

## **SOSYO-EKONOMİK FAKTÖRLERİN AYAKTAN HASTA MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ ÜZERİNE BİR ANALİZ<sup>1</sup>**

### **AN ANALYSIS OF THE EFFECTS OF SOCIO-ECONOMIC FACTORS ON THE SATISFACTION OF OUTPATIENT**

**Prof. Dr. Yılmaz BİNGÖL**

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, ybingol@ybu.edu.tr, Ankara/Türkiye

**Dr. Araş. Gör. Emrah AYHAN**

Bingöl Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, emrahayhan@hotmail.de, Bingöl/Türkiye

**Araştırmacı. Emine DALMAZ**

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, eminedalmaz@gmail.com, Ankara/Türkiye

#### **ÖZET**

Kamu sağlık kuruluşları tarafından kâr amacı gütmeyen toplumun her kesimine sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi ile ortaya konan hasta memnuniyeti, toplumun refahı için kamu politikaları üreten karar vericiler için çok önemlidir. Bu çalışmada, Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde ayakta tedavi gören hastaların memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Bu kapsamda, farklı sosyo-ekonomik faktörlerin (cinsiyet, gelir düzeyi, eğitim vb.) ayakta hastaların doktor, hemşire, sekreter, randevu sistemi ve hastane temizliğine yönelik duydukları memnuniyet üzerindeki etkileri incelenmiştir. Ayaktan hastalar (n=525) ile farklı polikliniklerde (göz, üroloji, dahiliye, kardiyoloji vb.) yapılan anket araştırması sonucunda sosyo-ekonomik faktörler ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişki betimleyici istatistiksel araştırma yöntemi ile analiz edilmiştir. Ayaktan hastaların en iyiden en kötüye sırasıyla sekreterlerden, doktorlardan, hemşirelerden, randevu sisteminden ve son olarak hastane temizliğinden memnun oldukları görülmüştür. Araştırmanın sonuçlarının literatüre katkı sağlaması ve sağlık alanındaki kamu politikalarına kaynak teşkil etmesi beklenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Memnuniyeti, Sosyo-Ekonomik Faktörler, Ayaktan Hasta, Hizmet Kalitesi

JEL Sınıflandırma Kodları: H41 ve I18

#### **ABSTRACT**

Patient satisfaction, which was determined by evaluating and measuring the quality of healthcare services offered by non-profit public health institutions for all citizens, is essential for policy makers creating public policy for the welfare of its citizens. In this study, outpatient satisfaction in the Atatürk Training and Research Hospital in Ankara was evaluated. For this purpose, the influence of socio-economic factors (e.g., gender, income, and education) on patient satisfaction for doctor, nurse, secretaries, appointment system and sanitary practices of the hospital were analyzed. As a result of a survey on outpatients (n=525) who came to different polyclinics (e.g., eye, urology, internal diseases, cardiology), the relation between socio-economic factors and patient satisfaction was analyzed with a descriptive statistical method. Study results shows that outpatients are satisfied with services in order from best to worst: secretaries, doctors, nurses, appointment system and sanitary practices of the hospital. Results of this study are expected to contribute to the literature and become an important source for public policy in the area of health.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Socio-Economic Factors, Outpatient, Service Quality

JEL Classification Codes: H41 and I18

<sup>1</sup> Bu çalışma, 19-21 Nisan 2018 tarihleri arasında İstanbul'da gerçekleştirilen II. Uluslararası Multidisipliner Akademik Çalışmalar Sempozyumu'nda sözlü olarak sunulan "Ayaktan Hasta Memnuniyetinin Sosyo-Ekonomik Faktörler Açısından İncelenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması" başlıklı bildirinin güncellenmiş halidir.

## 1. GİRİŞ

Bilgi çağına geçiş her alanı etkilemektedir. Gelişen teknolojinin sunduğu imkânlar ile yaşam kalitesinin yükselmesi sağlık hizmetlerinin sunulma, planlanma ve değerlendirilme şeklini de etkilemiştir. Son yıllarda araştırılan ve gündemde olan konulardan biri hasta memnuniyetidir ve hizmet kalitesi göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir.

Sağlık hizmetlerinde her geçen gün yeni yöntemlerin ortaya çıkması hizmet kalitesinin yükseltilmesine yönelik uygulamaları önemli hale getirmiştir. Rekabetin çoğalması, hastaların bilinçlenmesi, insanların gelirlerinin yükselmesi, teknolojik gelişmeler, sağlık sigortacılığının gelişmesi gibi etkenler sağlık hizmeti veren kurumların işletme piyasasında rekabete devam edebilmesi için müşteri memnuniyetine önem vermesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Yoğun rekabet ortamında doğru işi, doğru zamanda, doğru yolla, doğru araçlar kullanarak yapmaya çalışarak ayakta kalmak isteyen kurumlar hasta memnuniyetine gereken önemi vermeye başlamışlardır. Ülkeler, gelişmişlik düzeylerinin önemli bir göstergesi olan sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırmaya çalışmaktadır. Sağlık hizmetlerinin odak noktasında yer alan hasta ve hasta yakınlarının sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyi önemlidir. Hasta memnuniyeti en genel şekli ile hastaların beklentilerinin karşılanması olarak tanımlanabilir (Akbaş, 2014).

