

Hasta memnuniyeti araştırması: Bir devlet hastanesinin acil kliniğine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri

A patients' satisfaction study: Satisfaction levels of the patients admitted to emergency clinic of a state hospital

Fatih Esad Topal, Engin Şenel*, Firdevs Topal, Cem Mansuroğlu

Acil Tıp Kliniği (Dr. F. E. Topal), Deri ve Zührevi Hastalıklar Kliniği (Dr. E. Şenel), Gastroenteroloji Kliniği (Dr. F. Topal), Çankırı Devlet Hastanesi, TR-18100 Çankırı, Deri ve Zührevi Hastalıklar Anabilim Dalı (Dr. C. Mansuroğlu), Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, İstanbul

Özet

Amaç. Hastanelerin acil servisleri hastaların kabul edilmesi zorunlu olduğu, kesintisiz hizmet sunmak üzere ayrılmış servislerdir. Bu tanımlayıcı ve ileriye dönük anket çalışmasının amacı bir devlet hastanesi acil polikliniğine Ocak 2011-Aralık 2011 aylarında başvuran hastaların memnuniyet düzeylerini değerlendirmektir. **Yöntem.** On altı yaşından büyük, onay formu imzalamış 440 hasta çalışmaya alındı. Hastalara anket formunda 1 tanesi açık 31 tanesi kapalı uçlu toplam 32 soru soruldu. Çalışmaya başlamadan önce çalışmaya katılacak olan paramediklere çalışma hakkında eğitim verildi. **Bulgular.** Anket sonuçlarına göre acil servisimizin fiziki koşullarından hastaların yaklaşık %95'i ve genel olarak hastanemiz acilinden hastalarımızın yaklaşık %97'si memnundu. **Sonuç.** Hasta memnuniyeti anketleri, sağlık hizmetlerinin planlaması, sunumu ve iyileştirilmesinde yön gösterici bir rol üstlenmektedir. Daha kaliteli hizmet verilmesi için bu anketlerin periyodik olarak uygulanması yararlı olacaktır.

Anahtar sözcükler: Acil servis, memnuniyet, hasta, anket

Abstract

Aim. Emergency departments of hospitals are obliged to accept patients and dedicated to provide uninterrupted public service. The objection of this descriptive and prospective study was conducted to evaluate the satisfaction levels of the patients who admitted to a public hospital emergency department between 01 January 2011 and 31 December 2011. **Methods.** 440 patients older than 16 years were enrolled in the study and all of them signed informed consent form. A total of 32 questions (31 close and 1 open-ended) were included in the questionnaire. Paramedics participating in this study were informed and educated before the onset of the study about the study process. **Results.** According to the survey results a total of 95 % of the patients were satisfied with the physical conditions of the emergency clinic of our hospital. In general, 97 % of the patients were contented with our emergency clinic. **Conclusion.** Patient satisfaction surveys play a leading role on the planing, delivery and improvement of health services. Periodical implementation of these surveys would be useful to provide increase the quality of the services.

Keywords: Emergency department, satisfaction, patient, survey

Geliş tarihi/Received: 11 Kasım 2012; **Kabul tarihi/Accepted:** 22 Şubat 2013

*İletişim adresi:

Dr. Engin Şenel, Deri ve Zührevi Hastalıklar Kliniği, Çankırı Devlet Hastanesi, TR-18100 Çankırı. E-posta: enginsenel@enginsenel.com

Giriş

Hastanelerin acil üniteleri haftanın yedi günü, günün 24 saati kesintisiz ve aynı düzeyde sağlık hizmetini sunmak üzere ayrılmış alanlardır. Bu üniteler genellikle birbirinden farklı şikayetleri olan birçok hastaya hizmet vermekte olup, bu hastaların tamamının tıbben acil müdahale gerektirmediği de bilinmektedir.

Tıbbi anlamda acil; “bireyin fiziksel ya da ruhsal yönden tehlike içinde bulunduğu inanılarak hasta ve ailesine gereksinim duyduğu tıbbi bakımın anında verilmesidir” [1, 2].

