

Yatan hasta memnuniyetinin incelenmesi: Bir eğitim hastanesi örneği

Ülkü Türkuğur(*), Bayram Alıcı(*), Yasin Uzuntarla(**), Mustafa Güleç(***)

ÖZET

Ölçemediğin değişkeni düzeltemezsin ilkesinden hareketle, sağlık kurumlarında kalitenin artırılabilmesi için sağlık hizmetinden yararlanan hastaların memnuniyet durumlarının ölçülmesi önem arz etmektedir. Bu çalışma ile yatan hastaların, hastane hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin incelenmesi ve sosyodemografik özelliklere göre memnuniyet düzeyinin farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Ankara ilinde faaliyet göstermekte olan 1200 yataklı bir eğitim hastanesinde 2015 yılı içerisinde yatan 1000 hastaya ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen ve 23 sorudan oluşan Yatan Hasta Memnuniyet Anketi'nden yararlanılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 23.0 programından yararlanılmış ve Bağımsız T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi, Post Hoc Tukey Testi kullanılmıştır. Memnuniyet düzeyinin oldukça yüksek olduğu ayrıca cinsiyete, doğum yılına, hastaneye ilk başvuru durumuna, öğrenim durumuna, sosyal güvenceye, mesleğe göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yatan hasta, memnuniyet, kalite.

SUMMARY

Investigating inpatient satisfaction: A training hospital example

With reference to the "You cannot correct the variable that you cannot measure" principle, it is important to measure the satisfaction of patients who benefit from healthcare services in order to increase quality in medical institutions. This study aims to investigate satisfaction of the inpatients regarding healthcare services and determine whether the satisfaction levels vary according to socio-demographic characteristics. In that respect, 1000 patients who stayed in a 1200-bed training hospital in Ankara were contacted. Survey method was used for data collection. Inpatient Satisfaction Survey, which was developed by the Ministry of Health, General Directorate for Health Services, Quality in Health and Accreditation Department and consists of 23 questions, was used. Data was analysed using SPSS 23.0 software and Independent T-Test, One-Way ANOVA and Post Hoc Tukey Test were used. It was found that the satisfaction levels are quite high and there is statistically significant difference according to gender, date of birth, first application to the hospital, education level, social security and occupation.

Key words: Inpatient, satisfaction, quality.

Giriş

Kalite, mükemmellik derecesi olarak tanımlanmakta olup (1), sağlık hizmetleri kalitesi ise sağlık sunum sürecinin teknoloji ve tıpta ulaşılan son noktanın ışığında hasta beklentileri de göz önünde tutularak verilmesini ifade etmektedir (2). Sağlık hizmetlerinde kalite, sağlık hizmetlerinin yararlarını ve maliyet etkililiğini arttırmayı amaçlamaktadır (3).

Sağlık hizmetlerinde kalite uygulamaları kapsamında memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan ve oldukça fazla çalışılan bir konu haline gelmiştir (4-6). Hastanın sunulan hizmet hakkındaki düşünceleri, memnuniyeti, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde oldukça önem taşımaktadır (7). Hasta memnuniyeti, "hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt" olarak tanımlanmaktadır (8,9). Hasta memnuniyeti, sağlık bakım hizmetlerinin yapısı, süreci ve çıktısı hakkında önemli katkılar sağlamaktadır (6).

Sağlık alanında hasta odaklılığın artması ile birlikte hasta memnuniyetine ve hasta memnuniyeti değerlendirme araştırmalarında önemli artış yaşanmıştır (10,11). Hastaların sağlık sistemi hakkındaki düşüncelerini öğrenmenin en doğru ve geçerli yolu, onların düşüncelerini belirlemek amacıyla hazırlanmış sistematik değerlendirme araçlarını kullanmaktır. Hasta memnuniyetini ölçmeye yönelik araştırmalar da bu amaca hizmet eden değerli çalışmalardandır (7).

Sağlık hizmetlerinde standart hale getirmeye yönelik çalışmalar yapılırken hizmet kalitesini belirleyen unsurlar içinde, verilen hizmetin kalitesi kadar algılanan hizmet kalitesinin önemi de vurgulanmaktadır. Hasta memnuniyeti araştırmalarında sağlık personelinin ve iletişimden memnuniyet, personele güven, hasta mahremiyeti, personelin dürüstlüğü, nezaketi, yeterli bilgiyi sunması, hastane genel temizliği ve otelcilik hizmetleri gibi birçok boyutun ele alındığı görülmektedir (12,13).