Hasta memnuniyeti, hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bundan dolayı, hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda hizmetin değerlendirilmesi ve sürdürülebilirliğinde, kalitenin belirlenmesinde bir geri bildirim sağlamaktadır. Hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmekte olup ölçülmesi yararlı ve gereklidir (Özcan vd., 2008).

Hastalar ve hasta yakınları hizmet aldıkları kurumlarda birçok unsura dikkat etmektedir. Sağlık kurumlarının danışma birimi, bekleme salonlarının dizaynı, odalarda yer alan koltuklar, koridorlardaki tablolar, yemek sunumları, çalışanların kıyafetleri, sağlık personellerinin günlük kişisel bakımları gibi birçok unsur sağlık hizmetini alan bu topluluk tarafından incelenmektedir. Günümüzde son derece bilinçli olan hasta ve hasta yakınları bilinçli bir şekilde taleplerini dile getirmektedirler. Hasta memnuniyeti çalışmaları hastanın aldığı sağlık hizmetinden memnuniyet düzeyini tespit etmeyi amaçlar ve bu sayede hastane memnuniyetinin gelişim alanlarını tespit eder. Hastalara daha iyi bir hizmet sunabilmek için hasta memnuniyetinin belirlenmesi önemlidir.

Sağlık kurumlarının hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel kriterlerden biri hasta memnuniyetidir. Hasta memnuniyeti bireylerin sosyo-demografik özellikleri ve tedavi sürecine ilişkin unsurlardan etkilenmektedir. Hasta memnuniyeti hastanın yaşı, eğitim durumu, sosyal güvence durumu, cinsiyeti, yerleşim yeri, gelir durumu, hastalığının tanısı, tedavisi yatış süresinden etkilenmektedir. Ayrıca kişiler arası iletişim, personel davranışı ve hastalığı ile ilgili yeterli bilgilendirme alma durumu hasta memnuniyetini etkileyen önemli faktörlerdir. Sağlık hizmeti sunan kurumlarda memnuniyet çalışmalarının temel amacı hasta memnuniyetini, hasta beklenti, öneri ve geri bildirimlerini öğrenmektir. Bu sayede sağlık hizmetlerinde kalitenin bütün hizmet süreçlerinde sürekli olarak iyileştirilmesi amaçlanmaktadır (Özer ve Çakıl, 2007). Günümüzde hasta tatmininin ölçümü, sadece hastaların sunulan hizmetten memnun olup olmadıklarını belirlemek amacıyla değil, aynı zamanda sağlık kuruluşlarının kendi performanslarını değerlendirmeleri amacıyla da kullanılmaktadır (Varinli, 2004).

Hasta memnuniyetinin incelenmesi sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasında önemli bir unsur olarak görülmektedir. Bu nedenle alan yazında birçok farklı hastanede farklı değişkenler açısından hasta memnuniyeti incelenmiştir.

### 1.1.Araştırmanın Önemi

Bir sağlık kuruluşunun kalite göstergelerinden en önemlilerinden biri hasta memnuniyetidir. Hasta memnuniyet literatürde genel olarak bir sağlık kuruluşunun verdiği hizmetten hastaların ve hasta yakınlarının memnun kalma düzeyi olarak tanımlanmaktadır. Özellikle devlet hastanelerden kâr amacı gütmeyen verilen sağlık hizmetlerinin hasta memnuniyeti özellikle toplumun refahı ve mutluluğu için önemlidir. Bu nedenle bir devlet hastanesindeki hasta memnuniyet düzeyi özellikle toplumdaki halkı yönetme yetkisi almış olan politika yapıcıların incelemesi ve hastaların memnuniyet düzeyleri ile memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlere göre sağlık politikaları geliştirmeleri önemlidir. Bu çalışma bir devlet hastanesinde ayakta tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerini doktor, hemşire, sekreter ve hastane temizliği gibi farklı boyutlar açısından incelemesi bakımından önemlidir. Elde edilen sonuçların politika yapıcıların geliştireceği sağlık planlamalarına etki edeceği düşünülmektedir. Ayrıca yapılan literatür çalışmasında genel olarak yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin incelendiği görülmektedir. Bu çalışma ayakta tedavi hastaların memnuniyet düzeyleri hakkında bilgi sunması yönüyle de önemli görülmektedir.

### 1.2.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı Ankara ilinde bulunan bir devlet hastanesinde ayakta tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve farklı sosyo-demografik değişkenlerin hastaların memnuniyet düzeyine etkisinin incelenmesi şeklindedir. Hasta memnuniyet düzeylerinin doktorlar, hemşireler, sekreterler ve hasta temizliğinden memnuniyet boyutlarında araştırılmaktadır. Ayrıca hasta memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, sosyal güvence ve hastanelerden randevu alışı şekline göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi amaçlanmaktadır.

