

PAPER DETAILS

TITLE: Kamuya Ait Bir Egitim ve Arastirma Hastanesinde Ayaktan ve Yatan Hasta Memnuniyeti

AUTHORS: Hekimoglu L

PAGES: 1-5

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/107887>

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Levent Hekimoğlu¹
A. Selda Tekiner²
Gülşen Ceyhan Peker²

¹Bursa Yüksek İhtisas Eğitim ve
Araştırma Hastanesi, Bursa
²Ankara Üniversitesi Tıp
Fakültesi Aile Hekimliği AD.
Ankara

Yazışma Adresi:
Uz. Dr. Levent Hekimoğlu
Adres: Balat Mh. Bengi Sk.
Üçfaz Evleri No:19/1 Niliüfer /Bursa
Tel: 05338138903
Email: drleventhekimoğlu@gmail.com

Geliş Tarihi: 18.07.2013
Kabul Tarihi: 13.11.2013

Konuralp Tıp Dergisi
e-ISSN1309-3878
konuralptipdergi@duzce.edu.tr
konuralpgeeneltip@gmail.com
www.konuralptipdergi.duzce.edu.tr

Kamuya Ait Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Ayaktan ve Yatan Hasta Memnuniyeti

ÖZET

Amaç: Bu çalışmanın amacı, bir dal eğitim ve araştırma hastanesinin poliklinik ve yatan hastalarında hasta memnuniyetini belirlemektir.

Yöntem: Çalışma Bursa Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Temmuz 2011-Haziran 2012 tarihleri arasında yürütülmüştür. Tanımlayıcı ve kesitsel nitelikte olan bu araştırmanın evrenini, 420 ayaktan ve 240 yatarak tedavi gören hasta oluşturmaktadır. Araştırmada Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi Kalite Geliştirme Başkanlığının Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi kullanılmıştır.

Bulgular: Hastaların yaş grupları 19 ile 89 arasında değişmekteydi. Ayaktan hastalarda yaş ortalaması 42.1 yıl, yatan hastalarda 59.2 yıl idi. Anket uygulanan ayaktan ve yatan hastaların hastaneyi tekrar tercih etme oranları sırasıyla %71.61 ve %50 iken genel hastane hizmetlerinden memnuniyet her iki grupta da yüksek bulunmuştur. (sırasıyla %98.5 ve %99.17)

Sonuç: Çalışmamızda hastaların hastanede tedavi olurken sunulan hizmetleri çok yönlü olarak değerlendirdiklerini ve memnuniyetleri sorulduğu zaman açıklıkla saptadıkları olumlu ve olumsuz durumlar için geri bildirimde bulunduklarını görmekteyiz.

Anahtar Kelimeler: Ayaktan Hasta, Yatan Hasta, Hastane, Memnuniyet

Outpatient and Inpatient Satisfaction in a Public Training and Research Hospital

ABSTRACT

Objective: The aim of the article is to determine patient satisfaction among outpatients and inpatients in a subspecialty hospital.

Methods: The study was carried out at Bursa Yüksek İhtisas Teaching and Research Hospital between June 2011 and July 2012. This descriptive study is designed as cross-sectional and target population is consisted of 420 outpatients and 240 hospitalized patients. In this study Patient Satisfaction Survey was developed by Performance Management and Quality Development Department of Turkish Republic Ministry of Health.

Results: The age of the participants varied between 19 and 89. The mean age of outpatients was 42.1 and 59.2 for hospitalized patients. The percentages of re-preferring the hospital was 71.61% and 50% for outpatients and hospitalized patients respectively. Satisfaction was high from the hospital services generally among both patient groups (98.5% vs. 99.17%).

Conclusion: In our study, considering the patients' satisfaction while being treated in our hospital, they have given feedbacks clearly about both the positive and the negative situations.