Bu çalışma ile yatan hastaların, hastane hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin incelenmesi ve sosyodemografik özelliklere göre memnuniyet düzeyinin farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem

Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışma, 2015 yılı Ocak-Aralık dönemi içerisinde Ankara ilinde faaliyet göstermekte olan 1200 yataklı bir eğitim hastanesinde yatan hastaları kapsamaktadır. Hastane Kalite Koordinasyon Birimi tarafından, gönüllülük esasına dayalı olarak araştırmayı kabul eden 1000 kişiye ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunda Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

*Kalite Koordinasyon Birimi, GATA, Ankara, Türkiye.

**Organ Nakli Koordinasyon Merkezi, GATA, Ankara, Türkiye.

***Baştabip Mesleki Yardımcılığı, GATA, Ankara, Türkiye

Reprint request: Yasin UZUNTARLA
Organ Nakli Koordinasyon Merkezi, GATA, Ankara, Türkiye.
e-mail: yuzuntarla@gata.edu.tr

Makalenin Geliş Tarihi: Jan 20, 2016 • Kabul Tarihi: Feb 01, 2016 • Çevrim İçi Basım Tarihi: 10 Haziran 2016

tarafından geliştirilen ve 23 sorudan oluşan Yatan Hasta Memnuniyet Anketi kullanılmıştır. 23 sorunun 7'si sosyodemografik özellikleri, 16'sı ise hastanede sunulan hizmetlerin algılanmasına yönelik memnuniyetleri içeren sorulardır. 3'ün evet, 2'nin biraz, 1'in hayır olarak değerlendirildiği 3'lü likert tipinde hazırlanmıştır. Anketten alınacak puanlar 16-48 arasında değişmektedir. Çocuk Sağlığı servisi başta olmak üzere hastanenin farklı servislerinde yatan ve yaşı 16'nın altında olan 47 hastanın, velilerinin yardımıyla anket formunu doldurmaları istenmiştir. Verilerin analizinde SPSS 23.0 programından yararlanılmış ve Bağımsız T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi, Post Hoc Tukey Testi kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur. Katılımcıların %71,3'ünün kadın, %30,2'sinin 1991-2015 yılları arası doğumlu olduğu, %50,6'sının evli, %51,5'inin bu hastaneye ilk kez başvurmadığı, %38,5'inin ilkökul/ortaokul mezunu, %42,8'inin SGK çalışanı, %41,2'sinin memur olduğu bulunmuştur.

Katılımcıların anket sorularına verdikleri yanıtların dağılımı Tablo 2'de sunulmuştur. Hastalar en yüksek oranda evet se-

çeneğini "Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı." ifadesinde, biraz seçeneğini "Yemekler lezzetliydi." ifadesinde, hayır seçeneğini ise "Yemekler geldiğinde sıcaktı." ifadesinde işaretlemişlerdir. En düşük oranda ise evet seçeneğini "Yemekler lezzetliydi." ifadesinde, biraz seçeneğini "Tüm personel kişisel mahremiyetine (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi." ifadesinde, hayır seçeneğini ise "Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı." ifadesinde yanıtlamışlardır.

Tablo 3'te memnuniyet anketi puan ortalamalarının sosyodemografik özelliklerle olan ilişkisine yer verilmiştir. Buna göre katılımcıların cinsiyetlerine göre memnuniyet anketi puan ortalamalarına bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,001$). Kadınların ($45,69\pm2,82$), erkekler ($44,29\pm4,38$) göre hastane hizmetlerinden daha memnun oldukları görülmektedir.

Katılımcıların doğum yıllarına göre memnuniyet anketi puan ortalamalarına bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p=0,001$). Yapılan analizlerde farkın 1991-2015 yılları arası doğumlular ($44,67\pm4,61$) ile 1970 yılı ve öncesi doğumlular ($45,79\pm2,72$) arasında olduğu, 1970 yılı ve öncesi doğumluların daha yüksek memnuniyet duydukları bulunmuştur ($p<0,001$).

