

## Klinik Çalışma

# BİR KAMU REHABİLİTASYON HASTANESİNDE YATAN REHABİLİTASYON HASTALARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ VE HASTA MEMNUNİYET ORANLARI

Başak BİLİR KAYA<sup>1</sup>, Duygu KURTULUŞ<sup>2</sup>, Gül BABACAN ABANONU<sup>3</sup>

### ÖZET:

Bu çalışma kamuya ait bir Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesinde yatmakta olan hastaların demografik özelliklerini belirlemek ve hasta memnuniyet oranlarını ölçmek amacıyla kesitsel olarak yapılmıştır. Çalışmanın evreni Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon yataklı servisinde 1.1.2012 ve 31.12.2012 tarihleri arasında yatan 1017 hastadır. Örneklem uzayındaki 1017 hastadan, 18 yaşından büyük, bilinci açık, iletişim kurulabilen, psikiyatrik hastalığı olmayan ve anket doldurmayı kabul eden hastalardan her ay randomize 15 adet olmak üzere, 1 yıl boyunca toplam 180 adedi çalışma örneklemini olarak seçilmiştir. Çalışma örneklemindeki 180 hastaya Sağlık Bakanlığı Kalite Yönetim Sistemi Yataklı Servisler Memnuniyet Anket Formu doldurtulmuştur. Bu anketlerle aylık, ilk altı aylık, ikinci altı aylık ve yıllık memnuniyet oranları hesaplanmıştır. 1017 yatan hastanın 557 tanesi erkek (%55.1) 454 tanesi kadın (%44.9) olup; hastaların 997 tanesi Sosyal Güvenlik Kurumu kapsamında sigortalı (SGK'lı), 12 tanesi yabancı uyruklu, 2 tanesi trafik kazası olup masrafı trafik sigortasınca

karşılanmış, 5 tanesi yurtdışı sigortalı, 1 tanesi ücretlidir. İstanbul hariç Türkiye genelinde toplam 59 farklı ilden 218 hasta yatışı olmuştur. Bir yıllık yatak doluluk oranı %99.3'tür. Hastaların tanılara göre dağılımı şu şekildedir: 669 (%65.8) hasta hemiplejik, 174 (%17.2) hasta paraplejik, 123 (%12) hasta ortopedik rehabilitasyon, 51 (%5) hasta nöromüsküler hastalık rehabilitasyonu. Araştırmaya katılan hastaların hastaneye ilişkin hizmet memnuniyet oranının en yüksek olduğu konu oda temizliği (%99.6 - %100) olurken, memnuniyet oranının en düşük olduğu konu yemeklerin lezzeti (%84.8 - %88) olarak bulunmuştur. Birinci altı ay ile ikinci altı ay arasında memnuniyet oranında değişimin en fazla olduğu konu, oda ve çevresinin gürültüsü konusudur (%87.4 - %95.2). Hastane hizmetlerinin kalitesinin çok boyutlu olarak düzenli aralıklarla ölçülmesi ve ölçümlerdeki değişim nedenlerinin araştırılması hastane hizmet kalitesinin artırılması açısından önemli olduğundan periyodik olarak hasta memnuniyet oranları ölçülmeli ve değerlendirilmelidir.

**Anahtar sözcükler:** yatan hasta, memnuniyet, kalite

1. Sağlık Bakanlığı Erenköy Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Kliniği, İstanbul.

2. Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Kliniği, İstanbul.

3. Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İç Hastalıkları Kliniği, İstanbul.

