

Üçüncü Basamak Bir Çocuk Hastanesi Palyatif Kliniğinde Bakım Sürecinde Verilen Hizmet Memnuniyetinin Hasta Yakınları Tarafından Değerlendirilmesi

Assessment of Service Satisfaction Provided in Palliative Clinic of a Tertiary Pediatric Hospital during Care Process by Patient's Relatives

Özgün Araştırma
Research Article

Elif Güdeloğlu [®], Tanju Çelik [®], Senem Alkan Özdemir [®], Nilgün Harputluoğlu [®]

Öz

Amaç: Bu çalışmanın amacı, yaşamın son dönemi içerisindeki çocuk yaş grubu hasta ve hasta yakınlarının, sorunlarını gidermek ve yaşam kalitesini iyileştirmeyi amaç edinmiş olan çocuk palyatif bakım merkezleri ve bu merkezlerden yararlanan hasta yakınlarının memnuniyetini göstermektir.

Yöntem: Çalışmanın evrenini İzmir il merkezinde bulunan Sağlık Bilimleri Üniversitesi Dr. Behçet Uz Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim Araştırma Hastanesi Palyatif Merkezinde Mayıs-Kasım 2019 tarihleri arasında yatan 87 hasta yakınından oluşmaktadır. Çalışmada, yatan 87 hasta yakınının memnuniyet düzeylerini belirlemek için Dodek ve ark. tarafından hazırlanan geçerlilik güvenirlilik çalışması yapılmış olan, Erdal ve ark.'nın Türkçeye çevirmiş olduğu, FS-ICU 24 başlıklı ölçek kullanılmıştır.

Bulgular: Bu çalışmanın sonucunda, hastanın bakım ve tedavisi, hasta yakınının bilgilendirilmesi, algılama, hasta yakınına ilgi, hasta yakınının duygusallığına etki ve karar verme süreci puanları, bekleme ortamı ile lojistik destek alt boyut puanı olumlu yönde olduğu saptanmıştır.

Sonuç: Günümüzde sağlık hizmetine erişilebilirliğin kolay ve yaygın olması kadar sunulan hizmetin güvenli ve kaliteli olması da önemlidir. Bu durumu ise ancak hizmeti alanların memnuniyetlerinin değerlendirilmesi ile anlayabiliriz. Hasta ve hasta yakını memnuniyetinin üst düzeyde olması; sunulan hizmetin kalitesi ve güvenirliliği hakkında bize önemli bilgiler vermektedir. Bu çalışma ile palyatif bakım merkezlerinin verdikleri hizmetin önem ve gerekliliği-ne dikkat çekilmesi sağlanmış olup, hizmet kalitesinin bu alanda yapılacak çalışmalarla artışına, yol gösterici olacağına inanmaktayız.

Anahtar kelimeler: Çocuk palyatif, ilgi, algılama, bekleme ortamı ve lojistik destek

ABSTRACT

Objective: The aim of this study is showing the satisfaction levels of patient's relatives using pediatric palliative care service, aiming to eliminate the problems of pediatric patients at the end-of-life stage and their relatives thereafter improving quality of life.

Method: The population of the study consists of 87 relatives of patients who were hospitalized between May and November 2017 in the palliative care unit of İzmir Dr. Behçet Uz Children's Hospital. In the study, FS-ICU 24 scale which was prepared by Dodek et al. and which was translated into Turkish and tested for validity and reliability by Erdal et al. was used to find out the satisfaction levels of 87 patients relatives.

Results: While scores of care and treatment of patients, interest and giving information to the patient's relatives, perception, affect to emotion situation of patient's relatives, decision-making process and waiting of environment and logistic support sub-dimensions were favorable.

Conclusion: Today, the safety and quality of health care services are important as being accessible and widespread. How to evaluate this situation is merely carried out by the satisfaction of the patient's relatives. Satisfaction levels of both patients and their relatives deliver us information about the quality and safety of given health care. This study provides us the importance and necessity of the palliative health care units. We believe that more studies in advance will contribute to the quality of services.