### 1.3.Hipotezler

Araştırmanın hipotezi aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

**H1:** Ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnundur.

**H2:** Ayaktan hastalar randevu sisteminin işleyişinden memnundur.

**H3:** Ayaktan hastaların cinsiyetlerine göre doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri farklılaşmaktadır.

**H4:** Ayaktan hastaların yaşlarına göre doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri farklılaşmaktadır.

**H5:** Ayaktan hastaların eğitim durumlarına göre doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri farklılaşmaktadır.

**H6:** Ayaktan hastaların gelir durumlarına göre doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri farklılaşmaktadır.

**H7:** Ayaktan hastaların sosyal güvencelerine göre doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri farklılaşmaktadır.

**H8:** Ayaktan hastaların randevu alışı şekillerine göre doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri farklılaşmaktadır.

## 2.ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Bu bölümde araştırmanın modeli, çalışma grubu ve verilerin analizinde kullanılan yöntemler hakkında bilgi verilmiştir.

### 2.1.Araştırmanın Modeli

Bu çalışma bir devlet hastanesinde ayakta tedavi gören hastaların (n=525) memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve farklı sosyo-demografik değişkenler açısından hastaların memnuniyet

düzeğine etkisinin incelemesi yönüyle ilişkisel tarama modelindedir. Bunun için iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi bulmak için ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır (Karasar, 2009).

## 2.2.Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu bir devlet hastanesinde ayaktan tedavi gören 525 hasta (n=525) oluşturmaktadır. Çalışmaya katılanların 287'si (%54,7) kadın ve 237'si (%45,1) erkektir. Bir kişi ise cinsiyetini belirtmemiştir. Çalışma grubunun sosyo demografik özellikleri ile ilgili detaylı bilgi Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1:** Çalışma Grubunun Demografik Özellikleri

		f	%			f	%	
Cinsiyet	Kadın	287	45,1	Gelir Durumu	750-100 TL	39	7,4	
	Erkek	237	54,7		1500-2499 TL	100	19,0	
	Belirtilmemiş	1	0,2		2500-3499 TL	88	16,8	
Yaş	16-25 yaş	58	11,0		3500-4499 TL	54	10,3	
	26-35 yaş	147	28,0		4500-5499TL	39	7,4	
	36-45 yaş	187	35,6		5500 TL ve üzeri	73	13,9	
	46-55 yaş	80	15,2		Belirtilmemiş	132	25,1	
	56 yaş ve üstü	48	9,1					
	Belirtilmemiş	5	1,0					
Medeni Durum	Bekâr	155	29,5		Randevu Şekli	MHRS	290	55,2
	Evli	343	65,3			İnternet	174	33,1
	Dul/Boşanmış	15	2,9			Başhekimlik	50	9,5
	Belirtilmemiş	12	2,3	Belirtilmemiş		11	2,1	
Eğitim Durumu	Okuryazar değil	4	0,8	Sosyal Güvence	SSK çalışan	191	36,4	
	Okuryazar	14	2,7		SSK çalışan ailesi	83	15,8	
	İlkokul	61	11,6		Bağkur çalışan	31	5,9	
	Ortaokul	41	7,8		Bağkur emekli	20	3,8	
	Lise	165	31,4		SGK emekli	65	12,4	
	Üniversite	198	37,7		Emekli Sandığı	104	19,8	
	Yüksek lisans	25	4,8		Yeşilkart	7	1,3	
	Doktora	15	2,8		Yurtdışı	1	0,2	
	Belirtilmemiş	2	0,4		Hiçbiri	14	2,7	
						Belirtmemiş	9	1,7

## 2.3.Verilerin Analizi

Hastaların sosyo-demografik özelliklerinin betimlenmesinde frekans ve yüzde istatistikleri kullanılmıştır. Ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden, hastane temizliğinden memnuniyet düzeyi için hem her bir maddeye ait madde ortalamaları hem de her bir boyut için ortalama değerler hesaplanmış ve elde edilen değerler üzerinden yorum yapılmıştır.

Hasta memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, sosyal güvence ve hastanelerden randevu alışı şekline göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi amacıyla her bir boyuta için ortalamalar arasındaki farklar incelenmiştir. Analizler yapılmadan önce değişken türü, normallik ve homojenlik varsayımları dikkate alınarak uygun istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde SPSS paket programından faydalanılmıştır.

## 3.BULGULAR

Bu bölümde çalışma kapsamında toplanan veriler ile yapılan istatistiksel analizler sonucunda elde edilen bulgulara yer verilecektir.

### 3.1.Ayaktan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların doktorlardan memnun olma düzeyini incelemek için ankette doktorlar ile ilgili yer alan maddelere verdikleri yanıtların yüzde, frekans değerleri ve ortalamaları incelenmiştir.