## The Demographic Characteristics and The Satisfaction Rates of Patients Hospitalized In a Public Rehabilitation Hospital

### Summary

This study is conducted cross-sectionally to determine the demographic characteristics and to measure the satisfaction rates of patients hospitalized in a public rehabilitation hospital. The sample space of the study consists of 1017 patients admitted for inpatient rehabilitation between 01/01/2012 and 31/12/2012. Out of the 1017 patients, those who are at least 18 years old, conscious, able to communicate, without a psychiatric disease and willing to participate the survey were randomly sampled to form the study sample consisting of 15 patients/month, totaling 180 patients/year. The study sample were asked to fill out the Ministry of Health Quality Management System Inpatient Services Satisfaction Survey Form. Based on patient responses, monthly, semi annual (first and second six months), and annual satisfaction rates were calculated. Out of the 1017 patients, 557 were male (55.1%), 454 were female (44.9%). The social security status of the patients were as follows: 997 SGK (universal health insurance), 12 of them have foreign nationality, 2 of them traffic insurance policies, 5: international insurance, 1: paid. From outside İstanbul, a total of 218 patients from 59 different cities were admitted. Annual bed occupancy rate was 99.3%. The distribution of patients according to diagnosis was as follows: 669 (65.8%) hemiplegia, 174 (17.2%) paraplegia, 123 (12%) orthopedic rehabilitation 51 (5%) rehabilitation of neuromuscular diseases. Among the patients who participated the survey, the highest satisfaction rates were regarding room cleanliness (99.6% - 100%), while the lowest satisfaction was expressed regarding the tastiness of the food (84.8% - 88.0%). The item showing most discrepancy between the first and second half of the year was the noisiness of the patient room and the environment (87.4%-95.2%). Multidimensional measurement of hospital service quality at various times and evaluation of the changes in the results are important to increase the quality of service. Therefore, patient satisfaction rates have to

be measured and evaluated periodically.

**Keywords:** Inpatients, satisfaction, quality.

### GİRİŞ:

Günümüzde sağlık hizmetlerini sadece sunmak değil, sağlık hizmetlerinin sonuçlarını izlemek de oldukça önemlidir. Sağlık hizmetlerinin sonuçları için kullanılan kalite değerlendirmeleri, maliyet analizleri, tıbbi sonuçlar ve hasta memnuniyet oranları üzerinden yapılabilir<sup>1,2</sup>. Bu değerlendirmeler arasında tıbbi sonuçlar kadar önemli olan bir parametre de hasta memnuniyet oranlarıdır ve bu oranın ölçümü kurum kalite değerlendirme hedeflerinden biri olmalıdır<sup>3</sup>. Sağlık hizmetlerinde kaliteli bir sağlık hizmetinden bahsedebilmek için kaynak dağıtımı ve kullanımının verimli bir şekilde yapılması, hedef kitlenin hizmete ulaşımında eşitliğe önem verilmesi, hizmetin etkili biçimde verilmesi ve hizmet sunumu esnasında ve sonrasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir<sup>4</sup>.

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<sup>5</sup>.

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hastanın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet düzeyi arasındaki fark olarak tanımlanır<sup>6</sup>. Hasta memnuniyeti hastanın istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde bir hizmet verilmesi olarak tanımlanır. Hasta memnuniyetini etkileyen 2 temel faktör vardır bunlardan birincisi hastanın beklentisi, diğeri ise hastanın aldığı hizmete ilişkin algısıdır. Hastanın sağlık kurumundan beklentisi hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyokültürel özellikleri, sağlık hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili önceki deneyimlerine göre değişmektedir. Hastanın aldığı hizmete ilişkin algısı ise hastanın özelliklerine ve sağlık kuruluşlarıyla ilgili geçmiş deneyimlerine göre değişmektedir<sup>7</sup>.

## GEREÇ VE YÖNTEM:

Çalışmanın evreni Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon yataklı servisinde 01.01.2012 ve 31.12.2012 tarihleri arasında yatan 1017 hastadır. Örneklem uzayındaki 1017 hastadan, 18 yaşından büyük, bilinci açık, iletişim kurulabilen, psikiyatrik hastalığı olmayan, çalışma hakkında bilgilendirilmiş ve çalışmaya katılmayı kabul eden hastalardan her ay randomize 15 olmak üzere, 1 yıl boyunca toplam 180 hasta çalışma örneklemini olarak seçilmiştir. Çalışma örneklemindeki 180 hastaya Sağlık Bakanlığı Kalite Yönetim Sistemi Yataklı Servisler Memnuniyet Anket Formu<sup>8</sup> doldurtulmuştur (Tablo 1). Bu anketlerle aylık, ilk altı aylık, ikinci altı aylık ve yıllık memnuniyet oranları hesaplanmıştır. Hasta memnuniyet oranlarının hesaplanmasında memnuniyet anketleri uygulama rehberinde yer alan aşağıdaki formül uygulanmıştır<sup>8</sup>:

Yatan Hasta Memnuniyet Katsayısı = (Anket toplam puan/kişi sayısı) x 100/48

## BULGULAR:

1017 yatan hastanın 557 tanesi erkek (%55.1) 454 tanesi kadın (%44.9) olup; toplam hastaların 997 tanesi SGK'lı, 12 tanesi yabancı uyruklu, 2 tanesi trafik kazası olup masrafı trafik sigortasınca karşılanmış, 5 tanesi yurtdışı sigortalı, 1 tanesi ücretlidir. İstanbul hariç Türkiye genelinde toplam 59 farklı ilden 218 hasta yatışı olmuştur. Bir yıllık yatak doluluk oranı %99.3'tür.

Hastaların tanılara göre dağılımı şu şekildedir: 669 (%65.8) hasta hemiplejik, 174 (%17.2) hasta paraplejik, 123 (%12) hasta ortopedik rehabilitasyon, 51 (%5) hasta nöromüsküler hastalık rehabilitasyonu.

Araştırmaya katılan hastaların hastaneye ilişkin hizmet memnuniyet oranının en yüksek olduğu konu oda temizliği (%99.6 -%100) olurken, memnuniyet oranının en düşük olduğu konu yemeklerin lezzeti (%84.8 - %88.0) olarak bulunmuştur. Birinci altı ay ile ikinci altı ay arasında memnuniyet oranında değişimin en fazla olduğu konu, oda ve

Tablo 1: Sağlık Bakanlığı Kalite Yönetim Sistemi Yataklı Servisler Memnuniyet Anket Formu

	Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi daire içerisinde olarak işaretleyiniz. Örnek: (1)	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Yattığım oda temizdi.	(3)	(2)	(1)
2	Oda sıcaklığı uygundu.	(3)	(2)	(1)
3	Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi.	(3)	(2)	(1)
4	Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.).	(3)	(2)	(1)
5	Yemekler geldiğinde sıcaktı.	(3)	(2)	(1)
6	Yemekler lezzetliydi.	(3)	(2)	(1)
7	Doktorlar hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	(3)	(2)	(1)
8	Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
9	Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
10	Hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler.	(3)	(2)	(1)
11	Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
12	Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
13	Bu hastane güvenlidir.	(3)	(2)	(1)
14	Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	(3)	(2)	(1)
15	Hastane genel olarak temizdi.	(3)	(2)	(1)
16	Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
17	Hastanemize ilk başvururunuz mu?	( ) Evet	( ) Hayır	
18	Cinsiyetiniz?	( ) Kadın	( ) Erkek	
19	Doğum yılınız?			
20	Medeni Durumunuz	( ) Evli	( ) Bekar	
21	Öğrenim Durumunuz	( ) Okuryazar değil ( ) İlkokul / Ortaokul ( ) Üniversite ve Üstü	( ) Okuryazar ( ) Lise ve dengi okul	
22	Sosyal güvenceniz?	( ) SGK çalışan ( ) Yeşil kart ( ) Sosyal güvencesi yok	( ) SGK emekli ( ) Özel sağlık sigortası ( ) Diğer.....	
23	Mesleğiniz			
24	Var olan diğer önerileriniz.			

Tablo 2: Anket Değerlendirme Sonuçları

SORULAR	1. dönem memnuniyet oranı	2. dönem memnuniyet oranı
Yattığım oda temizdi.	99.6	100
Oda sıcaklığı uygundu.	96.2	93.3
Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi.	87.4	95.2
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb).	97.4	97.8
Yemekler geldiğinde sıcaktı.	91.1	92.2
Yemekler lezzetliydi.	84.8	88.0
Doktorlar hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	97.4	97.0
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.	97.4	99.3
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı.	97.0	98.9
Hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler.	98.2	99.6
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	97.4	98.9
Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı.	98.2	98.5
Bu hastane güvenlidir.	97.7	98.3
Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	98.5	99.3
Hastane genel olarak temizdi.	99.2	98.9
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	98.2	98.9
<b>ORTALAMA</b>	95.8	97.0

çevresinin gürültüsü konusudur (%87.4 - %95.2).