Literatürde hastaların, ya kendi durumlarını acil olarak algıladıkları için ya da acil ünitenin eve yakın olması, muayene için daha kısa süre beklenilmesi, ilgili polikliniklerde sıra bulunamaması ya da reçete yazdırma, rapor isteme ve parenteral uygulama yaptırma, diğer hastane birimlerinden bakım alamama gibi nedenlerle acil üniteye başvurdıkları belirtilmektedir [3, 4].

Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunulmuş biçimi günümüzde ülkelerin sosyoekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen en önemli göstergeler arasında yer almaktadır [3]. Modern toplumlarda hasta memnuniyeti ve pozitif algılayışın gelişmesinde medikal bakımın kalitesi önemli rol oynamaktadır [5]. Memnuniyet, hastaların beklentileri ile hastanenin başları sonuçları arasındaki uyumluluk derecesi veya hastaların hastanelerden beklentilerinin toplamı olarak tanımlanabilir [4]. Bu durum kişilerin yaşam tarzı, geçmiş deneyimleri, gelecekte beklenenleri, bireysel ve toplumsal değerlerini içeren birçok faktör ile ilişkilidir [4]. İnsan hayatını ve sağlığını tehdit altına alan her türlü çevresel ve biyolojik durum acil servis kavramı içinde yer almaktadır [1]. İyi sağlık hizmeti verebilmek için alınan hizmetin kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir; bu da memnuniyet değerlendirme araştırmaları ile yapılmaktadır. Hasta memnuniyeti sonuç kalitesinin de bir parçasıdır. İyi bir hizmette verilen tedavi geçerli, kriterlere uyumlu, güvenli ve uygulanabilir olmalıdır [2]. Hasta memnuniyetinde en önemli süreçler yönlendirme, bilgilendirme, ilgi ve nezaket, empati, psikososyal destek, hizmet hızı, zamanlamanın uygunluğu, hizmet sunanların yetkinliği, tıbbi sonuçların uygunluğu ve genel kalite olarak özetlenmektedir. Memnuniyet, subjektif bir hasta ve hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir. Müşteri memnuniyeti, kaliteli hizmetin en önemli göstergelerindedir. Toplumdaki müşteri merkezli hizmet anlayışı tüm hizmet sektöründe yoğun bir rekabete yol açmış ve sağlık hizmeti alan bireylerin istekleri önem kazanmaya başlamıştır [6, 7].

Acil servisler günün 24 saatinde hizmete ulaşılabilen bakım birimleri olduğundan hastanelerin dışarı açık vitrinleridir. Hastalarının beklentilerine cevap verecek düzeyde hizmet sunan acil servisler, toplumun gözünde o hastaneler için olumlu izlenimler bırakmaktadır.

Hastanın acil servisten memnun olarak ayrılması, önerilen tedaviye uyumunu da artırmakta ve iyileşmesine olumlu katkı sağlamakta ve hastanın gelecekteki sağlık hizmeti talepleri için de aynı hastaneyi tercih etmesiyle sonuçlanmaktadır [5]. Hasta memnuniyeti karşılanan ve karşılanmayan beklentilerin bir toplamı olarak özetlenebilir. Eğer başvuru anındaki beklentiler aşılsa, yüksek düzeyde bir memnuniyet, eğer bu beklentiler karşılanmazsa, memnuniyetsizlik ortaya çıkar [3]. Tıbbi alanlardaki memnuniyet, sadece verilen bakımın teknik açıdan yeterliliği ile sınırlı olmayan, fonksiyonel, interaktif ve kişiler arası özellikleri içeren daha karmaşık bir kavramdır. Acil servislere başvuran hastaların büyük çoğunluğu, nazik, şefkatli ve acısını paylaşan bir hekim tarafından, mahremiyetine de saygı gösterilerek hemen değerlendirilip tedavi edilmek ve hastalığı hakkında aydınlatıcı bilgiler verildikten sonra acil servisten taburcu olmak beklentisindedir.

Hasta memnuniyeti, acil servisin hedeflerinin önemli bir parçası ve acil serviste verilen bakımın kalitesini gösteren bir belirteçtir [3, 6]. Hasta memnuniyetinin önemi Tablo I'de belirtilmiştir [1]. Sağlık hizmetinin müşterisi sayılan halkın iyi sağlık hizmetinin farkında

olması, çoğu sağlık kurumunun hastaların memnuniyetini arttıran faktörleri araştırma ve değerlendirme çabasına itmiştir [2].