Tablo 2'ye göre ayaktan hastaların “Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.” maddesine verdikleri yanıtların ortalaması 3,82; “Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.” maddesine verdikleri yanıtların ortalaması 3,98; “Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.” maddesine verdikleri yanıtların ortalaması 3,87'dir. Ayaktan hastaların doktorların memnuniyetleri ile ilgili verdikleri yanıtlar 3,40-4,19 aralığında yer almaktadır ve bu durum ayaktan hastaların doktorların memnuniyet düzeyleri ile ilgili maddeleri genel olarak katılıyorum şeklinde cevapladıkları anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle ayaktan hastalar doktorların şikayetlerini dinledikleri, hastalıkları konusunda açık ve anlaşılır bilgi verdikleri, nazik ve saygılı oldukları ile verdikleri ilaçlar hakkında hastaları yeterince bilgilendirdiklerini düşünmektedirler.

**Tablo 2:** Ayaktan Hastaların Doktorlardan Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Belirtmemiş	$\bar{X}$
Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.	f	31	32	112	172	173	5	3,82
	%	5,9	6,1	21,3	32,8	33,0	1,0	
Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.	f	22	28	94	169	205	7	3,98
	%	4,2	5,3	17,9	32,2	39,0	1,3	
Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.	f	23	29	116	162	176	19	3,87
	%	4,4	5,5	22,1	30,9	33,5	3,6	

Ayaktan hastaların hemşirelerden memnun olma düzeyini incelemek için ankette hemşireler ile ilgili yer alan maddelere verdikleri yanıtların yüzde, frekans değerleri ve ortalamaları incelenmiştir. Sonuçlar Tablo 3'de sunulmuştur.

**Tablo 3:** Ayaktan Hastaların Hemşirelerden Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Belirtmemiş	$\bar{X}$
Hemşirelik uygulamalarından memnun kaldım. (kan alma, tansiyon ölçtürme vb.)	f	24	35	104	192	150	505	3,81
	%	4,6	6,7	19,8	36,6	28,6	3,8	
Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.	f	26	32	100	197	152	18	3,82
	%	5,0	6,1	19,0	37,5	29,0	3,4	
Hemşireler saygılı ve naziktir.	f	31	27	106	181	496	29	3,79
	%	5,9	5,1	20,2	34,5	28,8	5,5	

Tablo 3'e göre ayaktan hastaların hemşirelerden memnuniyetleri ile ilgili verdikleri yanıtlar 3,40-4,19 aralığında yer almaktadır ve bu durum ayaktan hastaların hemşirelerin memnuniyet düzeyleri ile ilgili maddeleri genel olarak katılıyorum şeklinde cevapladıklarını göstermektedir. Diğer bir deyişle ayaktan hastalar hemşirelerin kan alma, tansiyon ölçme, bilgilendirme vb. uygulamalarından memnundurlar ve hemşirelerin saygılı ve nazik olduğunu düşünmektedirler.

Ayaktan hastaların sekreterlerden memnun olma düzeyini incelemek için ankette sekreterlerden ile ilgili yer alan maddelere verdikleri yanıtların yüzde, frekans değerleri ve ortalamaları incelenmiştir.



**Tablo 4:** Ayaktan Hastaların Sekreterlerden Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Belirtmemiş	$\bar{X}$
Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.	f	36	25	88	166	200	10	3,91
	%	6,9	4,8	16,8	31,6	38,1	1,9	
Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.	f	34	42	106	143	184	16	3,79
	%	6,5	8,0	20,2	27,2	35,0	3,0	
Kaydımı alan kişi nazik ve saygılıydı.	f	36	20	88	160	210	11	3,95
	%	6,9	3,8	16,8	30,5	40,0	2,1	

Tablo 4'teki verilen cevaplara bakıldığında ayaktan hastalar sekreterlerin kendilerine karşı ilgili, nazik ve saygılı olduğunu düşünmektedir. Aynı zamanda ayaktan hastalar sekreterlerin işlerini yaparken kendilerini bekletmediklerini ve randevularını aksatmaya neden olacak davranışlarda bulunmadıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 5:** Ayaktan Hastaların Hastane Temizliğinden Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Belirtmemiş	$\bar{X}$
Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise steril.	f	35	57	133	146	1145	9	3,60
	%	6,7	10,9	25,3	27,8	27,6	1,7	
Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.	f	53	66	142	131	122	11	3,45
	%	10,1	12,6	27,0	25,0	23,2	2,1	
Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.	f	56	71	128	132	129	9	3,40
	%	10,7	13,5	24,4	25,1	24,6	1,7	

Ayaktan hastaların hastane temizliğinden memnun olma düzeyini incelemek için ankette hastane temizliğiyle ilgili yer alan maddelere verdikleri yanıtların yüzde, frekans değerleri ve ortalamaları incelenmiştir. Sonuçlar Tablo 5'te sunulmuştur. Tablo 5'e göre ayaktan hastaların hasta temizliğinden memnuniyetleri ile ilgili verdikleri yanıtlar 3,40-4,19 aralığında yer almaktadır ve bu durum ayaktan hastaların hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri ile ilgili maddeleri genel olarak katılıyorum şeklinde cevapladıklarını göstermektedir. Diğer bir deyişle ayaktan hastalar hastanelerde muayene oldukları odaların, bekleme alanlarının, lavaboların ve genel olarak polikliniklerin temiz ve hastanede kullanılan cihazların steril olduğunu düşündükleri görülmektedir. Aynı zamanda hastane personelin temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmektedirler.

Ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden ve hastane temizliğinden genel memnuniyet düzeyini incelemek için ankette her bir bölümün toplam puanları üzerinden ortalama ve standart sapma değerleri incelenmiştir.

**Tablo 6:** Ayaktan Hastaların Doktorlar, Hemşireler, Sekreterler ve Hastane Temizliğinden Genel Memnuniyet Düzeyleri

	n	$\bar{X}$	$\bar{X}/n$	ss
Doktorlardan genel memnuniyet	505	11,65	3,88	3,11
Hemşirelerden genel memnuniyet	489	11,44	3,81	3,06
Sekreterlerden genel memnuniyet	502	11,68	3,89	3,31
Hastane temizliğinden genel memnuniyet	510	10,41	3,47	3,50

Tablo 6 incelendiğinde ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerde ve hastane temizliğinden ayaktan hastaların genel olarak memnun olduğunu göstermektedir. Ancak sıralama

açısından bakılacak olursa memnuniyet düzeyi en yüksekten en düşüğe şu şekildedir: 1) Sekreterler, 2) Doktorlar, 3) Hemşireler, 4) Hastane Temizliği.

### 3.2. Ayaktan Hastaların Randevu Sisteminin İşleyişinden Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların randevu sisteminin işleyişinden memnuniyet düzeylerini belirlemek için hastalara “Randevu sisteminin işleyişi ile ilgili memnuniyetiniz” sorusu yöneltilmiş ve çok kötüden çok iyiye doğru derecelendirmeleri istenmiştir. Bu soruya ait yüzde ve frekans değerleri Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7 incelendiğinde ayaktan hastaların %2,7’sinin randevu sisteminin işleyişinin çok kötü olduğunu belirttiği, %6,9’unun kötü olduğunu, %28,6’sının orta olduğunu, %43,8’inin iyi olduğunu ve %17,1’inin ise çok iyi olduğunu belirttiğini görülmektedir. Katılımcıların %1’i bu soruyu yanıtsız bırakmışlardır. Genel olarak katılımcıların çoğunluğu (%60,9’u) randevu sisteminin işleyişinin iyi ya da çok iyi olduğunu belirttiği görülmektedir. Diğer bir deyişle ayaktan hastalar randevu sisteminin işleyişinden genel olarak memnundurlar.

**Tablo 7:** Ayaktan Hastaların Randevu Sisteminin İşleyişinden Memnuniyet Düzeyleri

	f	%
Çok kötü	14	2,7
Kötü	36	6,9
Orta	150	28,6
İyi	230	43,8
Çok iyi	90	17,1
Belirtmemiş	5	1,0

### 3.3. Ayaktan Hastaların Cinsiyetlerine Göre Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların Anket araştırmasında yer alan her bir maddeye verdikleri yanıtların cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

**Tablo 8:** Ayaktan hastaların Anket araştırmasındaki Yanıtların Cinsiyete Göre Farklılaşması

		Z	p
<b>Doktorlar</b>	1. Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.	0,544	0,586
	2. Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.	0,442	0,658
	3. Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.	0,465	0,642
<b>Hemşireler</b>	4. Hemşirelik uygulamalarından memnun kaldım (kan alma, tansiyon ölçtürme vs.).	0,720	0,472
	5. Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.	1,180	0,238
	6. Hemşireler saygılı ve nazikteler.	2,164*	0,030
<b>Sekreterler</b>	7. Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.	2,204*	0,027
	8. Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.	2,721*	0,007
	9. Kaydımı alan kişi nazik ve saygılıydı.	0,955	0,340
<b>Hastane Temizliği</b>	10. Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise steril.	1,874	0,61
	11. Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.	1,259	0,208
	12. Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.	1,013	0,311

\*p<0,05

Tablo 8 incelendiğinde hemşirelere ait yazılan maddelerden bir tanesinde (madde 6) ve sekreterlere ait yazılan maddelerden iki tanesinde (madde 7 ve 8) cinsiyete göre anlamlı farklılık bulunmuştur (p<0,05). “Hemşireler saygılı ve nazikteler.” maddesi için sıra ortalamaları incelendiğinde erkeklerin sıra ortalamasının (263,10) kadınlardan (236,38) daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle erkekler kadınlara göre hemşirelerin daha nazik ve saygılı olduğunu

düşünmektedir. “Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.” maddesi için sıra ortalamaları incelendiğinde erkeklerin sıra ortalamasının (273,05) kadınlardan (245,47) daha fazla olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle erkekler kadınlara göre sekreterlerin kayıt alma sırasında daha ilgili olduklarını düşünmektedir. “Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.” maddesi için sıra ortalamaları incelendiğinde ise yine erkeklerin sıra ortalamalarının (273,67) kadınlarınkinden (239,48) daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumda erkeklerin kayıt işlemi sırasında ve randevu zamanlaması sırasında kadınlara göre daha memnun olduklarını göstermektedir. Diğer maddeler için hem erkeklerin hem de kadınların memnuniyet düzeyleri farklılaşmamaktadır ( $p>0,05$ ).