Keywords: Pediatric palliative, care, perception, waiting environment and logistic support

Received/Geliş: 08.10.2019
Accepted/Kabul: 05.11.2019
Published Online: 05.01.2021

Elif Güdeloğlu
SBÜ İzmir Dr. Behçet Uz
Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi
Eğitim ve Araştırma Hastanesi,
Palyatif Kliniği,
İzmir - Türkiye
✉ drelif55@hotmail.com
ORCID: 0000-0002-3818-017X

T. Çelik 0000-0003-3522-9406
N. Harputluoğlu 0000-0002-2662-6488
SBÜ İzmir Dr. Behçet Uz
Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi
Eğitim ve Araştırma Hastanesi,
Palyatif Kliniği,
İzmir, Türkiye

S. Alkan Özdemir 0000-0003-0474-7120
SBÜ İzmir Dr. Behçet Uz
Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi
Eğitim ve Araştırma Hastanesi,
Yenidoğan Kliniği,
İzmir, Türkiye

Cite as: Güdeloğlu E, Çelik T, Alkan Özdemir S, Harputluoğlu N. Üçüncü basamak bir çocuk hastanesi palyatif kliniğinde bakım sürecinde verilen hizmet memnuniyetinin hasta yakınları tarafından değerlendirilmesi. Tepecik Eğit. ve Araşt. Hast. Dergisi. 2020;30(3):267-72.



© Telif hakkı T.C. Sağlık Bakanlığı İzmir Tepecik Eğit. ve Araşt. Hastanesi. Logos Tıp Yayıncılık tarafından yayınlanmaktadır. Bu dergide yayımlanan bütün makaleler Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

© Copyright Association of Publication of the T.C. Ministry of Health İzmir Tepecik Education and Research Hospital. This journal published by Logos Medical Publishing.

Licensed by Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY)

GİRİŐ

Günümüz toplumları sıklıkla tedavisi oldukça güç olan birçok hastalıkla karşılaşmaktadır. Bu hastalıkların tedavisi için gelişen teknoloji ile beraber tedavi yöntemlerinde gelinen nokta; yaşam süresinin uzamasına neden olmuştur. Buna bağlı olarak bu durum PBM (Palyatif Bakım Merkez)'lerine olan gereksinimin, ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu hizmet sayesinde, hastaların bakım kalitesi artmış ve sağlık kuruluşlarında acil servis ve yoğun bakım üniteleri gibi özellik arz eden birimlere başvuru sayısı düşmüştür. Bu durum PBM'i gerek hasta gerekse ülke ekonomisine katkı sağlayan birimler hâline getirmiştir ⁽¹⁻³⁾.

Palyatif bakım; Dünya Sağlık Örgütü'ne göre, yaşamı tehdit eden ya da kişilerin yaşamını en iyi şekilde geçirmelerine engel olan durumlarda hasta ve hasta yakınlarını doğru yönlendirerek başta ağrı olmak üzere, psikolojik, sosyolojik ve bedensel gereksinimlerinin karşılanma sürecidir ⁽¹⁻³⁾. Böylelikle sorunların erken şekilde saptanması ve yeni başlanan tedavi yaklaşımları sayesinde hasta ve hasta yakınlarının yaşam kalitesinin en üst seviyeye çıkartılması sağlanır ⁽⁴⁾.

Sağlık hizmetlerinin en önemli özelliklerinden biri de ertelenemez özellikte olmasıdır. Günümüzde sağlık hizmetine erişilebilirliğin kolay ve yaygın olması kadar sunulan hizmetin güvenli ve kaliteli olması da önemlidir. Bu durumu ise ancak hizmeti alanların memnuniyetlerinin değerlendirmesi ile anlayabiliriz. Çalışmamız palyatif bakım merkezleri tarafından verilen hizmetin önem ve gerekliliğine dikkat çekmek açısından önemlidir. Çünkü, literatürde çocuk palyatif bakım hizmeti alan hasta yakınlarına yönelik, öncesinde bu alanda yapılmış yeterli çalışma bulunmamaktadır. Çalışmamız bu alanda yapılmış literatürde ki ülkemizden bildirilen ilk çalışma olma açısından da önem göstermektedir.

