/Türkiye' de yapılmış olan 4. Temel Hemşirelik Bakımı Kongresi'nde sözel bildiri olarak sunulmuştur.



ABSTRACT

Aim: This research was conducted to determine the patients' and nurses' perceptions relating to nursing care quality.

Material and Methods: This study, using the screening model, was conducted with 103 volunteer nurses working in inpatient treatment units of a university hospital, and 114 volunteer patients received treatment in the same hospital. The data were collected using personal information form and Caring Behaviours Inventory-24 (CBI-24). Descriptive statistics and independent two samples t-test were used in the analysis of the data.

Results: Total point averages of the nursing care quality perceptions of the patients was calculated $4,94 \pm 0,84$ and $5,23 \pm 0,52$ for nurses. Patients and nurses received the highest score from knowledge-skill sub-dimension (respectively $5,13 \pm 0,77$; $5,53 \pm 0,47$), the lowest score from the dependence sub-scale (respectively $4,75 \pm 0,94$; $5,03 \pm 0,66$). A significant difference ($p < 0,05$) is found between the groups at the end of independent two samples t-test ($t: 3,039$ $p: 0,003$) applied to specify whether there is a difference between the nursing care quality perceptions of the patient and nurses.

Conclusion: As a result of the research, the perceptions of the patient and nurses relating to nursing care quality are positive as well as the nursing care quality perception of the patients are lower than the nurses.

Keywords: Patient; nurse; nursing care

Giriş

Günümüzde sağlık alanındaki değişim ve gelişmeler, sağlık sektöründe ileri teknolojinin kullanılması, kaliteli sağlık bakım isteğinin yaygınlaşması bireylere ve topluma kaliteli sağlık hizmeti verilmesini gündeme getirmiştir [1,2]. Kalite bugün yaşantımızın bütün alanlarında ön plana çıkmış ve her konuda öne alınamaz bir talep haline gelmiştir.

Subjektif bir kavram olan kalite, sağlık hizmetlerinin sunumunda "Uluslararası geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygun tanı, tedavi ve bakım hizmetlerinin yanı sıra tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve gereksinimlerinin karşılanması" şeklinde tanımlanabilmektedir [3]. Bir başka tanıma göre kalite; mevcut bilgilerle verilen bakımın, istenen sonuçlarını artırma ve olası istenmeyen sonuçlarını azaltma derecesidir [4]. Karadağ ve Uçan (2006)'ın aktardığı Amerikan Hemşireler Birliğinin kalite tanımı ise, hastaya mümkün olabilecek en iyi hemşirelik bakımını sağlamada yer alan aktivitelerin bir özetidir [5]. Bu tanımlarda da vurgulandığı gibi sağlık hizmetlerinin en önemli göstergelerinden biri bakım hizmetlerinin kalitesidir.

Bakım; insanların hayatta kalabilmesi, toplumda var olabilmesi, gelişebilmesi ve işlev gösterebilmesi için, temel biyolojik ihtiyaçlarını karşılamalarına, temel yeteneklerini geliştirme ve sürdürmelerine ve mümkün olduğunca acıdan uzak yaşayabilmelerine yardım etmek için doğrudan yapılan her şeydir [6]. Leninger (1984), "bakım hemşireliktir ve hemşirelik bakımdır" ifadesini kullanarak hemşirelik ve bakım kavramlarının bütününü

birer parçaları gibi işlev gördüğünü vurgulamaya çalışmıştır [7].

Hemşirelik bakımının temel amacı; karşılıklı güvene dayalı bir iletişim ve etkileşim içinde hizmet verilen bireyi tanımak, bakım gereksinimlerini tanımlamak; bireyin sorunları ile etkin baş edebilir ve gereksinimlerini karşılayabilir hale gelmesini sağlamaktır [8]. Nitelikli bakım, hemşireliğin özüdür ve tüm insanlar için ortak bir değerdir [6]. Bu nedenle, hemşirelerin kaliteli bakım sunabilmesi için, gerekli bilgi ve becerilere sahip olması, bakımın insani ve ahlaki yönü konusunda duyarlı olması, mesleki yeterliliğini sürekli geliştirmesi ve meslek ahlakına uygun hizmet sunması gereklidir [9]. Hemşirelik hizmetlerinin belirtilen niteliklerde sunulabilmesi, geliştirilebilmesi hastaların bakıma ilişkin beklentilerinin karşılanabilmesi ve hasta memnuniyetinin artırılması için hemşirelerin ve hastaların bakıma ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi önemlidir.