### 3.4.Ayaktan Hastaların Yaşlarına Göre Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların Anket araştırmasında yer alan her bir maddeye verdikleri yanıtların yaşlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

**Tablo 9:** Ayaktan hastaların Anket araştırmasındaki Yanıtların Yaşlarına Göre Farklılaşması

		$\chi^2$	p
<b>Doktorlar</b>	1. Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.	8,177	0,085
	2. Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.	7,879	0,096
	3. Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.	8,286	0,082
<b>Hemşireler</b>	4. Hemşirelik uygulamalarından memnun kaldım (kan alma, tansiyon ölçtürme vs.).	6,392	0,172
	5. Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.	19,533*	0,001
	6. Hemşireler saygılı ve nazikteler.	10,938*	0,027
<b>Sekreterler</b>	7. Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.	5,646	0,227
	8. Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.	1,759	0,780
	9. Kaydımı alan kişi nazik ve saygılıydı.	2,862	0,581
<b>Hastane Temizliği</b>	10. Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise sterilildi.	9,192	0,056
	11. Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.	9,659*	0,047
	12. Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.	5,583	0,233

\* $p<0,05$

Tablo 9 incelendiğinde hemşireler için yazılan maddelerin iki tanesinde (madde 5 ve 6) ve hastane temizliği için yazılan maddelerin bir tanesinde (madde 11) yaşa göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Sıra ortalamaları incelendiğinde bu maddeler için yaşın arttıkça ayaktan hastaların memnuniyet düzeyleri artmaktadır. Diğer bir deyişle ayaktan hastaların yaşları arttıkça “Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.”, “Hemşireler saygılı ve nazikteler.” ve “Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.” maddelerine katılma düzeyleri diğer bir deyişle memnuniyet düzeyleri artmaktadır. Ancak diğer maddeler için yaşa göre anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

### 3.5.Ayaktan Hastaların Eğitim Durumlarına Göre Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların Anket araştırmasında yer alan her bir maddeye verdikleri yanıtların eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

**Tablo 10:** Ayaktan hastaların Anket araştırmasındaki Yanıtların Eğitim Durumlarına Göre Farklılaşması

		$\chi^2$	p
<b>Doktorlar</b>	1. Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.	6,793	0,147
	2. Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.	6,091	0,192
	3. Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.	6,131	0,190
<b>Hemşireler</b>	4. Hemşirelik uygulamalarından memnun kaldım (kan alma, tansiyon ölçtürme vs.).	8,961	0,062



	5. Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.	5,275	0,260
	6. Hemşireler saygılı ve naziktiler.	8,633	0,071
Sekreterler	7. Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.	4,046	0,400
	8. Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.	7,674	0,104
	9. Kaydımı alan kişi nazik ve saygılıydı.	8,584	0,072
Hastane Temizliği	10. Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise sterilildi.	14,483*	0,006
	11. Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.	13,030*	0,011
	12. Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.	14,032*	0,007

\*p&lt;0,05

Tablo 10 incelendiğinde hastane temizliği için yazılan maddelerde eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p<0,05). Sıra ortalamaları incelendiğinde bu maddeler için genel olarak eğitim düzeyi arttıkça ayaktan hastaların memnuniyet düzeylerinin düştüğü belirlenmiştir. Diğer bir deyişle ayaktan hastaların eğitim düzeyleri arttıkça “Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise sterilildi.”, “Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.” ve “Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.” maddelerine katılma düzeyleri diğer bir deyişle memnuniyet düzeyleri azalmaktadır. Ancak diğer maddeler için eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

### 3.6. Ayaktan Hastaların Gelir Durumlarına Göre Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların Ayaktan Hasta Memnuniyet Formunda yer alan her bir maddeye verdikleri yanıtların gelir durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

**Tablo 11:** Ayaktan hastaların Anket araştırmasındaki Yanıtların Gelir Durumlarına Göre Farklılaşması

		$\chi^2$	p
Doktorlar	1. Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.	1,173	0,947
	2. Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.	0,742	0,981
	3. Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.	2,311	0,805
Hemşireler	4. Hemşirelik uygulamalarından memnun kaldım (kan alma, tansiyon ölçtürme vs.).	3,441	0,632
	5. Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.	4,142	0,529
	6. Hemşireler saygılı ve naziktiler.	4,583	0,469
Sekreterler	7. Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.	10,012	0,075
	8. Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.	10,839	0,055
	9. Kaydımı alan kişi nazik ve saygılıydı.	8,289	0,141
Hastane Temizliği	10. Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise sterilildi.	11,775*	0,038
	11. Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.	9,251	0,099
	12. Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.	5,487	0,359