GEREÇ ve YÖNTEM

Çalışma evrenini İzmir il merkezinde bulunan Sağlık

Bilimleri Üniversitesi Dr. Behçet Uz Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim Araştırma Hastanesi Palyatif Merkezinde Mayıs-Kasım 2019 tarihleri arasında yatarak tedavi gören toplam 133 hastanın yakınlarından çalışmaya katılmaya gönüllü olan 87 hasta yakını ile gerçekleştirildi. Çalışmamız lokal Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır (onay tarihi: 18.07.2019; no: 315). Çalışmada Palyatif Bakım Ünitesine yatan 87 hasta yakınının memnuniyeti düzeylerini belirlemek için Dodek ve ark. ⁽⁵⁾ tarafından hazırlanan, Erdal ve ark.'nın ⁽⁶⁾ Türkçeye çevirdiği ve geçerlilik güvenilirlik çalışması yapılan, FS-ICU 24 başlıklı anket seti kullanıldı. Veriler anket uygulama metodu ile toplanmıştır.

Çalışmada kullanılan anket seti, iki bölüm ve toplam 37 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik değişkenlere yönelik 7 soru, ikinci bölüm ise hasta yakınlarının alınan hizmetten memnun olma durumlarını belirlemeye yönelik 30 sorudan oluşmaktadır. Sosyodemografik bilgi formu; cinsiyeti, hasta ile olan yakınlık derecesi, daha önce palyatif bakım biriminde yatan yakınının olup olmaması, hasta ile birlikte yaşayıp yaşamadığı, hastanenin bulunduğu şehirde ikamet edip etmediği, hastanın tanısı ve eğitim düzeyini içeren toplam 7 sorudan oluşmaktadır. Çalışmanın ikinci bölümünü oluşturan memnuniyet ölçeği 7 alt boyut ve toplam 30 değişkendenden oluşmaktadır. Birinci sorudan başlayıp 29. soruya kadar soruların yanıtları 4 seçeneekli olup en olumlu yanıt için "4" puan, olumsuz için "1" puan verildi. 30. soru 2 yanıt şıklı olduğundan olumlu yanıt için "2" puan olumsuz yanıt için "1" puan verildi. Katılımcıların tüm maddelerden aldıkları puanlar toplanarak her katılımcı için toplam ölçek puanı elde edildi. Her bir anket seti için tüm sorulara olumlu yanıt verildiğinde 118 puan üzerinden memnuniyet %100 olarak değerlendirildi ⁽⁶⁾. Anketler ziyaret saatleri içerisinde kapalı bir zarf ile hasta yakınlarına verildi. Yine çalışmaya katılan gönüllüler tarafından kapalı zarf ile anonim olarak tıbbi sekreterin masasında bulunan kutuya bırakıldı.

Çalışmada öncelikle tüm alt boyut skorları min-max,

ortalama±standart deviasyon olarak hesaplandı. Ardından yaşanan yerin İzmir içi ve dışı olması, eğitim düzeyinin düşük (okuma-yazma bilen ve ilkököl mezunu olan) olması ile lise ve üniversite mezunu olmasına göre bu alt boyutlar için karşılaştırmalar yapıldı.

Çalışmada, demografik ve sosyokültürel veriler için tanımlayıcı istatistikler kullanılırken; hasta yakını memnuniyeti ölçeği alt boyutları min-max, ortalama ±standart deviasyon olarak tüm gruplar için hesaplanmıştır. İkametgah yeri ve eğitim düzeyine göre katılımcılar ikiye ayrılmış olup, gruplar arası karşılaştırmalar Student-t testi ile yapılmıştır.