Sağlık kuruluşları arasındaki etkinlik, rekabet ve maliyete verilen önemin artması, hastanede yatış süresinin kısalması bakım kalitesinin düzenli değerlendirilmesini ve geliştirilmesini gerektirmektedir. Bugün bakımın kalitesinin değerlendirilmesi bakım standartlarının belirlenmesi ve uygulamanın bu standartlara göre ölçülmesi, maliyet analizleri, hasta memnuniyet anketleri ve hasta şikayetlerinin izlenmesi üzerinden yapılmaktadır [10-12]. Hastaların hastanede yattıkları süre içinde tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen önemli faktörlerden biri sunulan hemşirelik bakımından duydukları memnuniyettir. Sağlık çalışanları arasında hemşire sayısının çoğunlukta olması, hemşirelerin

hastalar ile daha uzun süre vakit geçirmesi ve kolay ulaşılabilir olması nedeniyle, hemşirelerin sunduğu bakımın niteliği hasta memnuniyeti açısından önemli bir göstergedir [13]. Bu nedenle sağlık kurumlarında bakımın kalitesinin artırılması için hemşirelik bakımının değerlendirilmesi ve geliştirilmesi gereklidir [4]. Bununla birlikte hastaların hemşirelik bakımından beklentilerini ortaya koyması ve bakımın kalitesini artıran faktörleri tanımlamasıyla, hemşirelerin, üstlendikleri rol ve işlevlerini tekrar gözden geçirmesi gerekecektir [14].

Hasta ve hemşirelerin bakıma ilişkin görüşlerini ortaya koymak önemlidir. Çünkü hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakımına ilişkin görüşleri arasındaki farklılıklar istenilen çıktılara ulaşmada önemli engellerden birisidir. Bir hizmetin, hem hizmeti üretenler/sağlayanlar hem de hizmeti alanlar tarafından en iyi şekilde değerlendirilebileceği dikkate alındığında, hemşirelik bakım kalitesinin hastalar ve hemşireler tarafından değerlendirilmesi, bakımın nitelikli bir biçimde yapılandırılmasına katkıda bulunacaktır.

Bu görüşten yola çıkarak bu çalışma, hasta ve hemşirelerin, hemşirelik bakım kalitesini nasıl algıladıklarını belirleyerek bakımın geliştirilmesi ve nitelikli uygulanmasına öneriler getirmek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma soruları

- Hastaların hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algısı nedir?
- Hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algısı nedir?
- Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algıları arasında fark var mıdır?

Gereç ve Yöntemler

Bu çalışmada tarama modeli kullanılmıştır [35]. Araştırma Nisan 2016- Mayıs 2016 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinin acil servis, poliklinikler, yoğun bakım ve ameliyathane dışındaki yataklı birimlerinde yürütülmüştür. Araştırmanın evrenini bir üniversite hastanesinin yataklı birimlerinde tedavi almakta olan erişkin hastalar ve hizmet vermekte olan hemşireler oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini; serviste en az 3 gün yatan (klinikteki hemşirelerin verdiği bakımı daha iyi değerlendirebilecekleri düşünülüyor), 18 yaş ve üstü, bilinci açık, iletişim sorunu olmayan, araştırmaya katılmayı kabul eden 114 hasta ve birimde en az iki aydır (oryantasyon süreci göz önünde tutularak) çalışmakta olan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 103 hemşire oluşturmuştur.

Çalışmada hasta ve hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerine ilişkin bilgilerin elde edilmesinde literatür taranarak

geliştirilen kişisel bilgi formu ve hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algılarını belirlemek için ise Bakım Davranışları Ölçeği- 24 (BDÖ-24) kullanılmıştır. Wolf, Giardino ve Osborne tarafından (1994) geliştirilmiş olan 'Bakım Davranışları Ölçeği' nin Türkçe'ye uyarlama çalışması Kurşun ve Kanan (2012) tarafından yapılmıştır [15]. Bu ölçek güvence (8 madde), bilgi-beceri (5 madde), saygılı olma (6 madde) ve bağlılık (5 madde) olmak üzere 4 alt gruptan ve 24 maddeden oluşan altılı likert tipinde bir ölçektir. Ölçeğin her bir maddesi "her zaman"dan "asla"ya doğru (6=her zaman, 5=çoğu zaman, 4=genellikle, 3=bazen, 2=hemen hemen asla, 1=asla) derecelendirilmiştir. BDÖ-24'ten alınabilecek toplam puan ölçekten alınan toplam puanın 24'e bölünmesiyle hesaplanır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 6, en düşük puan 1'dir. Puanın yüksek olması hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algının olumlu olduğunu göstermektedir. Kurşun ve Kanan (2012)'in çalışmasında ölçeğin cronbach alfa değeri hastalarda 0,97, hemşirelerde 0,96 belirlenmiştir. Bu araştırmada cronbach alfa değeri hasta ve hemşirelerde 0,96 olarak hesaplanmıştır.