Keywords: Outpatient, Inpatient, Hospital, Satisfaction

GİRİŞ

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetinde kalitenin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Sağlık kurumlarının temel çıktılarında biri olan hasta memnuniyeti, genel olarak “hastaların istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi” olarak tanımlanabilir. Günümüzde sunulan sağlık hizmetinin sonuçlarını izlemek için kullanılan kalite değerlendirmelerinin bir ayağını oluşturan hasta memnuniyeti klinik sonuçlar kadar önemlidir ve bunu ölçmek her sağlık kuruluşunun hedeflerinden biri olmalıdır. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti son yıllarda üzerinde çok durulan bir kavramdır. Hasta memnuniyetinin ölçülmesi kuruma ayna görevi yaparak kendini değerlendirmesini sağlar, üstünlük ve zayıflıklarını ortaya koyar, ayrıca memnuniyeti yeterli seviyede olmayanların geri bildirimlerini alarak hizmetin iyileştirilmesine fırsat sunar. Hastanın memnuniyet beklentileri karşılanmış ise hem hastanedeysen hem de hastaneden ayrıldıktan sonra tedaviye uyumu artar (1). Hasta memnuniyeti algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonudur. Buna göre bir hastanın hizmeti almadan önce bazı beklentileri olmakta ve hizmetin sunumundan sonra geçirdiği deneyime dayalı olarak belli algılara sahip olmaktadır. Hasta algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadığına karar vermektedir (2,3).

Hasta memnuniyetinin bileşenleri, hastaya ve hizmete göre değişmektedir. Hastaya ilişkin özellikler; yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, sosyal güvence, meslek ve aynı hastaneye kaçınıcı kez başvurduğu ile hastanede yatış süresine göre belirlenir. Hizmetle ilgili özellikler; hastalığı ile ilgili bilgilendirilme, kişiler arası iletişim, personel davranışı ve kurumun fiziki şartlarını içermektedir. Hastanelere başvuran kişilerin sağlık hizmetlerinden beklentileri arasında öne çıkan değerler şu şekilde sıralanmaktadır: Temiz, rahat, iyi donatılmış bir ortam; açık, kısa öz ve doğru bilgi; yeterli ve nazik personel; en az sıkıntı ile en ayrıntılı hizmet ve yöntem seçeneği; mahremiyet ve güvenilirlik. Tüm sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyetini arttırmak yönünde çalışmalar sürdürülmektedir. Bu amaçla hastaların beklentilerini ihtiyaçlarını ve önceliklerini dikkate almak önemlidir (4,5).

Bu çalışmadaki amacımız kamuya bağlı bir dal eğitim ve araştırma hastanesinde ayakta ve yatarak tedavi görmekte olan hastaların, hastane hizmetlerinden memnuniyetlerini değerlendirmek ve memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemektir.

MATERYAL VE METOT

Çalışma, Bursa Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yürütülmüş olup, sadece Kardiyoloji ve Kalp Damar Cerrahisi hastalarına ayakta ve yatarak hizmet verilmektedir. Sıklıkla Güney Marmara Bölgesindeki hastalar başvurmaktadır. Toplam yatak kapasitesi 261 olup

bunların 46’sı yoğun bakım yatağıdır. Eğitim ve Araştırma hastanemizde araştırmanın yapıldığı dönemde ortalama olarak aylık servislere yatan hasta sayısı 797, poliklinik muayene sayısı 12810’dur.

Çalışma tanımlayıcı ve kesitsel nitelikte olup, Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi Kalite Geliştirme Başkanlığının Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberine (6) göre geliştirilmiş olan anketler, Temmuz 2011 ile Haziran 2012 arasında hastanemizde tedavi olan hastalara uygulanmıştır. Çalışma için, Bursa Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi Etik Kurulundan 12.09.2012 tarih ve 2012/13/2 karar no ile onay alınmıştır.