BULGULAR

Çalışmaya katılan 87 hasta yakınının demografik ve sosyokültürel verileri incelendiğinde büyük çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu görüldü. Çalışmaya katılan hasta yakınlarının akrabalık derecesine bakıldığında çoğu hastanın ebeveyni olup, çalışmaya katılan kardeş hiç yoktu. Katılımcıların çok az bir kısmında daha önce palyatif bakım kliniğinde hizmet alma öyküsü vardı.

Yatıştan önce tüm katılımcıların hasta ile aynı evde yaşadığı anlaşıldı. Hasta ve hasta yakınlarının yaklaşık yarısı İzmir’de ikamet ederken diğer yarısının başka şehirlerden hastanemize başvurduğu görüldü. Yatan hastaların primer tanısına bakıldığında % 80 den fazlasının serbral palsi ve nörometabolik hastalık olduğu görüldü. Ankete katılan hasta yakınları eğitim düzeylerine göre gruplandırıldığında yarısından fazlası lise

ve üzeri eğitim almış olduğu görüldü (Tablo 1).

Hasta yakınlarımızın memnuniyet değerlendirmeleri her alt boyut için ayrı ayrı incelendiğinde ortaya çıkan skorlar Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Hasta yakınlarının demografik özellikleri.

Özellikler	Gruplar	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	73	83,9
	Erkek	14	16,1
Yakınlık Derecesi	Ebeveyn	61	70,1
	2. derece akraba	4	4,6
	Diğer	22	25,3
Daha Önce Palyatif Bakım Merkezinde Yatan Akraba Varlığı	Evet	12	13,8
	Hayır	75	86,2
Hasta ile Birlikte Yaşama	Evet	87	100
	Hayır	-	-
Hasta Yakını Palyatif Merkezinin Bulunduğu Şehirde İkamet Ediyor	Evet	46	52,9
	Hayır	41	47,1
Hastalarının Tanısı	Metabolik Hastalık	30	34,5
	Serebral Palsi	42	48,3
	Kanser	-	-
	Diğerleri	15	17,2
Eğitim Düzeyi	Okur-yazar	9	10,3
	İlköğretim	29	33,3
	Lise	40	46
	Üniversite	9	10,3

*n: hasta sayısı

Tablo 2. Hasta yakınlarının memnuniyet anketi alt boyut skorları.

	Min-Max	Ortama±SD
Hastanın Bakım ve Tedavisi	10-20	16,43±1,90
Hasta Yakınının Bilgilendirilmesi	21-26	24,37±1,23
Algılama	6-10	9,00±0,68
Hasta Yakınına İlgisi	9-12	10,87±0,58
Hasta Yakınının Duygusalına Etkisi	13-20	19,09±1,22
Bekleme Ortamı ve Lojistik Destek	6-9	7,37±0,57
Karar Verme Süreci	11-14	13,33±0,75

Tablo 3. Yaşanılan yer ve eğitim düzeyi ile memnuniyet algısı ilişkisi.

Alt boyut	Şehrin içinde ikamet (Ortama±SD)	Şehrin dışında ikamet (Ortama±SD)	P değeri	Düşük eğitim düzeyi (Ortama±SD)	Yüksek eğitim düzeyi (Ortama±SD)	P değeri
Hastanın Bakım ve Tedavisi	16,10±2,08	16,8049±1,63	0,090	16,26±1,89	16,57±1,92	0,458
Hasta Yakınının Bilgilendirilmesi	24,32±1,33	24,4390±1,11	0,672	24,13±1,41	24,57±1,04	0,099
Algılama	9,10±0,48	8,87±0,84	0,116	8,86±0,90	9,10±0,42	0,114
Hasta Yakınına İlgisi	10,86±0,49	10,87±0,67	0,947	10,84±0,54	10,89±0,62	0,662
Hasta Yakınının Duygusalına Etkisi	18,86±1,40	19,34±0,93	0,073	19,10±0,92	19,08±1,42	0,930
Bekleme Ortamı ve Lojistik Destek	7,32±0,59	7,43±0,54	0,364	7,39±0,63	7,36±0,52	0,827
Karar Verme Süreci	13,34±0,76	13,31±0,75	0,851	13,36±0,78	13,30±0,74	0,706

Eğitim düzeyinin ve yaşanılan yerin farklılığının memnuniyet düzeyi alt boyutlarını etkilemediği saptandı (Tablo 3).