Araştırma; Helsinki İlkeleri Deklerasyonuna uygun olarak hazırlanmış olup, uygulama öncesi Abant İzzet Baysal Üniversitesi Etik Kurulu'ndan etik kurul izni, araştırmanın yapıldığı kurumdan resmi yazılı izin, katılımcılardan yazılı aydınlatılmış onam ve araştırmada kullanılan ölçek için yazarlardan yazılı izin alınmıştır.

Hasta ve hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerine ilişkin verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistik analizler (sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma) kullanılmıştır. Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesi algıları arasında fark olup olmadığını değerlendirmek için ise bağımsız örneklerde t-testi kullanılmıştır.

Araştırma çalışmaya katılmayı kabul eden hemşire ve hastalar ile sınırlıdır, diğer hemşire ve hastalar için genellenemez.

Bulgular

Hasta ve hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerine ilişkin analizler Tablo 1'de sunulmuştur. Çalışmaya katılan hastaların %66,7'sinin 57 yaş ve üzerinde (range: 18-92, X: 60,09±16,15) olduğu, kadın ve erkek hastaların eşit dağılıma sahip (%50,0), %86,0'sının evli, %47,4'ünün ilköğretim mezunu ve %43,9'unun ev hanımı olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Çalışmaya katılan hemşirelerin ise %46,6'sının 26-33 yaş aralığında (range: 18-46; X: 29,82±6,43) olduğu, %87,4'ünün kadın, %66,0'ünün lisans mezunu; %37,9'unun 1-5 yıl mesleki deneyime sahip olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Hasta ve Hemşirelerin Tanımlayıcı Özellikleri		
Hastaların özellikleri	n	%
Yaş grubu		
18-30	9	7,9
31-43	11	9,6
44-56	18	15,8
57+	76	66,7
Yaş ortalaması(X:60,09±16,15)		
Cinsiyet		
Kadın	57	50,0
Erkek	57	50,0
Medeni durum		
Bekar/dul	16	14,0
Evli	98	86,0
Eğitim düzeyi		
Okur-yazar	14	12,3
İlkokul	54	47,4
Ortaokul	19	16,7
Lise	15	13,1
Üniversite	12	10,5
Mesleği		
Ev hanımı	50	43,9
Memur	7	6,1
İşçi	8	7,0
Emekli	34	29,8
Özel sektör	15	13,2
Toplam	114	100,0
Hemşirelerin özellikleri		
Yaş grubu	n	%
18-25	30	29,1
26-33	48	46,6
34+	25	24,3
Yaş ortalaması(X:29,82±6,43)		
Cinsiyet		
Kadın	90	87,4
Erkek	13	12,6
Eğitim düzeyi		
SML	12	11,7
Önlisans	16	15,5
Lisans	68	66,0
Lisansüstü	7	6,8
Mesleki deneyimi		
1 yıldan az	11	10,7
1-5 yıl	39	37,9
6-10 yıl	27	26,2
11-15 yıl	15	14,5
16 yıl ve üzeri	11	10,7
Toplam	103	100,0

Araştırmaya katılan hasta ve hemşirelerin BDÖ-24 alt boyut ve toplam puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 2'de verilmiştir. Hastaların BDÖ-24 toplam puan ortalaması 4,94±0,84 (min: 1, max: 6), hemşirelerin BDÖ-24 toplam puan ortalaması 5,23±0,52 (min: 1, max: 6) belirlenmiştir. Ölçek alt boyutları incelendiğinde hasta ve hemşirelerin benzer şekilde en yüksek puanı bilgi-beceri alt boyutundan aldıkları

(sırasıyla 5,13±0,77; 5,53±0,47), en düşük puanı ise bağıllık alt boyutundan aldıkları (sırasıyla 4,75±0,94; 5,03±0,66) saptanmıştır (Tablo 2).

Hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin görüşleri arasında farklılık olup olmadığı değerlendirildiğinde; hemşirelerin güvence, bilgi-beceri, saygılı olma ve bağıllık alt boyutları ve genel hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algılarının hastalardan daha olumlu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu görülmektedir (t: 3,03, p: 0,003) (Tablo 2).