Tablo 1. Hasta memnuniyetinin önemi.

Hasta sayısında artma
Sevk edilen hasta sayısında artış
Hastaların verilen tavsiyelere uyma oranlarında artış
Daha üretken personel
Moral artışı
Personele ait aynılma ve iş değiştirme oranında azalma
Daha verimli çalışma
Tıbbi hata (malpractice) olasılığında azalma
Mesleki doyum oranlarında artma
Daha yüksek verimlilik ve kazanç

Sıklıkla hastaların acil serviste bakımları devam ederken günlük yaşamlarının akışını değiştirecek kadar vakit geçirirler [7]. Bu yüzden acil serviste sağlanan bakım, hastalar üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Ayrıca hastaların bulunduğu bölüm ve hastane açısından düşüncelerinin oluşmasına yeterli bir zaman sunar [8, 9].

Bu çalışmanın amacı; Çankırı Devlet Hastanesi Acil Servisine başvuran hastaların demografik karakterlerini ortaya çıkarmak, hasta memnuniyetini değerlendirmek ve hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri, hastaları memnun ve memnuniyetsiz kılan nedenleri tespit etmektir.

Gereç ve yöntem

Bu betimleyici araştırma, etik kurul onayı alındıktan sonra Çankırı Devlet Hastanesi Acil Servisine Ocak 2011-Aralık 2011 aylarında başvuran hastaların memnuniyetini öğrenmek amacı ile yapılmıştır. Hastanemiz 250 yatak kapasitesine sahip olup, acil servisimizde 0 yaş ve üstü hastalara bakılmakta ve günlük hasta kapasitesi 205-350 arasındadır. Acil Servisimizde çalışmanın yapıldığı dönemde 3 adet muayene sedyesi, 1 adet cerrahi müdahale odası, 1 adet resüsitasyon odası, 1 adet alçı odası, 12 adet gözlem yatağı bulunmaktaydı. Bu çalışmada 1 Ocak 2011 ile 31 Aralık 2011 tarihleri arasında Çankırı Devlet Hastanesi Acil Servisine başvuran 16 yaşından büyük toplam 440 hasta araştırmanın evrenini oluşturdu. Ancak; şuur bozukluğu olan, şok tablosunda olan, iletişimi engelleyecek hastalık durumu olan, demansı olan, psikiyatrik hastalar, alkol veya ilaç kötüye kullanımı olan, acil transport ve müdahale ihtiyacı olan hastalar iletişim sorunu nedeni ile araştırma grubu dışında bırakıldı. Ayrıca bilgilendirilmiş onay alamayan ve çalışmaya katılmak istemeyen hastalar da çalışmaya alınmadı. Veriler, araştırmacı tarafından hazırlanan anket formları kullanılarak toplandı. Anket formunda 1 tanesi açık 31 tanesi kapalı uçlu toplam 32 soru soruldu. Çalışmaya başlamadan önce çalışmaya katılacak olan paramediklere çalışma hakkında eğitim verildi. Hastaların acil serviste işlemleri bittikten sonra çalışmaya katılmayı kabul eden hastalardan bilgilendirilmiş onam alındı. Bilgilendirilmiş onam alınan hastalara paramedik tarafından anket formları eksiksiz olarak dolduruldu. Çalışma verileri 13,0 SPSS istatistik paket programı kullanılarak bilgisayara yüklendi ve ana dağılımlar - çapraz tablolar oluşturuldu. Verilerin analizinde yüzdelik dağılım, aritmetik ortalama ve önemlilik testlerinde χ^2 testi kullanıldı. Gruplar arası bağıntı analizinde Spearman'ın korelasyon testi kullanıldı.