Araştırmada ayakta ve yatan hastaların memnuniyet düzeyi şu alt başlıklarda ölçülmüştür; sağlık çalışanlarının tutum ve davranışı, temizlik, güvenlik, yemekler, hastanenin fiziksel koşulları ve hastanenin güvenilirliği. Sağlık Bakanlığının standart olarak hazırlayıp hastanelerde uygulanmasını istediği anket üç ölçekli olup, ayakta hastalar için 12 yatan hastalar için 16 maddeden oluşmaktadır. Bu maddelerin cevapları 1-3 arası (1=Hayır, 2=biraz, 3=evet) puanlandırılmıştır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan ayakta hasta için 36, yatan hasta için 48’dir. Evrenimizi hastaneye başvuran tüm hastalar oluşturmakta olup rastgele örnekleme yöntemi ile işlemleri biten hastalar arasından her ay için 35 ayakta ve 20 yatan hasta ile görüşülmüş ve anketler kliniklerde eşit sayıda kişiye uygulanmıştır. Terminal dönemdeki hastalar, psikiyatri hastaları, diyaliz hastaları ve cevaplamak istemeyenler ile 19 yaşından küçükler araştırma dışı bırakılmıştır. Hastanemiz Kalite Yönetim Birimi anketlerin uygulanmasını, takibini, bir merkezde toplanmasını ve gizliliğini sağlamıştır. Anketin uygulanmasında hastanemiz İnsan Kaynakları Biriminden faydalanılmıştır. Sorular sivil giyimli anketör tarafından okunmuş ve hastaya gizlilik konusunda güvence verilerek cevapları forma işlenmiştir. Anket toplu puanı her bir ankette üçlü ölçekte işlenmiş puanlar toplanarak bulunmuştur.

Verilerin analizi SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 18.0 istatistik paket programı kullanılarak, student t testi ile yapılmıştır. $p < 0.05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

BULGULAR

Araştırma grubumuz içindeki ayakta başvuran hastaların %55.5’i kadın, %44.5’i erkektir. Sıklığı en fazla olan yaş aralığı 35-44 yaş grubu aralığındaki grup olup %23.8 oranındadır. Hastaların %41’i ilköğretim, %16.7’si de üniversite mezunu, %58.6’sı SGK çalışanıdır. Ayakta hastaların tüm sosyo-demografik özellikleri Tablo 1 de verilmektedir. Yatan hastaların sosyo-demografik özellikleri ise şu şekildedir: %67.7 erkek, %36.3 kadın, %43.0 ilköğretim, %9.6 üniversite mezunu, %20.8 SGK çalışanı olup, %32.9 ile yaş aralığı en fazla olan grup 55-64 arasındadır (Tablo 2).

Ayaktan hasta grubunun memnuniyeti sırasıyla: “*Bu hastaneyi başkalarına öneririm*” (%97.62), “*bir daha hastaneye gelmem gerekse bu hastaneyi tercih ederim*” (%96.43) ve “*hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi*” (%94.76) maddelerinde en üst düzeyde, “*muayene olacağım doktoru kendim seçtim*” (%69.76), “*bana yapılan tahlil ve tetkikler için çok beklemedim*” (%63.57) ve “*poliklinikler genel olarak temizdi*” (%61.9) maddelerinde ise en alt düzeyde kaldı (Tablo 3).

Yatan hasta grubundaki hastalara uygulanmış olan memnuniyet anketinde, “*hemşireler yapacakları işlemler hakkında bilgi verdiler*”, “*bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim*”, “*hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi*”, “*doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı*” seçeneklerine sırasıyla %99.4, %99.0, %98.8 ve %98.8 düzeyinde olumlu yanıt verildi. “*Oda sıcaklığının uygunluğu*”, “*oda ve çevresinin gürültü durumu*” ile “*oda eşyalarının çalışmasıyla*” ilgili durumlar hakkındaki olumlu yanıt oranları ise sırasıyla %81.67, %77.08, %86.25 olup bu konulardaki memnuniyet oranları daha düşük oldu (Tablo 4).