Araştırmaya katılanlardan evli olanların ($45,39\pm2,76$), bekarlara göre ($45,19\pm3,95$) hastane hizmetlerinden daha memnun oldukları bulunmakla birlikte, memnuniyet ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Hastaneye ilk kez başvuranların ($45,61\pm3,47$), daha önce de başvuranlara göre ($44,99\pm3,31$) daha memnun oldukları görülmekte olup istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p=0,004$).

Yatan hastaların öğrenim düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,001$). İlkokul/ortaokul mezunu olanların ($45,87\pm2,41$), okur-yazar olmayanlara göre ($43,95\pm2,26$) daha memnun oldukları görülmekte olup istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p=0,005$).

Katılımcıların sosyal güvencelerine göre hastane hizmetleri memnuniyet puanı ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p=0,001$). Farkın SGK'lı çalışanlar ($45,71\pm2,41$) ile diğer grubu ($44,33\pm4,74$) arasında olduğu görülmektedir ($p<0,001$).

Araştırmaya katılanların meslekleri ile memnuniyet düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,001$). Farkın işçiler ($45,62\pm2,44$) ile ev hanımları ($44,40\pm3,48$) arasında ($p=0,026$), ayrıca işçiler ($45,62\pm2,44$) ile öğrenciler ($41,07\pm9,01$) arasında ($p<0,001$) olduğu bulunmuştur.

Tartışma

Bu çalışma ile yatan hastaların, hastane hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin incelenmesi ve sosyodemografik özelliklere göre memnuniyet düzeyinin farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmamız sonucunda yatan hastaların hastanedeki hizmetlerden yüksek düzeyde memnuniyet duydukları bulunmuştur. Araştırma sonuçları Tezcan ve arkadaşları (14) tarafından bir üniversite hastanesinde, Savaş ve Bahar (15) tarafından bir üniversite hastanesinde, Özcan ve arkadaşları (9) tarafından bir devlet hastanesinde, Zaim ve Tarım tarafından (16) kamu hastanelerinde yapılan çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Tablo 1. Katılımcıların sosyodemografik özellikleri			
	n	%	
Cinsiyet			
Erkek	287	28,7	
Kadın	713	71,3	
Doğum Yılı			
1991-2015	302	30,2	
1981-1990	279	27,9	
1971-1980	137	13,7	
1970 ve öncesi	282	28,2	
Medeni Durum			
Evli	506	50,6	
Bekar	494	49,4	
Hastaneye İlk Başvuru Durumu			
Evet	485	48,5	
Hayır	515	51,5	
Öğrenim Düzeyi			
Okur-yazar değil	41	4,1	
Okur-yazar	20	2,0	
İlkokul/Ortaokul	385	38,5	
Lise ve dengi okul	238	23,8	
Üniversite ve üstü	316	31,6	
Sosyal Güvence			
SGK çalışan	428	42,8	
SGK emekli	253	25,3	
Yeşil kart	82	8,2	
Özel sağlık sigortası	9	0,9	
Sosyal güvence yok	75	7,5	
Diğer	153	15,3	
Meslek			
İşçi	183	18,3	
Memur	412	41,2	
Serbest meslek	112	11,2	
Çiftçi	42	4,2	
Emekli	102	10,2	
Ev hanımı	121	12,1	
Öğrenci	28	2,8	

Tablo II. Katılımcıların anket sorularına verdikleri yanıtların dağılımı

İfadeler	Evet n(%)	Biraz n(%)	Hayır n(%)
Yattığım oda temizdi.	907 (90,7)	66 (6,6)	27 (2,7)
Oda sıcaklığı uygundu.	862 (86,2)	116 (11,6)	22 (2,2)
Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi.	826 (82,6)	119 (11,9)	55 (5,5)
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (tel., hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.).	872 (87,2)	77 (7,7)	51 (5,1)
Yemekler geldiğinde sıcaktı.	484 (48,4)	356 (35,6)	160 (16,0)
Yemekler lezzetliydi.	465 (46,5)	416 (41,6)	119 (11,9)
Doktorlar hastalığımı konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	904 (90,4)	76 (7,6)	20 (2,0)
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.	962 (96,2)	36 (3,6)	2 (0,2)
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı.	946 (94,6)	45 (4,5)	9 (0,9)
Hemşireler yapacaklar işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler.	936 (93,6)	42 (4,2)	22 (2,2)
Tüm personel kişisel mahremiyetine (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	954 (95,4)	28 (2,8)	18 (1,8)
Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı.	953 (95,3)	38 (3,8)	9 (0,9)
Bu hastane güvenlidir.	959 (95,9)	34 (3,4)	7 (0,7)
Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	948 (94,8)	29 (2,9)	23 (2,3)
Hastane genel olarak temizdi.	935 (93,5)	58 (5,8)	7 (0,7)
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	940 (94,0)	53 (5,3)	7 (0,7)