Bulgular

Araştırmamıza 440 hasta dahil edildi. Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş dağılımları, medeni durumları Tablo 2'de, eğitim durumları, sağlık güvenceleri Tablo 3'te, meslekleri ise Tablo 4'te gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların, 229'u (%56,6) kadın, 191'i (43,4) erkekti. Eğitim durumlarına bakıldığında hastaların %5,7'sinin okur-yazar olmadığı ve %8,4'lük bölümün ise üniversite mezunu olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 2. Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş ve medeni durumları.

	n	%
Cinsiyet		
Erkek	191	43,4
Kadın	249	56,6
Yaş		
18-25	114	26
26-35	148	33,6
36-45	62	14,1
46-55	41	9,3
56-65	44	10
65+	31	7
Medeni		
Evli	307	69,8
Bekar	133	30,2

Hastanemize başvuran hastaların sosyal güvenceleri incelendiğinde; %2,2'nin sağlık güvencesinin bulunmadığı, %79'unun ise sosyal güvenlik kurumuna (SGK) bağlı bulunduğu görülmüştür. Değerlendirilen hastaların 307'si (%69,8) evli iken, 133'ü (%30,2) bekârdır. Hastaların meslekleri incelendiğinde 102'sinin (%23,2) ev hanımı, 86'sının (%19,5) öğrenci, 80'ininde (%18,2) memur olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 3. Araştırmaya katılanların eğitim durumları ve sosyal güvenceleri.

	n	%
Eğitim durumları		
Okur-yazar değil	25	5,7
Okur-yazar	52	11,8
İlkokul	85	19,3
Ortaokul	51	11,6
Lise	138	31,4
Yüksekokul	52	11,8
Üniversite	37	8,4
Sosyal güvence		
SGK çalışan	234	53,2
SGK emekli	109	24,8
Yeşil kart	70	16
Özel sağlık sigortası	8	1,8
Sağlık güvencesi yok	10	2,2
Diğer	9	2

Tablo 4. Araştırmaya katılanların meslekleri.

	n	%
Meslek grubu		
Ev hanımı	102	23,2
Memur	80	18,2
Emekli	42	9,6
İşçi	52	11,8
Esnaf	66	15
Öğrenci	86	19,5
Çiftçi	12	2,7

Çankırı Devlet Hastanesi Acil Servisine başvuran hastaların %75'i hastanemize ilk kez başvurduğunu ifade etti. Hastaların %94,3 ü tekrar acile gelmesi gerekirse yine hastanemizi seçeceğini ve anketimizi yanıtlayanların %91'i acil servisimizi tavsiye edeceğini belirtmiştir (Tablo 5).

Tablo 5. Hasta başvuru, memnuniyet ve tavsiye soruları.

	Evet	Hayır
Hastanemize ilk başvurunuz mu?	330 (%75)	110 (%25)
Tekrar acil servise gelmem gerekirse yine bu acil servisi seçer misiniz?	415 (%94,3)	25 (%5,7)
Acil servisimizi başkalarına tavsiye eder misiniz?	436 (%99)	4 (%1)

Hastalarımızın 418'i (%95) acil serviste çok beklemeden muayene olduğunu belirtmiştir ve hastanemizde çok beklediğini düşünen hasta olmamıştır. 430 (%98) hasta kayıt-kabul sırasında beklediği yeri rahat bulmuş, 404 (%92) hasta; çalışanların kendisini iyi yönlendirdiğini belirtmiştir (Tablo 6).

Tablo 6. Kayıt, bekleme ve yönlendirme sorularının değerlendirilmesi.

	Beklentimin üzerinde	Beklentim düzeyinde	Beklentimin altında
Acil serviste çok beklemeden muayene oldunuz mu?	418 (%95)	22(%5)	0
Kayıt-kabul sırası beklediğim yer rahat mıydı?	430 (%98)	10(%2)	0
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar sizi iyi yönlendirdi mi?	404 (%92)	30(%7)	6(%1)

Acil servisimizin fiziki koşullarından hastaların yaklaşık %95'i ve genel olarak hastanemiz acilinden hastalarımızın yaklaşık %97'si memnundur (Tablo 7).

Tablo 7. Acil servis temizlik ve kalite değerlendirmeleri.

	Çok iyi	İyi	Kötü
Size göre acil servis odasının temizliği nasıldı?	245(%55,7)	178 (%40,4)	17(%3,9)
Acil servis odasının ısı ve havalandırması yeterli miydi?	255 (%58)	154 (%35)	31(%7)
Acil servisin genel kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?	321(%73)	109 (%24,5)	10(%25)

Hastaların %98'i kendilerini muayene eden hekimlere güven duyduğunu ve hekimlerin kendilerine yeterince ilgili ve nazik olduğunu belirtirken, %97'si hekimlere sordukları soruların anlayabilecekleri gibi cevaplandırıldığını ve 436 hasta yakınlarının da hekimle konuşmasına fırsat verildiğini düşünmektedir (Tablo 8).