Ayaktan ve yatan hastalardaki en yüksek düzeyde memnun oldukları konular benzer olup, hastalar hastaneyi başkalarına önerebileceklerini ve hizmetin genel olarak iyi olduğunu ifade

etmişlerdir. Ayaktan ve yatan hastaların düşük düzeyde memnun oldukları konular ise farklılık göstermiştir; ayaktan hastalar “*doktorları kendilerinin seçememeleri*”, “*tahlil/tetkikler için çok beklemeleri*” ve “*hastanenin temizlik koşullarının yetersizliği*” hakkında en az memnuniyet bildirmişlerken; yatan hastalar daha çok “*oda sıcaklığı, gürültü ve odadaki eşyaların çalışmaması*” ile ilgili olan fiziki koşullar hakkında en düşük düzeyde memnuniyet bildirmişlerdir. Ayaktan hastaların %19.3’ü, yatan hastaların da %50.0’si bu kuruma ilk kez başvurdıklarını belirtmişlerdir ve bu kişilerdeki memnuniyet ortalama puanları ilk başvuru olmayanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Çalışmamızda Ocak, Şubat, Nisan, Temmuz, Ağustos, Eylül ve Ekim aylarında ayaktan hastaların ortalama memnuniyet puanları toplam ortalama puanın altına düşmektedir. Yatan hastalarda ise Ocak, Mart, Nisan, Mayıs, Haziran, Ağustos ve Ekim aylarında hastaların ortalama memnuniyet puanları toplam ortalama puanın altına düşmektedir. Memnuniyetin hem ayaktan hem de yatan hastalarda düşük olduğu aylar Ocak, Nisan, Ağustos ve Ekim aylarıdır. Memnuniyet oranlarına cinsiyete göre baktığımızda hem yatan hem de ayaktan hastalarda, memnuniyet ortalama puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 1. Ayaktan ve yatan hastaların sosyodemografik özellikleri

		Ayaktan Hastalar		Yatan Hastalar	
		Sayı (n)	Yüzde (%)	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	233	55,5	87	36,3
	Erkek	187	44,5	153	63,8
Yaş (yıl)	24 ve altı	35	8,3	13	5,4
	25-34	100	23,8	23	9,6
	35-44	118	28,1	40	16,6
	45-54	89	21,2	79	32,9
	55-64	53	12,6	55	22,9
	65 ve üstü	25	6,0	30	12,5
Medeni Durum	Evli	343	81,7	211	87,9
	Bekar	77	18,3	29	12,1
Eğitim Durumu	Okur Yazar değil	7	1,7	22	9,2
	Okur Yazar	21	5,0	68	28,3
	İlköğretim	172	41,0	103	42,9
	Lise	150	35,7	24	10,0
	Üniversite ve üstü	70	16,7	23	9,6
Sosyal Güvence	SGK çalışan	246	58,6	50	20,8
	SGK emekli	118	28,1	164	68,3
	Yeşil kart	46	11,0	24	10,0
	Özel Sağlık sigortası	3	0,7	1	22,9
	Sosyal güvencesi yok	7	1,7	1	0
Meslek	Ev kadını	132	31,4	76	31,7
	Büro çalışanı	18	4,3	6	2,5
	İşçi	108	25,7	39	16,3
	Çiftçi	3	0,7	15	6,3
	Zanaatkar	35	8,3	50	20,8
	Öğrenci	20	4,8	2	0,8
	Esnaf	6	1,4	17	7,1
	Profesyonel meslek	29	6,9	20	8,3
	Emekli	52	12,4	12	5,0
	İşsiz	17	4,0	3	1,3
TOPLAM		420	100	240	100

Tablo 2. Ayaktan Hasta Memnuniyeti

	EVET %	BİRAZ %	HAYIR %
Hasta kayıt işlemleri için çok beklemedim.	77,38	16,67	5,95
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	69,76	7,14	23,10
Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı.	81,43	16,67	1,90
Beni muayene eden doktor hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	79,29	18,33	2,38
Beni muayene eden doktor kibar ve saygılıydı.	93,81	5,71	0,48
Diğer personel bana karşı kibar ve saygılıydı.	86,90	11,43	1,67
Tüm personel kişisel mahremiyetime (perde-paravan çekilmesi vb.) özen gösterdi.	92,86	5,71	1,43
Bana yapılan tahlil/tetikler için çok beklemedim.	63,57	30,24	6,19
Bu hastaneyi başkalarına öneririm.	97,62	2,38	0
Bir daha hastaneye gelmem gerekse bu hastaneyi tercih ederim.	96,43	3,33	0,24
Poliklinikler (muayene odası, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi.	61,90	35,48	2,62
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	94,76	5,24	0