\*p&lt;0,05

Tablo 11 incelendiğinde sadece hastane temizliği için yazılan maddelerden bir tanesi (madde 10) gelir durumuna göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0,05). Sıra ortalamaları incelendiğinde bu madde için genel olarak gelir düzeyi arttıkça ayaktan hastaların memnuniyet düzeylerinin düştüğü belirlenmiştir. Diğer bir deyişle ayaktan hastaların gelir düzeyi arttıkça “Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise sterilildi” maddesine katılma düzeyleri diğer bir deyişle memnuniyet düzeyleri azalmaktadır. Ancak diğer maddeler için gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

### 3.7. Ayaktan Hastaların Sosyal Güvencelerine Göre Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların Anket araştırmasında yer alan her bir maddeye verdikleri yanıtların sosyal güvencelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

**Tablo 12:** Ayaktan hastaların Anket araştırmasındaki Yanıtların Sosyal Güvencelerine Göre Farklılaşması

		$\chi^2$	p
<b>Doktorlar</b>	1. Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.	3,683	0,596
	2. Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.	4,131	0,531
	3. Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.	8,734	0,120
<b>Hemşireler</b>	4. Hemşirelik uygulamalarından memnun kaldım (kan alma, tansiyon ölçtürme vs.).	7,507	0,186
	5. Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.	2,988	0,702
	6. Hemşireler saygılı ve naziktiler.	6,871	0,230
<b>Sekreterler</b>	7. Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.	2,836	0,725
	8. Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.	7,423	0,191
	9. Kaydımı alan kişi nazik ve saygılıydı.	4,389	0,495
<b>Hastane Temizliği</b>	10. Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise sterilildi.	2,351	0,799
	11. Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.	1,768	0,880
	12. Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.	1,621	0,899

\*p<0,05

Tablo 12 incelendiğinde doktorlar, hemşireler, sekreterler ve hastane temizliği için yazılan hiçbir maddenin ayaktan hastaların sosyal güvencelerine göre farklılaşmadığı görülmektedir. Diğer bir deyişle ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden ve hastane temizliğinden memnuniyet düzeyleri sosyal güvence durumlarından bağımsızdır. Bu durum tüm sosyal güvence grupları için eşit şekilde hizmet verildiğinin bir göstergesi olarak düşünülebilir.

### 3.8. Ayaktan Hastaların Randevu Alış Şekillerine Göre Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Ayaktan hastaların Anket araştırmasında yer alan her bir maddeye verdikleri yanıtların randevu alış şekillerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmiştir. Sonuçlar Tablo 13’de sunulmuştur.

**Tablo 13:** Ayaktan hastaların Anket araştırmasındaki Yanıtların Randevu Alış Şekline Göre Farklılaşması

		$\chi^2$	p
<b>Doktorlar</b>	1. Doktor şikâyetimi dinleyerek hastalığım konusunda açık ve anlaşılır şekilde bana bilgi verdi.	0,7735	0,692
	2. Beni muayene eden doktor nazik ve saygılıydı.	1,052	0,591
	3. Doktor verdiği ilaçlar hakkında beni yeterince bilgilendirdi.	1,233	0,540
<b>Hemşireler</b>	4. Hemşirelik uygulamalarından memnun kaldım (kan alma, tansiyon ölçtürme vs.).	0,691	0,708
	5. Laboratuvar sonuçlarının ne zaman çıkacağı konusunda beni bilgilendirdiler.	0,864	0,649
	6. Hemşireler saygılı ve naziktiler.	0,894	0,639
<b>Sekreterler</b>	7. Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.	6,056*	0,048
	8. Kayıt işlemi yaptırırken hiç beklemedim ve randevuma zamanında girdim.	2,761	0,251
	9. Kaydımı alan kişi nazik ve saygılıydı.	4,946	0,084
<b>Hastane Temizliği</b>	10. Muayene olduğunuz odalar temiz, cihazlar ise sterilildi.	3,377	0,185
	11. Bekleme alanları, lavabolar, poliklinikler genel olarak temizdi.	2,695	0,260
	12. Temizlik personelleri temizlik ve hijyen konusunda yeterli bilgi donanımına sahipti.	5,269	0,072

\*p<0,05

Tablo 13 incelendiğinde sadece sekreterler için yazılan maddelerden bir tanesi (madde 7) randevu alma şekline göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Sıra ortalamaları incelendiğinde bu madde için MHRS’den randevu alanların ortalaması en yüksek ve başhekimlikten randevu alanların ortalaması en düşüktür. Diğer bir deyişle “Kayıt alan kişi bana karşı ilgiliydi.” maddesine MHRS’den randevu alanların katılma düzeyleri diğer bir deyişle memnuniyet düzeyleri başhekimlikten ve internetten randevu alanlara göre daha yüksek iken internetten randevu alanlarında katılma düzeyleri başhekimlikten alanlara göre daha yüksektir. Ancak diğer maddeler için randevu alışı şekline göre anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

#### 4.SONUÇ

Araştırmanın sonucunda genel olarak ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden ve hastane temizliğinden memnun oldukları tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeyleri sıralandığında ise hastaların en çok sekreterlerden, daha sonra ise sırasıyla doktorlar, hemşireler ve hastane temizliğinden memnun oldukları görülmektedir.