Tablo 8. Hekimler hakkındaki anket sorularının değerlendirilmesi.

	Evet her zaman	Evet bazen	Hayır
Sizi tedavi eden hekimlere güven duyduunuz mu?	339 (% 77)	93(%21)	8(%2)
Hekimler size karşı yeterince ilgili ve nazik miydi?	375 (% 85)	57(%13)	8(%2)
Sorularınızı hekimler anlayacağınız gibi cevapladı mı?	314 (% 71)	113(%26)	13(%3)
Yakınlarınızdan veya arkadaşlarınızdan biri hekimle konuşmak istediğinde fırsat veriliyor muydu?	271 (% 61,5)	155(%35,3)	14(%3,2)

Hastaların yaklaşık %99'u hastanemiz acilinde saygı ve hürmet içinde tedavi aldığını ve %72 hasta aldığı tedavi ve bakımın çok iyi olduğunu ifade etti (Tablo 9).

Tablo 9. Hastaların tedavi memnuniyetleri ve gösterilen hürmet değerlendirilmesi.

	Evet	Kısmen	Hayır
Hastanede kaldığınız süre içinde size gösterilen saygı ve hürmetten memnun musunuz?	361(%82)	74(%17)	5(%1)
Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımdan memnun musunuz?	317(%72)	118(%27)	5(%1)

Hekimlerin ve hemşirelerin hastalar için elinden geleni yapmadığını düşünen hasta sayısı 8 (%2) iken, ekip çalışmasını yetersiz bulan ise 5 (%1) hasta mevcuttu. Hastane personelinin hasta mahremiyetine özen gösterdiğini düşünen hasta sayısı ise 438 (%98) olarak saptandı (Tablo 10).

Tablo 10. Sağlık personelinin çalışması ve kişisel mahremiyetin korunmasının değerlendirilmesi.

	Beklentimin üzerinde	Beklentim düzeyinde	Beklentimin altında
Acil servisteki hekim ve hemşirelerin ekip çalışmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	287 (%65)	148(%34)	5(%1)
Hekimlerin ve hemşirelerin sizin için elinden geleni yaptığını düşünüyor musunuz?	328 (%74,5)	104(%23,5)	8(%2)
Tüm personel kişisel mahremiyetinize özen gösterdi mi?	369 (%84)	63(%14)	8(%2)

Hemşirelerin kendilerine yeterince nazik ve ilgili olduğunu düşünen hasta sayısı 433 (%98) iken hemşirelerin kendilerine yeterince ve zamanında hizmet vermediğini düşünen hasta bulunmamaktadır (Tablo 11).

Tablo 11. Hemşirelerin değerlendirilmesi.

	Evet her zaman	Evet bazen	Hayır
Hemşireler tarafından yeterince ve zamanında hizmet verildi mi?	338 (%77)	102 (%23)	0
Hemşireler size karşı yeterince ilgili ve nazik miydi?	352 (%80)	81 (%18)	7 (%2)

Hastaların yaklaşık %52'si yeterli bilgi verildiğini düşünürken yaklaşık %22'si hiç bilgi verilmediğini belirtti. Eve gittiğinde yaşanabilecek durumlar hakkında bilgi verilmediğini düşünen hasta sayısı ise 10 olarak bulunmuştur (Tablo 12).

Tablo 12. Hastaların bilgilendirilme değerlendirmesi.

	Yeterli bilgi verildi	Yeterli bilgi verilmedi	Hiç bilgi verilmedi
Durumunuz ve size uygulanan tedavi hakkında ne kadar bilgi verildi?	230 (%52,5)	110(%25)	100(%22,5)
Eve gittiğinizde yaşanabilecek durumlar hakkında ne kadar bilgi verildi?	331 (%75)	99(%22,5)	10(%2,5)

Tartışma

Hasta; kelime anlamı olarak sağlığı bozuk olan, esenliği yerinde olmayan, hastalanmış, rahatsız anlamları taşır. Hasta memnuniyeti ise, hastaların aldıkları hizmeti alış şekline, hizmetin sunulmuş biçimine, hizmetten aldığı verime, hastanın sosyo-kültürel ve sosyo-ekonomik değerlerine bağlı bir işlemdir. Sağlık bakım hizmetlerinin alıcısı hastalardır. Dolayısıyla hasta memnuniyeti kalitenin geliştirilmesinde, hizmet niteliğinin gelişmesinde önemli yer tutar.