TARTIŐMA

Bu çalışmanın sonucunda, hastanın bakım ve tedavisi, hasta yakınının bilgilendirilmesi, algılama, hasta yakınına ilgi, hasta yakınının duygusallığına etki, karar verme s¼reci puanları, bekleme ortamı ve lojistik destek alt boyut puanlarının olumlu y¼nde olduğu saptandı. Çalışmamıza hasta yakını olarak gön¼ll¼ katılanların ezici bir çoğunluğu kadınlardan oluşmakta idi. ocuk hastalarda primer bakım verenin anne olması nedeni ile bu oran şaşırtıcı değildir. Yine bu nedenle katılımcıların çoğunun yakınlık derecesi ebeveyn düzeyinde idi. Katılımcıların %13,8'inin daha önce palyatif bakım kliniğinde hizmet alma öyk¼s¼ vardı. Bu oranın nedeni, aynı hastaların başka şehirlerde palyatif bakım hizmeti almış olması veya aynı aileden başka bir bireyin aynı nörometabolik hastalık nedeniyle bu hizmeti almış olabileceğini d¼ř¼nd¼rd¼. Hasta ve hasta yakınlarının yaklaşık yarısının şehir dışından gelme nedeni, hastanemizin ocuk hasta sevk zincirinde son basamakta yer almasından kaynaklanmaktadır. Yatan hastaların primer tanısına bakıldığında, çoğunun serebral palsy ve nörometabolik hastalık olduğu gör¼ld¼. T¼m d¼nyada pediatrik palyatif bakım merkezlerinde benzer oranlar gör¼lmektedir ⁽⁷⁾. Çalışmaya katılan hasta yakınları eğitim düzeylerine göre gruplandırıldığında yarısından fazlası lise ve üzeri eğitim almış olduğu gör¼ld¼. Hastanemize başvuran ve palyatif tedavi alan hastaların yakınlarının çoğunlukla yüksek eğitim seviyesine sahip olmaları, eğitim seviyesinin artmasının hastaların palyatif bakıma ulaşmasında etkili bir fakt¼r olabileceğini d¼ř¼nd¼rmektedir.

Hastanın bakım ve tedavisi, hasta yakınının bilgilendirilmesi, algılama, hasta yakınına ilgi, hasta yakınının duygusallığına etki, karar verme s¼reci puanları olumlu y¼nde idi. Hastanın bakım ve tedavisi alt boyutu; hasta yakınının hastanın bakımının hissedilen kalitesi