Anket değerlendirme sonuçları Tablo 2'de görülmektedir.

#### **TARTIŞMA:**

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin önemi;

1) Hasta memnuniyeti, sağlık bakım hizmetlerinin

süreci, yapısı ve çıktısı hakkında önemli bilgiler verir. Hasta memnuniyeti ölçümleri kuruma kendi kendini değerlendirme yeteneği verir<sup>9</sup>.

2) Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi maliyet azalmasıyla beraber kurumun rekabet gücünü artırır<sup>10</sup>.

3) Hasta memnuniyeti kurumun zayıf ve güçlü yanlarını ortaya koyar<sup>6</sup>.

4) Sağlık hizmetlerinden memnun olan hastalar

doktorların sözüne daha çok uyar hastanın tedavi uyumu artar<sup>5</sup>. Memnuniyet oranı yüksek olan hastanın tedavi uyumunun artması dolaylı olarak hastalık maliyetlerini ve hastanede yatış süresini azaltır. Örneğin diyabetik bir hastanın tedavi uyumu artar ve diyetine daha çok dikkat ederse glisemik kontrol sağlanması daha kolay olacağından diyabet komplikasyonlarının riski azalacak ve hastanede kalış süresi kısalmaktadır (3). Doktorundan memnun olan annelerin memnun olmayanlara göre doktorlarının isteklerine daha yüksek oranda uyduğu tespit edilmiştir<sup>11</sup>.

5) Sağlık hizmetinden memnun olan bir hasta yine aynı kurumdan hizmet almayı tercih edecektir<sup>12</sup>.

6) Sağlık hizmetlerinden memnun olan hastalar deneyimlerini başkalarıyla daha az paylaşırken memnun olmayanlar daha çok paylaşmaktadır<sup>9</sup>.

Hasta tatmini; “hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri yararları, hastanın katlanmaktan kurtulduğu güçlükler, hizmetten beklediği performansa, hizmetin sunulmasının sosyo-kültürel değerlerine (kendi ve aile kültürüne, sosyal sınıf ve statüsüne, kendi zevk ve alışkanlıklarına, yaşam biçimine, ön yargılarına) uygunluğuna bağlı bir işlemdir”. Hastaların, sunulan hizmetlerle ilgili beklentilerini etkileyen dört temel olgu vardır<sup>13</sup>:

- Hastanın tıbbi gereksinimleri,
- Diğer sağlık kuruluşlarında edindikleri deneyimler,
- Sosyo-kültürel konumları ve psikolojik durumları,
- Zihinlerindeki kalite tanımı.

Hastatatmin araştırmalarının üzerinde durdukları boyutların incelenmesi sonucu, literatürde, hastaların tatminlerini değerlendirmelerinde, dokuz boyutun sıklıkla kullanıldığı izlenmiştir<sup>14</sup>:

- a. Hasta-doktor ilişkisi,
- b. Hasta-hemşire ilişkisi,
- c. Hasta-diğer hastane iş görenleri davranışı,
- d. Bilgilendirme,
- e. Beslenme hizmetleri,
- f. Fiziksel ve çevresel koşullar,
- g. Bürokrasi,
- h. Güven,

i. Ücret.