Tablo 3. Yatan hasta memnuniyeti

	EVET %	BİRAZ %	HAYIR %
Yattığım oda temizdi.	89,17	9,58	1,25
Oda sıcaklığı uygundu.	81,67	15,00	3,33
Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi.	77,08	19,17	3,75
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (TV, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.).	86,25	12,92	0,83
Yemekler geldiğinde sıcaktı.	97,92	1,25	0,83
Yemekler lezzetliydi.	94,58	3,75	1,67
Doktorlar hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	91,25	6,67	2,08
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.	97,50	2,50	0
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı.	97,08	2,92	0
Hemşireler işlemlerle (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç vb.) ilgili bilgi verdiler.	98,75	1,25	0
Tüm personel kişisel mahremiyetime (perde-paravan çekilmesi vb.) özen gösterdi.	93,33	5,83	0,83
Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı.	95,00	5,00	0
Bu hastane güvenlidir.	94,58	4,17	1,25
Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	98,33	1,25	0,42
Hastane genel olarak temizdi.	93,33	6,25	0,42
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	97,50	2,50	0

TARTIŞMA

Hastanelerde daha kaliteli hizmet verilmesi konusunda hasta memnuniyeti temel alanlardan biridir. Bu çalışmamızda ayaktan hastalarımızın %96,4'ü tekrar bu hastaneyi tercih edebileceklerini ve %97,6'sı bu hastaneyi başkalarına önerebileceklerini bildirerek hastaneden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Yatan hastaların da %97,5'i hastanede verilen hizmetleri genel olarak iyi değerlendirmişlerdir. Tükel ve ark (3) İbn-i Sina Hastanesi Genel Cerrahi bölümünde yatan hastalarla yaptıkları çalışmada yatarak tedavi görmüş olan hastaların %90,9'unun bu hastaneyi tekrar tercih etmek isteyebileceklerini göstermişlerdir. Ancak tekrar tercih etmek düzeyi ilkökul mezunlarında %93,3, üniversite mezunlarında ise %88,7 olarak belirtilmiştir. Aynı çalışmada yakınlarla tavsiye edilebilirlik düzeyi %88,6'dır. Hastane hizmetleri arasında en beğenilmeyen durum tuvaletlerin temizliği ve araç park yeri ile ilgili seçeneklerdir.

Yapılan pek çok çalışmada eğitim düzeyi arttıkça, sağlık hizmetlerinden memnuniyetin azaldığı gösterilmiştir. Bu durum eğitimin artmasıyla beklenti düzeyinin de artmasına bağlanabilir (7). Aytar ve arkadaşları, Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde benzer bir

çalışmada yatan hastaların hastane hizmetlerinden genel memnuniyetini %91,8 olarak bulunmuştur (8). Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi yataklı servislerinde yapılan çalışmada da hasta memnuniyeti %85,5 olarak tespit edilmiştir (9).

Kayseri'de özel bir hastanede yapılmış olan bir çalışmada poliklinik hastalarının “doktor, hemşire, süreç, personel ve fiyat” ile ilgili hizmetleri önemsedikleri ve bunlardan da doktor ve fiyatla ilgili olan durumların davranışsal niyetler üzerinde daha da etkili olduğu bildirilmiştir (10).

İzmir'de bir özel hastanede 105 hasta ile yapılmış olan bir çalışmada da yaşlı hastaların gençlere göre, düşük eğitimli hastaların yüksek eğitimli olanlara göre, yüksek gelirli olanların düşük gelirli olanlara göre ve sadık hastaların sadık olmayanlara göre hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdikleri belirtilmiştir (11). Bizim çalışmamızdaki anketi yanıtlayan hastaların yaş dağılımı 24-44 yaş arasında yoğunlaşmış olup %51,9 oranındadır.