Katılımcıların çoğunluğunun randevu sisteminin işleyişinin iyi olduğunu düşündükleri diğer bir deyişle randevu sisteminin işleyişinden memnun oldukları görülmektedir.

Ayaktan hastaların cinsiyetlerine göre doktorlardan, hemşirelerden ve hastane temizliğinden memnun olma düzeyleri farklılaşmadığı tespit edilirken, erkek hastaların kadın hastalara göre sekreterlerden daha memnun olduğu belirlenmiştir.

Hastaların yaşlarına göre yapılan incelemede ise doktorlardan, sekreterlerden ve hastane temizliğinden memnuniyet düzeyinin yaşa göre farklılaşmadığı belirlenirken, ayaktan hastaların yaşları arttıkça hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin arttığı saptanmıştır. Bunun nedeni hastalara belirli yaşın üzerinde tanınan bazı avantajlardan dolayı olabilir.

Ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden ve sekreterlerden memnuniyet düzeyleri eğitim durumuna göre değişmediği tespit edilirken, eğitim durumu arttıkça hastane temizliğinden memnuniyet düzeylerinin azaldığı belirlenmiştir. Bu durumun nedeni eğitim düzeyinin yükselmesi ile hastaların beklenti düzeylerinin artması ve bu nedenle doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden ve hastane temizliği için oluşturdukları beklentilerin daha yüksek olmasından kaynaklanabilir. Devebakan ve Aksaraylı (2003) benzer şekilde eğitim düzeyi düşük olan hastaların memnuniyet düzeyinin eğitim düzeyi yüksek olan hastalardan daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

Gelir durumu açısından inceleme yapıldığında ayaktan hastaların gelir durumlarına göre doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerde ve hastane temizliğinden memnuniyet düzeylerinin farklılaşmadığı görülmektedir. Şişe ve Altınel (2012) benzer şekilde gelir durumuna göre hasta memnuniyetinin farklılaşmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Çalışma kapsamında sosyal güvence ve randevu alışı şekline göre ayaktan hastaların doktorlardan, hemşirelerden, sekreterlerden ve hastane temizliğinden memnuniyet düzeyi değişmediği belirlenmiştir. Bu durum sosyal güvence türüne ve randevu alışı şekline bakılmaksızın tüm hastalara eşit şekilde hizmet verildiği şeklinde yorumlanabilir. Benzer şekilde Vural vd. (2015) sosyal güvence türünün hasta memnuniyetini etkilemediği sonucuna ulaşmıştır. Türkuğur vd. (2016) ise sosyal güvence türüne göre hasta memnuniyetinin farklılaştığını tespit etmiştir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre SGK’lı çalışanların diğer sosyal güvenceye sahip bireylere göre memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular sonucunda hastaların araştırma yapılan devlet hastanesi için hastaların genel olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunun görülmesi bu hastanedeki uygulamaların diğer kurumlar tarafından örnek alınabileceğini göstermektedir. Hastane memnuniyeti düşük olan kurumlar için bu kurumdaki uygulamaların detaylı incelemesi yapılarak kendi kurumlarında geliştirme politikaları uygulamaları önerilebilir.

**KAYNAKLAR**

- Akbaş, E. (2014). “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(1): 38-54.
- Karasar, N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemleri: Kavramlar, İlkeler, Teknikler, 19. Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Özcan, M., Özkaynak, V. ve Toktaş, İ. (2008). “S”ilvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri”, Dicle Tıp Dergisi, 35(2): 96-101.
- Özer, A. E. ve Çakıl, E. (2007). “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler”, Tıp Araştırmaları Dergisi, 5(3): 140-43.
- Şişe, Ş. ve Altınel, E. C. (2012). “Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti”, Selçuk Tıp Dergisi, 28(4): 213-218.
- Türkuğur, Ü., Alıcı, B., Uzuntarla, Y. ve Güleç, M. (2016). “Yatan Hasta Memnuniyetinin İncelenmesi: Bir Eğitim Hastanesi Örneği”, Gülhane Tıp Dergisi, 58: 170-173.
- Varinli, İ. (2004). “Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki: Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(17): 33-52.
- Vural, F., Aydın, A., Şükran, F. İ. L., Torun, S., ve Vural, B. (2015). “Bir Devlet Hastanesinde Yatan Hastalarda Memnuniyete Etki Eden İki Önemli Faktör: İletişim ve Hasta Güvenlik Kültürü”, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 4(3): 335-346.