Devlet İstatistik Enstitüsü'nün 2003 yılı verilerine göre ülkemizde özel hastane, üniversite hastanesi, devlet hastanesi ve sağlık ocağından memnuniyet oranları sırasıyla %48, %47, %41 ve %39'dur<sup>15</sup>. Türkiye İstatistik Kurumunun; 2008 yılı verilerinde ise bu oranların genel olarak yükseldiği gözlenmektedir. Bu verilere göre, kamu hastanelerinden memnuniyet oranı ortalama %67 düzeyindedir<sup>16</sup>. Üniversite hastanelerinde ve çeşitli kamu hastanelerinde yapılan hasta memnuniyeti araştırmalarında, hastaların genel memnuniyet düzeylerinin yıllar içinde arttığı ve %65-%92 arasında seyrettiği gözlemlenmektedir<sup>17</sup>. Çetin G ve arkadaşlarının 2012 yılında yayınladıkları çalışmalarında, bir kamu hastanesinde toplam kalite yönetimi uygulamasının yatan hasta memnuniyetine etkisini değerlendirmek amacıyla 6 yıllık yatan hasta memnuniyet anketleri incelenmiş; hasta kabul hizmetlerinden memnuniyet oranının %48'den %78'e, hekimlik hizmetinden memnuniyet oranının %80'den %90'a, hemşirelik hizmetinden memnuniyet oranının %80'den %93'e, otelcilik hizmetinden memnuniyet oranının %55'den %68'e, genel memnuniyet oranının ise %80'den %93'e çıktığı gözlenmiştir<sup>18</sup>. Kızık ve arkadaşlarının 2008 yılında yayınlanan çalışmalarında bir eğitim ve araştırma hastanesinde yatarak tedavi gören hastaların aldıkları hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerinin yıllar itibarıyla değişimi izlenmiş, hastaların tedavi ve bakım hizmetlerinden memnuniyet oranlarının ve hekimlerden memnuniyet oranlarının azaldığı, diğer hastane hizmetlerinden memnuniyet oranlarının ise arttığını saptanmış; bu sonuç hasta profilinin değişmesi ve hastaların hekimlerden beklentilerinin artması ile açıklanmıştır<sup>19</sup>. Afyon Kocatepe Üniversitesinde 2012 yılında yapılan 345 poliklinik hastasının değerlendirildiği bir çalışmada, ulaşım ve hastanenin fiziki durumundan memnuniyet oranı %80.8, sekreterlik ve resmi işlemlerden memnuniyet oranı %79.8, poliklinik hizmetlerinden memnuniyet oranı %82.8 bulunmuş, 50 ve üzeri yaşta olan hastaların hastane hizmetlerinden memnun olma oranları yüksek, bekar olanlar ve lisans eğitim düzeyine sahip olanların memnuniyet düzeyleri ise düşük bulunmuştur<sup>20</sup>.

Bizim çalışmamızda araştırmaya katılan hastaların hastaneye ilişkin hizmet memnuniyet oranının en yüksek olduğu konu oda temizliği (%99.6 - %100) olurken, memnuniyet oranının en düşük olduğu konu yemeklerin lezzeti (%84.8 - %88.0) olarak bulunmuştur. Birinci altı ay ile ikinci altı ay arasında memnuniyet oranında değişimin en fazla olduğu konu, oda ve çevresinin gürültüsü konusudur (%87.4 - %95.2). Çalışmamızda hastaların ülkemizin 59 farklı ilinden geliyor olmaları iyi bir örneklem oluşturmalarını sağlamaktadır. Hastaların çok büyük bir oranı SGK kapsamında hizmet almışlardır. Hastaların genel anlamda aldıkları hizmetten memnuniyet oranları oldukça yüksektir (birinci altı ayda %98.2, ikinci altı ayda %98.9). Memnuniyetin en az olduğu konu yemeklerin lezzeti olup bu konuda hasta memnuniyetini artırmak için yönetim tarafından bazı girişimlerde bulunulmuştur. İki altı aylık periyot arasında hastaların memnuniyet oranlarında en çok değişim olan konu oda ve çevresinin gürültüsü konusudur. Bunun birinci altı ayda hastanenin elektrik alt yapısının değiştirilmesi nedeniyle hastane içinde yapılan tadilatın kaynaklandığı düşünülmüştür.