Tablo III. Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi

	n	Memnuniyet Anketi Puanı (Ort ± Ss)	p
Cinsiyet			
Erkek	287	44,29±4,38	
Kadın	713	45,69±2,82	<0,001*
Doğum Yılı			
1991-2015 ^a	302	44,67±4,61	0,001**
1990-1981	279	45,37±2,55	
1980-1971	137	45,45±2,81	p [*] <0,001
1970 ve öncesi ^b	282	45,79±2,72	(a-b arası fark)
Medeni Durum			
Evli	506	45,39±2,76	
Bekar	494	45,19±3,95	0,360*
Hastaneye İlk Başvuru Durumu			
Evet	485	45,61±3,47	
Hayır	515	44,99±3,31	0,004*
Öğrenim Düzeyi			
Okur-yazar değil ^a	41	43,95±2,26	
Okur-yazar	20	44,65±1,46	<0,001**
İlkokul/Ortaokul ^b	385	45,87±2,41	
Lise ve dengi okul	238	44,66±4,52	p [*] =0,005
Üniversite ve üstü	316	45,27±3,53	(a-b arası fark)
Sosyal Güvence			
SGK çalışan ^a	428	45,71±2,41	
SGK emekli	253	45,14±4,15	0,001**
Yeşil kart	82	45,43±2,40	
Özel sağlık sigortası	9	46,66±2,64	p [*] <0,001
Sosyal güvence yok	75	45,02±2,69	(a-b arası fark)
Diğer ^b	153	44,33±4,74	
Meslek			
İşçi ^a	183	45,62±2,44	<0,001**
Memur	412	45,59±3,40	
Serbest meslek	112	44,79±2,60	p [*] =0,026
Çiftçi	42	44,97±2,44	(a-b arası fark)
Emekli	102	46,38±1,60	
Ev hanımı ^b	121	44,40±3,48	p [*] <0,001
Öğrenci ^c	28	41,07±9,01	(a-c arası fark)

* Bağımsız T-Testi, **Tek Yönlü Varyans Analizi, & Post Hoc Tukey Testi

Yatan hastaların memnuniyet düzeyleri ile cinsiyetleri arasında Kızak ve Aksaraylı'nın (17), Tezcan ve arkadaşlarının (14), Savaş ve Bahar'ın (15) çalışmalarında anlamlı farklılık bulunmazken, Özer ve Çakıl'ın (6) çalışmasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Çalışmamızda da kadınların erkeklere göre hastane memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırmamızda erkek katılımcıların büyük bir kısmını uygulama yapılan hastanenin özelliğinden dolayı erbaş-erler oluşturmakta olduğundan; askeri kurumlarda hiyerarşik yapı ve resmi ilişkilerin ağırlıklı olması, erbaş-erlerin ise statüleri gereği bu hiyerarşide en alt basamağı oluşturmalarının, zorunlu askerlik hizmeti yerine getiren bu kişilerde genel anlamda hayata daha stresli ve olumsuz bakılmasının sonuçlarda etkili olabileceği değerlendirilmektedir.

Araştırmamızda sosyodemografik özelliklerden yaş ile yatan hasta memnuniyet düzeyi arasında anlamlı fark bulunmuş, 1970 yılı ve öncesi doğumluların 1991-2015 yılları arası doğumlulara nazaran daha fazla memnuniyet duydukları tespit edilmiştir. Yıldız ve Yıldız'ın çalışmasında da (18) ileri yaştakilerin, gençlere göre daha fazla memnuniyet duydukları bulunmuştur. Sonuçlar literatürle benzerlik göstermektedir. Memnuniyet; beklenen ve algılanan kalite arasındaki fark olduğundan, bireylerin yaşının ilerlemesine bağlı olarak daha iyisini de daha kötüsünü de görmüş olmalarının yani kazanılmış olan deneyimlerin, beklentilerin daha ulaşılabilir olmasında etkili olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmamızda katılımcıların öğrenim düzeyleri ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı fark bulunmuş ve ilköğretim/ortaokul mezunu olanların, okur-yazar olmayanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir. İçli ve arkadaşlarının çalışmasında da (19) anlamlı fark bulunmuş ve ortaokul mezunu olanların ilköğretim mezunlarına göre daha yüksek memnuniyet duydukları görülmüştür.