Sonuç olarak, hastanemizde ayaktan ve yatan hastalar, benzer konularda en yüksek düzeyde memnun olmuşlar, hastaneyi başkalarına önerebileceklerini ve hizmetin genel olarak iyi olduğunu ifade etmişlerdir. Ayaktan ve yatan hastaların düşük düzeyde memnun oldukları

konular ise farklılık göstermiştir; ayakta hastalar “doktorları kendilerinin seçememeleri”, “tahlil/tektikler için çok beklemeleri” ve “hastanenin temizlik koşullarının yetersizliği” hakkında en az memnuniyet bildirmişlerken; yatan hastalar daha çok “oda sıcaklığı, gürültü ve odadaki eşyaların çalışmaması” ile ilgili olan fiziki koşullar hakkında en düşük düzeyde memnuniyet bildirmişlerdir. Çalışmamızda ayakta ve yatan hastaların hastaneden tıbbi hizmet alırken sunulan hizmetleri çok yönlü olarak değerlendirdiklerini ve memnuniyet düzeyleri sorulduğu zaman saptadıkları olumlu ve olumsuz durumlar için açıklıkla geri bildirimde bulunduklarını görmektediriz.

Hizmet sektörünün dünya ve Türkiye ekonomisi içindeki payının artışı, yaşam süresi ortalamasının hemen hemen tüm dünya ülkelerinde yükselmesi ve buna bağlı olarak sağlık sektörünün sürekli teknolojik gelişim ve ekonomik büyüme içinde olması sektörde sunulan hizmetin kalitesinin önemini arttırmaktadır. Düşük kalitedeki hizmet hastaların geç iyileşmesine ve maliyetin artmasına

sebeptir (12).

Hasta memnuniyeti sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli göstergelerdendir. Hastanelerde bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt hasta memnuniyeti olup hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren temel ölçüttür. Sağlık kurumlarında kaliteli hizmet verilmesi ve hizmet sürecinin yapısı bu sayede gözden geçirilebilir (13).

Hasta ihtiyaç ve isteklerinin daha doğru bir biçimde belirlenmesi için sürekli araştırmalar yapılmalı ve bunları karşılayacak programlar geliştirilmelidir. Bu nedenle hasta memnuniyetinin ölçülmesi yararlı ve gereklidir. Aile Hekimleri için birinci basamaktan sevk ettikleri hastaların diğer basamaklardan aldıkları hizmetlerden memnuniyet derecelerinin bilinmesi açısından çalışmamızın bir pencere açtığına inanıyoruz.

Teşekkür

Çalışmanın yapıldığı dönemde Hastane Tıbbi Teknoloji Embiye Dönmez ve Hastane Kalite Kooordinatörü Sabri Karaca'ya teşekkür ederiz.

KAYNAKLAR

1. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC ve ark. İstanbul'da bir Tıp Fakültesi Hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008;21(1);33-9.
2. Bülbül S, Alpcan A, İkiz İ ve ark. Genç bir hastane ve pediatri hizmetlerinden memnuniyetini etkileyen faktörler. KÜ Tıp Fak Derg 2008;10(2);5-15.
3. Tükel B, Münir A, Rıfki Ö ve ark. Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004;57(4):205-14.
4. Duberstein PR, Meldrum S, Fiscella K, et al. How good is your doctor? patients' ratings are influenced by physician demographics and physician personality. Patient Educ Couns 2007;65(2):270-4.
5. Laine C, Davidoff F, Lewis CE et al. Important elements of outpatient care: A comparison of patients' and physicians' opinions. Ann Intern Med 1996; 125(8): 640-5.
6. http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular/2011/2011/03ocak2012/0501memnuniyetanketleri_uygulama_rehberi_2012.pdf (Erişim Tarihi: 02.10.2012).
7. Özer A, Enver Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007;5(3):140-43.
8. Aytaç G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004;6(3): 10-4.
9. Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA. Gazi Hastanesi yataklı servislerinde hizmet alanların bazı temel özelliklerine göre hastaneden memnuniyet durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı 1999: 71.
10. Varinli İ, Çakır A. Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki-Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2004; 17(2):33-52.
11. Deveci N, Aksaraylı M. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2003;5(1):38-54.
12. Yağcı Mİ, Duman T. Hizmet kalitesi-müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: Devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. Doğu Üniversitesi Dergisi 2006;7(2):218-38.
13. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan Devlet Hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi, 2008;35(2):96-101.