Kamuya ait bir Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesinde yatmakta olan hastaların hasta memnuniyet oranlarını ölçmek amacıyla yaptığımız bu çalışma, hastalarımızın genel anlamda aldıkları hizmetten memnuniyet oranlarının yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Hastane hizmetlerinin kalitesinin çok boyutlu olarak düzenli aralıklarla ölçülmesi ve ölçümlerdeki değişim nedenlerinin araştırılarak sonuçların ilgili birimlerle paylaşılması hastane hizmet kalitesinin artırılması açısından oldukça önemlidir.

#### KAYNAKLAR:

1. Fisher AW. Patient's evaluation of outpatient medical care. J Med Educ 1971; 46: 238-244.
2. Barnett B. Women's views influence choice. Network 1995, 16:14-18.
3. Strasen L. Incorporating patient satisfaction standards in to quality of care measures. J Nurs Admin 1988;18:5-6.
4. Hayran O, Sur H. Sağlık Hizmetleri El Kitabı. İstanbul: Yüce Yayın. 1998.
5. Berry L, Parasuomen and Zeithaml ve Ark., "Quality Counts in Services, Too, Business Horizons", 1985:44.
6. Aslan Ş., Özata M. Poliklinik hastalarının müşteri memnuniyetini belirlemeye yönelik deneysel bir çalışma: Konya kamu hastaneleri örneği, Sağlık ve hastane yönetimi 2. Ulusal kongresi bildiriler kitabı (2005), Ankara, 554-565.
7. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve sağlık kurumları yönetimi. Siyasal Kitabevi. Ankara 2000. Ss 291-304.
8. <http://www.kalite.saglik.gov.tr/index.php?lang=tr&page=13&searchKey=ANKET> Türkiye Cumhuriyeti Sağlık bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından 21.06.2011 tarihinde yayınlanan Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi ve memnuniyet anketleri.
9. Esatoğlu A. E., Ersoy K., 1997, "Hasta Tatmini Ölçülmesi", ÇORUH M. (Editor), "Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite ve Performans Ölçümü", Haberal Eğitim Vakfı,Ankara, 61-72.
10. Devedbakan, N., Yağcı, K. (2005). "Sağlık İşletmelerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Karşılaştırılmasında Servqual Yöntemi" Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi (Uluslararası Katılımlı) Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü.28-30 Eylül Ankara.
11. Gordon T, Edwards SW. Making the patient your partner; Communication skills for doctors and other caregivers. London: Auburn House, 1995 (Çev: Aksay E. DoktorHastalıışbirliği; sistem yayıncılık s.13).
12. Özgen H, Sağlık Bakım Hizmetlerinde Kalite Nedir? Hasta Tatmini Boyutuyla İlgili Bir Değerlendirme, 1995;10: 69-70.
13. Engiz O, Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini Hastane Yöneticiliği. Edit: Hayran, O, Sur, H, Nobel Tıp Kitapevleri Ltd, 1997: 61-879.
14. Esatoğlu EA. Hastanelerde Hasta Tatminin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 1997, H.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
15. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü yaşam memnuniyeti araştırması 2003. Ankara 2004. sayfa 40.
16. Türkiye İstatistik Kurumu (2010). Yasam Memnuniyeti Araştırması Sonuçları. Haber bülteni, sayı 27, (www.tuik.gov.tr).
17. Kumcağız H, Karabulut Doyurgan T, Malazgirt Z. Özel ve normal hasta odalarında yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması. Deneysel ve Klinik Tıp Dergisi - Journal of Experimental and Clinical Medicine 29 (2012) 296-303.
18. Çetin G, Çelik G, Kaya F. Ö., Güneş M. E., Keskin H. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasının Yatan Hasta Memnuniyetine Etkisi: Altı Yıllık Kamu Hastanesi Deneyimi İstanbul Tıp Dergisi 2012;13(4):186-190.
19. Kıdak L. B., Aksaraylı M. Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 10, Sayı:3, 2008.
20. Şişe Ş., Altınel E.C., Toksal M., Üniversite Hastanesinde Bulunan Hastaların Hastane Hizmetleri Hakkındaki Memnuniyet Düzeyleri Kocatepe Tıp Dergisi, Cilt: 14, No:1, Ocak 2013.