Sağlık hizmeti sunan personelinin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri, özellikle hasta hemşire ilişkisi hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır. Yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hisseden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma, hem de bu hizmeti veren sağlık ekibine daha çok güven duymaktadır.

Çankırı Devlet Hastanesi Acil servisine başvuran hastaların çoğunluğu (%59,6) 18-35 yaş aralığındaydı ve %51,6'sı en az lise mezunuydu. Çoğunluğunun genç ve en az lise mezunu olduğu bir hasta grubunun %99'u acil servisimizi başkalarına tavsiye edebileceğini ve %94,3'ü tekrar acil servise gelmesi gerekse yine acil servisimizi seçeceğini belirtmiştir. Genel memnuniyet oranı da %97'dir. Şahbaz Karagün'ün bir üniversite hastanesi acil birimde yaptığı benzer bir çalışmada genel memnuniyet oranı % 64,2 saptanmıştır [4]. Aşılıoğlu ve ark. [6]'nın bir üniversite çocuk acil servisinde

belirledikleri genel memnuniyet oranı ise % 74,6'dır. Bir devlet hastanesi acil servisinde memnuniyet ölçtüğünden bizim çalışmamıza en yakın çalışma olan Özcan ve ark. [1]'nin çalışmasında 117 kişiye anket uygulanmış ve genel memnuniyet %76 olarak bulunmuştur. Bizim saptadığımız genel memnuniyet oranı literatürdeki oranlardan yüksektir. Acil servisimizdeki bekleme süresi, kayıt kabul ve yönlendirme hizmetlerindeki memnuniyet de yüksek oranlardadır. Literatürdeki çalışma sayısının sınırlı olması ve yapılan çalışmalarının genel olarak üniversitelerde yürütülmüş olması sağlıklı bir karşılaştırılma yapılmasını mümkün kılmamaktadır.

Acil servis odalarının kalitesinin artırılması memnuniyeti daha da arttıracaktır. Her ne kadar acil servis şartlarında zamanın kısıtlı olması nedeniyle poliklinik kadar mümkün olmasa da hastaların hastalıkları hakkında bilgilendirilmesine özen gösterilmesi de gerekmektedir.

Hasta memnuniyeti anketleri, sağlık hizmetlerinin planlaması, sunumu ve iyileştirilmesinde yön gösterici bir rol üstlenmektedir. Daha kaliteli hizmet verilmesi için bu anketlerin periyodik olarak uygulanması yararlı olacaktır.

Kaynaklar

1. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. Dicle Tıp Derg 2008; 35: 96-101.
2. Yağcı İM, Duman T. Hizmet Kalitesi - Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. Doğu Üni Derg 2006; 7: 218-38.
3. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Derg 2010; 37: 241-7.
4. Şahbaz Karagün Ö, Acil Tıp Birimine Başvuran Hastalarda Hoşnutluk Düzeyi Ve Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, 2006.
5. Çiftçi H, Topoyan M. Dokuz Eylül Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi, Acil Servis Başvurularının Değerlendirilmesi. 3. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Aydın, 2005.
6. Aşlıoğlu N, Akkuş T, Baysal K. Çocuk Acil Servisinde Ebeveyn Memnuniyeti ve Etkileyen Etmenlerin Araştırılması. Turk J Emerg Med 2009; 9: 65-72.
7. Sarp N, Tükel B. İbni Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 1998; 52: 147-51.
8. Kapaklı E, Soy Kök Z, Salgar K, Emin İcralar N, Başaran ES, Yaylı F. Moda Sağlık Ocağı'na Başvuranların Verilen Hizmetlerle İlgili Değerlendirmeleri. STED 2005; 14: 55-61.
9. Taşlıyan M, Akyüz M. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde Bir. Alan Çalışması. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 2010; 12; 61-6.