ve sağlık personelinin hissedilen yüksek yetilerinin değerlendirilmesidir. Hasta yakınının bilgilendirilmesi, hastanın durumu hakkında verilen bilginin anlaşılabilirliği, güvenilirliği, elişkisizliği ve kapsamının doyuruculuğu hakkında sorular içermektedir. Algılama boyutu ise palyatif bakım servisinin amacı, koşulları ve hizmetin neden yapıldığının hasta yakını tarafından anlaşılabilirliğini ölçmektedir. Hasta yakınına ilgi boyutu çalışanların kibar ve anlayışlı oluşu, hasta yakınının hissedilen yalnızlığı ve iletişim gibi belirteçleri içermektedir. Hasta yakınının duygusallığına etki ise ünitadaki sağlık personelinin hasta yakınının psikolojisi ile ne kadar ilgilendiğini ölçen bir alt boyuttur. Karar verme s¼reci ise, hasta yakınının hasta hakkındaki s¼rece ne kadar dâhil olduğunu belirleyen sorular içermektedir. Bu alt boyutların çoğuna hasta yakınlarının olumlu yanıtlar işaretleme, sağlık personeli ve hasta yakınlarının birbiri ile iletişimlerinin iyi düzeyde olduğunu d¼ř¼nd¼rd¼. Memnuniyet, subjektif bir algı olmakla beraber, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir ⁽⁹⁾. Bu konuyla ilgili yapılan diğer çalışmalarda, memnuniyet düzeyi için kritik bir sınır değer belirtilmemiş olmakla beraber, literat¼rde %70 ve üzerindeki memnuniyet oranının alınan hizmetten memnun kalındığı ve bu oranın gerek nicelik gerekse de nitelik olarak yeterli olduğu şeklinde kabul görmektedir ^(6,8,9-12).

Hastane binamız, eski ve yoğun bir hastane olması nedeni ile hasta yakınlarından önce hasta için ayrılan alanların daha konforlu yapılmasına özen gösterilmiş bir hastanedir. Fakat alışmamızda, bekleme ortamı ve lojistik destek alt boyut puanının göreceli olarak diğer alt boyut skorlarına göre düşük olmasını beklerken, sonucun diğer alt boyut skorları ile benzer oranda çıkması hem sevindirici hem şaşırtıcı idi. Bu durumu ise hasta yakınlarının memnuniyet konusundaki önceliğinin, hastaya verilen hizmet kalitesinin yüksek olması ile ilgili olabileceğine bağladık. ¼nk¼ sunulan sağlık hizmetinin iyi olması hâlinde bu durumun hasta yakınlarının diğer olumsuz çevresel koşullara olan bakış açısını da olumlu y¼nde etkilemiş olabileceği şeklinde d¼ř¼nd¼k.

Eğitim düzeyinin ve yaşanan yerin farklılığının memnuniyet düzeyi alt boyutlarının hiç birini etkilemediği görüldü. Bunun nedenini şehir içinden yada dışından gelmenin zorluğu ile ilgili bir sorumuzun olmaması, eğitim düzeyinin ise bu memnuniyet alt boyutlarını etkileyecek bir sonuç vermemesini, sağlık personelimizin her eğitim düzeyindeki hasta yakını ile iletişim becerisine sahip olduğunu düşündürdü.

Çalışmamızın bazı kısıtlayıcı yönleri bulunmaktadır. Bunların ilki, subjektif yanıtlar içeren bir ölçek çalışması olması ve hasta yakınlarının daha iyi bir hizmet almak için sağlık personelinin yanıtlardan haberi olabileceğini hissederek yanıtlı yanıtlar vermesi olabilir. Ancak, bu taraf tutmaya engel olmak için formlar kapalı zarfla isimsiz olarak verilmiş ve geri alınmıştır. Bunun yanında, okur-yazarlık gerektiren bir çalışma olduğu için okuma yazma bilmeyen, bilse de okur yazarlık pratiği olmayan hasta yakınlarının çalışmadan kaçınmış olması sonuçları etkilemiş olabilir. Diğer yandan çalışmamızın kesitsel doğası gereği memnuniyet ile ilgili bir neden sonuç ilişkisine varılmamaktadır. Ancak, dünyada yoğun bakım ünitesinden hizmet alan hasta yakınlarının memnuniyet düzeyini ölçen Türk dilinde geçerlik ve güvenilirliği gösterilmiş olan bir ölçek ile çalışılmış olması bu yazının güçlü yanlarından.