Ayrıca SGK'lı çalışanların sosyal güvence açısından diğer grubuna göre, işçilerin ev hanımları ve öğrencilere göre, hastaneye ilk defa başvuranların daha önce başvuranlara göre hastanedeki hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin daha yüksek oldukları bulunmuştur.

Sonuç olarak araştırmanın uygulandığı hastanede yatan hastaların memnuniyet düzeyleri oldukça yüksek bulunmuş ve sosyodemografik özelliklerden cinsiyete, yaşa, öğrenim durumuna, sosyal güvenceye, mesleğe ve hastaneye ilk başvuru durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Hastaların memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu yemek hizmetlerinde ayrıntılı bir çalışma yapılarak; memnuniyetsizlik sebebinin mutfaktaki üretim ve servislerdeki sunum olarak iki süreç içerisinde ele alınıp, personel hatası ya da malzeme-ekipman eksikliği olarak kategorize edilmesinin ve ulaşılan sonuçlara göre iyileştirmelere gidilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Kaynaklar

1. Özgen H. Sağlık bakım hizmetlerinde kalite nedir? Hasta tatmin boyutuyla ilgili bir değerlendirme. Toplum ve Hekim Dergisi 1995; 10(69-70):47-53.
2. Uz H. Temel sağlık hizmetlerinde kalitenin sürekli iyileştirilmesi için gereken ön koşullar ve bu konuda Danimarka tecrübeleri. I. Basamak Sağlık Hizmetlerinde TKY Sempozyumu, Haberal Eğitim Vakfı Yayınları, Ankara, 1995.
3. Tengilimoğlu D, Işık O, Akbolat M. Sağlık İşletmeleri Yönetimi. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2009.

4. Atman Ü. Sağlık kurumuna başvuran bireylerin kalite beklentisi: bir devlet hastanesi örneği. II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı, Antalya, 2010.
5. Somunoğlu S, Erdem E, Erdem Ü. Hasta memnuniyeti: Denizli ağız ve diş sağlığı merkezi örneği. III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı, Ankara, 2011.
6. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007; 5(3):140-143.
7. Refik Saydam Hıfzısıhha Merkezi Başkanlığı. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti. Sağlık Bakanlığı Yayın No:806, Ankara, 2010.
8. Carr-Hill, R. The measurement of patient satisfaction. Journal of Public Health Medicine 1992, 14(3): 236-249.
9. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan devlet hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2008, 35(2):96-101.
10. Huang J, Lai C, Tsai W, Weng R, Hu W, Yang D. Determining factors of patient satisfaction for frequent users of emergency services in a medical center. Journal of Clinical Medical Association 2004, 67 (3): 403-410.
11. Alban E, Tekingündüz S, Top M. Poliklinik hastalarında hasta tatmini incelemesi. III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı, Ankara, 2011.
12. Ayaz H, Soykan A. Toplam kalite yönetimi ve sağlık sektörü. Türkiye Klinikleri Journal of Psychiatry 2002, 3(1):19-26.
13. Kırılmaz H. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: poliklinik hastaları üzerine bir araştırma. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2013, 4(1):11-21.
14. Tezcan D, Yücel HM, Ünal UB, Edirne T. Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti. Pamukkale Tıp Dergisi 2013, 7(1):57-62.
15. Savaş E, Bahar A. Gaziantep üniversitesi tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Gaziantep Tıp Dergisi 2011, 17(1):24-28.
16. Zaim H, Tarım M. Hasta memnuniyeti: kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması. Sosyal Siyaset Konferansları 2010, 59(2):1-24.
17. Kızak L, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetlerinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2008, 10(3):87-122.
18. Yıldız S, Yıldız SE. Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: Kars'taki devlet ve üniversite hastanelerinde bir araştırma. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi 2011, 6(2):125-140.
19. İçli GE, Kuşuoğlu S, Aslan FE. Sosyodemografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisi. Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi 2006, 21(1):383-400.