Tablo 2. Hasta ve Hemşirelerin Bakım Davranışları Ölçeği- 24 Alt Boyut ve Toplam Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Bakım Davranışları Ölçeği-24 Alt Boyutları	Hasta(n:114) X± SD	Hemşire(n:103) X± SD	t	p
Güvence	4,98±0,93	5,23±0,57	2,31	0,022*
Bilgi-Beceri	5,13±0,77	5,53±0,47	4,46	0,000*
Saygılı Olma	4,87±0,90	5,16±0,61	2,71	0,007*
Bağıllık	4,75±0,94	5,03±0,66	2,51	0,013*
Toplam Ölçek Puanı	4,94±0,84	5,23±0,52	3,03	0,003*

*p<0,05

Tartışma

Bakım hemşireliğinin özünü oluşturan, hemşirelik için özgün olan ve karşılıklı güven ilişkisine dayanan bir kavramdır. Alanyazında birçok tanımı bulunan ve pek çok alanda kullanılan bu kavramı hemşirelik açısından ayrıcalıklı yapan özellik, bakımın ahlaki ve duyuşsal yönlerinin profesyonel bilgi ve beceriler ile birleştirilerek hemşire-hasta ilişkisine yansıtılmasıdır [16]. Bu bağlamda bakım hizmetini alan ve sunan taraflar açısından bakım algısının belirlenmesi hasta-hemşire ilişkisine ve bakımın niteliğine yansımaları bakımından önemlidir.

Bu çalışmada hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algılarının olumlu olduğu ancak hastaların hemşirelik bakım kalitesi algısının hemşirelerden düşük ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır. Hasta ve hemşireler arasındaki bu farkın, hizmeti sunan ile hizmeti alan bireylerin algılarındaki farklılıktan kaynaklandığı düşünülmektedir. Konuya ilişkin yapılmış çalışmalar incelendiğinde araştırmamızla farklılık gösteren sonuçlar olduğu görülmektedir. Bazı çalışmaların sonuçları araştırma bulgumuza benzer şekilde hasta ve hemşirelerin olumlu bakım algısına sahip [17-22] ve hastaların bakım kalitesi algısının hemşirelerden daha düşük olduğunu [21,23,36] gösterirken, bazı çalışmalarda ise hastaların hemşirelik bakım kalitesi algısı daha yüksek belirlenmiştir [24,25]. Hemşirelik bakımının

kalitesine ilişkin hasta ve hemşirelerin olumlu algıya sahip olmaları, hemşirelerin bakıma ilişkin rol ve sorumluluklarını istendik düzeyde gerçekleştirebildiklerini ve bunu da hasta bakımına uygun şekilde yansıtabildiklerini düşündüklerinin bir göstergesi olabilir. Aynı şekilde hastaların da olumlu algıya sahip olması bu görüşü destekler niteliktedir.

Araştırmada hasta ve hemşirelerin BDÖ-24 alt boyut puan ortalamaları karşılaştırılmıştır. Hasta ve hemşirelerin en yüksek puanı bilgi-beceri alt boyutundan aldıkları (sırasıyla $5,13 \pm 0,77$; $5,53 \pm 0,47$), hastaların bu alt boyuta ilişkin puan ortalamasının hemşirelerden düşük olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Konuyla ilgili yapılan çalışmalarda bu sonuçla benzer bulgular elde edildiği görülmektedir [17,18,20,21,26-31]. Bilgi-beceri alt boyutunda, hemşirelik girişimlerinin (enjeksiyon, intravenöz uygulama vb.) nasıl uygulanacağını bilme, bakıma ilişkin araç gereci beceriyle kullanma, hastaya güven verme ve profesyonel bilgi-beceri sergileme konularına ilişkin bakım davranışları değerlendirilmiştir. Hastaların hemşirelik bakımına ilişkin algıları, sunulan hemşirelik hizmetlerinin niteliğini yansıtmaya bakımından önemlidir [13]. Dolayısıyla hemşirelerin, hastaların beklentileri yönünde bakıma ilişkin hemşirelik girişimlerini planladığı, bakım için gerekli araç-gereçleri ustalıkla kullanabildiği, profesyonel bilgi-becerilerini hasta merkezli bakım anlayışı çerçevesinde kullanarak, etkin iletişim ve güven ilişkisine dayalı uygulamalar ile hasta bakımını gerçekleştirdiği ifade edilebilir. Hemşirelerin alana ilişkin bilgi ve becerilerinin sağlayacağı mesleki güç ile birlikte verilen bakım hizmetinin niteliği artar. Bu bağlamda araştırma sonucu, hemşirelerin iyi düzeyde profesyonel bilgi-becerilere sahip olduğunu, bunu hasta bakımına etkin şekilde yansıttığını ve hastaların algısının da bu görüşle örtüştüğünü desteklemektedir.