Sonuç olarak, çocuk palyatif kliniğinde hizmet alan hastaların yakınlarında yüksek düzey bir memnuniyet saptanırken, özellikle bekleme ortamı ve lojistik destek konusunda hasta yakınlarının daha az memnuniyet hissettiği ortaya konmuş ve bu konuda iyileştirilme çabalarına gereksinim duyulduğu düşüncesine varılmıştır. Bu çalışma çocuk palyatif bakım hizmetlerinin değerlendirilmesi hakkında yapılan ilk çalışma olup, ileride hasta yakınlarının ruh sağlığı, aile stresi ve aile yaşam kalitesi gibi diğer belirteçlerle palyatif bakım hizmetinin ilişkisini araştırarak yeni çalışmalarla hizmet kalitesinin artırılmasına yardımcı olacak yeni bilgiler ortaya konabilir.

Hasta ve hasta yakını memnuniyetinin üst düzeyde

olması; sunulan hizmetin kalitesi ve güvenilirliği hakkında bize önemli bilgiler vermektedir. Bu çalışma ile palyatif bakım merkezlerinin verdikleri hizmetin önem ve gerekliliğine dikkat çekilmesi sağlanmış olup ülkemizde bu alanda daha çok çalışma yapılmasına gereksinim olduğunu düşünmekteyiz.

Etik Kurul Onayı: T.C. Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Bakanlığı İzmir Dr Behçet Uz Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim Araştırma hastanesi Bilimsel Etik Komitesi tarafından onaylandı (18.07.2019/315).

Çıkar Çatışması: Çalışmaya katılan yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Finansal Destek: Çalışma için finansal destek alınmamıştır.

Hasta Onamı: Alındı.

Ethics Committee Approval: T.C. Ministry of Health, Public Hospitals Authority Turkey İzmir Dr Behçet Uz Training and Research Hospital Ethics Committee approval has been received (18.07.2019/315).

Conflict of Interest: The authors have no conflict of interest.

Funding: None.

Informed Consent: Receipt.

KAYNAKLAR

1. Kabalak A. Türkiye’de palyatif bakım; 2014, güncel gelişmeler, gereksinimler. Anestezi Dergisi. 2014;22:121-3.
2. Palyatif bakım, Available from: <http://drsecil.blogspot.com/2015/05/palyatif-bakim.html>, Erişim tarihi: 10.10.2019
3. Palliative Care, Who, Fact sheet, Available from; <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care>, Erişim tarihi: 10.10.2019
4. National Cancer Control Programmes: Policies and Managerial Guidelines, 2nd ed. World Health Organization, Geneva, 2002. p. 83-91 (ISBN 92 4 154557 7). Available from: <http://www.who.int/cancer/media/en/408>. Pdf Erişim tarihi: 10.10.2019
5. Dodek PM, Wong H, Heyland DK, Cook DJ, Rocker GM, Kutsogiannis DJ, et al. The relationship between organizational culture and family satisfaction in critical care. Crit Care Med. 2012;40:1506-12. [CrossRef]
6. Erdal Ç, Tunalı Y, Dilmen ÖK, Akçıl FE, Yentür E, Bahar M. Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Yakınlarının Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi. 2013;11:64-71. [CrossRef]
7. Global Atlas of Palliative Care at the End of Life. Appendix 6. 2014:93. Available from: <https://www.who.int/nmh/Global>

- Atlas of Palliative Care. Pdf Erişim tarihi: 10.10.2019
8. şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer ř, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakóltesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Dergisi. 2015;15:137-42.
 9. Tengilimoğlu D. "Ankara'da Bir üniversite hastanesinde hasta memnuniyetinin ölçülmesi" Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı; 1997, p.103-11.
 10. Önsüz MF, Topuzođlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da Bir Tıp Fakóltesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi. Marmara Medical Journal. 2008;21:033-49.
 11. Demir H, Karavuş M, Özver H, Gürbüz Y, Akdaş A. "Üniversite hastanesi poliservislerine başvuran hastaların tatmin düzeyleri" 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül, 2000, p.346-57.
 12. Çolak M, Kısa A, Bayram A, Ermiş P. "Askeri hastanelerde hasta memnuniyeti: bir saha çalışması" 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül, 2000, p.367-78.