Araştırmada hasta ve hemşirelerin Bakım Davranışları Ölçeği-24 alt boyutlarına ilişkin en düşük puanı bağıllık alt boyutundan aldıkları (sırasıyla $4,75 \pm 0,94$, $5,03 \pm 0,66$) belirlenmiştir. Bağıllık alt boyutu, hemşirelerin hastayı bilgilendirme, destekleme, hastayazaman ayırma, anlayışlı olma ve bakımı birlikte planlama davranışlarını sorgulamaktadır. Çalışmada hastaların bu alt boyuta ilişkin puan ortalamasının olumlu ancak hemşirelerden düşük olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Alanyazındaki çalışmalar incelendiğinde araştırma bulgumuzla örtüşen sonuçlar elde edildiği görülmektedir [19,20,27-32]. Bakımda kalite algısının yerleşmesi, hemşirelerin bilgi yükü ve teknik becerilerinin

yanı sıra hastayı tanıma, hasta ile güven ilişkisi kurma, hastaya varlığını ve birey olarak değerli olduğunu hissettirme, hastaya etkin zaman ayırma gibi bakımın psikososyal boyutuna ilişkin becerileri gösterebilmeleri ile mümkündür [31,33,34]. Araştırma bulgusuna göre, hemşirelerin kendi otonomilerini kullanarak gerçekleştirebilecekleri bu becerileri istendik düzeyde uyguladıklarını düşündükleri ve hastaların da aynı paralelde almış oldukları hemşirelik bakımından memnuniyet duydukları ifade edilebilir. Hemşireler sağlık hizmetlerinin sunumunda önemli bir güç ve hasta ile en fazla zaman geçiren sağlık profesyonelidir. Bu nedenle hemşirelerin, hastaya etkin zaman ayırması, bir birey/hasta olarak onların haklarının farkında olması, empati kurabilmesi ve bakımı hastayla birlikte planlamasının hasta sonuçlarında iyileşmeye, hastada hemşirelik bakımının kalitesine ilişkin olumlu algının gelişmesine ve bunun da sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyete yansıtacağı düşünülmektedir.

Sonuç

Araştırma sonucunda hasta ve hemşirelerin hemşirelik bakım kalitesine ilişkin algılarının olumlu olduğu saptanmıştır. Hemşirelik bakım kalitesini gösteren bakım davranışları ve alt boyutlarına ilişkin hastaların algıları ile hemşirelerin algıları arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla hemşirelik hizmetlerinin sunumunda, hemşirelerin bakıma ilişkin rol ve sorumluluklarını uygun şekilde gerçekleştirdiklerini düşünmeleri ve hastaların da bu olumlu algıyı destekler yönde görüş bildirmeleri hemşirelik bakımının niteliği ve hasta memnuniyetini yansıtmaya bakımından önemlidir. Araştırma sonucuna dayalı olarak, hemşirelik bakım kalitesinin hizmeti sunan ve alan bireyler arasında düzenli aralıklarla değerlendirilmesi ve konuya ilişkin farklı hasta ve hemşire gruplarında çalışmanın tekrar edilmesi önerilmektedir.

Maddi Destek ve Çıkar İlişkisi

Çalışmayı maddi olarak destekleyen kişi/kuruluş yoktur ve yazarların herhangi bir çıkar dayalı ilişkisi yoktur.

Kaynaklar

1. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-14.
2. Gilmartin J, Wright K. The nurse's role in day surgery: a literature review. International Nursing Review 2007; 54: 183-90.
3. Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi; jinekoloji servisi örneği. Erciyes Tıp Dergisi 2008; 30: 242-49.



4. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001; 5: 69-74.
5. Karadağ G, Uçan Ö. Hemşirelik eğitimi ve kalite. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2006; 1: 42-51.
6. Engster D. Care ethics and animal welfare. J Soc Psychol 2006; 37: 521.
7. Öner Altıok H, Şengün F, Üstün B. Bakım: Kavram Analizi. DEUHYO ED 2011; 4: 137-40.
8. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2002; 6: 36-41.
9. Dinç L. Hemşirelik hizmetlerinde etik yükümlülükler. Hacettepe Tıp Dergisi 2009; 40: 113-19.
10. Arslan Ç, Kelleci M. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi 2011; 14
11. Dönmez YC. Kaliteli Perioperatif Hemşirelik Bakım Skalası'nın Türk hemşire ve hastaları için geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. Yayınlanmış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, İzmir; 2006.
12. Walker J, Brooksby A, McInerney J, Taylor A. Patient perceptions of hospital care: Building confidence, faith and trust. Journal of Nursing Management 1999; 6: 193-200.
13. Cerit B. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi 2016; 3: 27-36
14. Algier L, Abbasoğlu A, Hakverdioğlu G, Ökdem G, Göçer S. Hastaların ve hemşirelerin, hemşirelik girişimlerinin önemini algılamaları. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2005; 9: 33-41.
15. Kurşun Ş, Kanan N. Bakım davranışları ölçeği-24'ün Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi 2012; 15: 299-335.
16. Dinç L. Bakım kavramı ve ahlaki boyutu. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi 2010; 17: 74-82.
17. Kurşun Ş. Genel Cerrahi Servisinde Hasta ve Hemşireler Tarafından Hemşirelik Bakım Kalitesinin Algılanması. Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, İstanbul; 2010.
18. Papastavrou E, Efstathiou G, Charalambous A. Nurses' and patients' perceptions of caring behaviors: quantitative systematic review of comparative studies. J Adv Nurs 2011; 67: 1191-205.
19. Papastavrou E, Efstathiou G, Tsangari H et al. A cross-cultural study of the concept of caring through behaviors: patients' and nurses' perspectives in six different EU countries. J Adv Nurs 2012; 68: 1026-37.
20. He T, Du Y, Wang L, Zhong ZF, Ye XC, Liu XH. Perceptions of caring in China: patient and nurse questionnaire survey. International nursing review 2013; 60: 487-93.
21. Kiliç M, Öztunç G. Comparison of nursing care perceptions between patients who had surgical operation and nurses who provided care to those patients. International Journal of Caring Sciences 2015; 8: 625-33.
22. Burtson PL, Stichler JF. Nursing work environment and nurse caring: relationship among motivational factors. Journal of Advanced Nursing 2010; 66: 1819-31.
23. Zhao SH, Akkadechanunt T, Xue XL. Quality nursing care as perceived by nurses and patients in a Chinese hospital. Journal of Clinical Nursing 2009; 18: 1-7.
24. Wu Y, Larrabee JH, Putman HP. Caring Behaviour Inventory. A reduction of the 42 item instrument. Nursing Research 2006; 55: 18-25.

25. Lee MA, Yom YH. A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2007; 44: 545-55.
26. Aydın H. Acil serviste hasta ve hemşirelerin bakım davranışlarının değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, İstanbul; 2013.
27. Göğüş F. Cerrahi hastaların ve cerrahi hemşirelerinin bakım davranışı değerlendirmelerinin karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, Ankara; 2016.
28. Karlou C, Papathanassoglou E, Patiraki E. Caring behaviours in cancer care in Greece. Comparison of patients', their care givers' and nurses' perceptions. *European Journal of Oncology Nursing* 2015; 19: 244-50.
29. Christopher KA, Hegedus K. Oncology patients' and oncology nurses' perceptions of nurse caring behaviors. *European Journal of Oncology Nursing* 2000; 4: 196-204.
30. Kol E, Geçkil E, Arıkan C ve ark. Türkiye'de hemşirelik bakım algısının incelenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2017; 8: 163-72.
31. Goh ML, Vehviläinen-julkunen K. Hospitalised patients' satisfaction with their nursing care: an integrative review. *Singapore Nursing Journal* 2016; 43: 11-28
32. Kocatepe V, Uğur E, Karabacak Ü. Yoğun Bakım ve Palyatif Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları ile Bakım Davranışları Arasındaki İlişki. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi* 2017; 25: 13-20.
33. Wysong PR, Driver E. Patients' perceptions of nurses' skill. *Critical Care Nurse* 2009; 29: 24-37
34. Zaim H, Tarım M. Hasta memnuniyeti: kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* 2010; 59: 1-24.
35. Karasar N. Bilimsel araştırma yöntemi. 22. Basım. Ankara Nobel Kitabevi; 2011: 77.
36. Drahošová L, Jarošová D. Perception of nursing behaviour by surgery nurses and patients in a chosen region of the Czech Republic. *Kontakt* 2015; 17: 18-23.