

Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti

Satisfaction of Patients with Nursing Care

Şengül ŞİŞE

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Afyonkarahisar

Geliş Tarihi / Received: 17.05.2012

Kabul Tarihi / Accepted: 07.06.2012

ÖZET

Amaç: Bu çalışma, Afyon Kocatepe Üniversite Hastanesi'nde yatan hastaların hemşirelik bakımı algılayışlarını ve memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırmanın örneklemini araştırmaya katılmayı kabul eden 345 hasta oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında hastaların çeşitli özelliklerini içeren bir anket formu ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyini saptamak için 15 maddeden oluşan Hemşirelik Bakımı Algılayış Ölçeği (HBAÖ) kullanılmıştır.

Bulgular: Hemşirelik bakımını algılayışlarını gösteren ortalama memnuniyet düzeyi 100 üzerinden $86,4 \pm 16,6$ olarak bulunmuştur. Hastaların medeni hali, öğrenim durumu, ikamet yeri ve hastanede yatış süreleri ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna göre, evli veya dul olan hastaların memnuniyet düzeyleri (sırasıyla, 87,0 ve 88,9) bekar olan hastalara göre (81,0) daha yüksek bulunmuştur ($p=0,017$). Lisans mezunu olan hastaların ortalama memnuniyet puanı 76,1 iken okur-yazar olmayanlar 88,7 ile en yüksek memnuniyet puanına sahiptirler ($p=0,004$). İl merkezinde ikamet eden hastaların köy ve kasabalardan gelen hastalara göre daha düşük düzeyde memnun oldukları görülmüştür ($p=0,023$). Hastaların hastanede yatış süreleri ile ortalama HBAÖ puanları arasında önemli bir farklılık görülmüştür. Bir ay ve daha fazla süredir hastanede yatan hastaların memnuniyet düzeyleri diğerlerine göre düşük bulunmuştur ($p=0,000$). Herhangi bir hastalık durumunda tekrar hastaneyi tercih edeceklerin ortalama HBAÖ puanı 89,6 iken, tercih etmek istemeyenlerin puanı 70,2 olarak belirlenmiştir ($p=0,000$).

Sonuç: Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti; hemşirelik bakımı; hizmet kalitesi.

ABSTRACT

Objective: This study aimed to determine satisfaction levels of patients with nursing care and the affecting factors in Afyon Kocatepe University Hospital.

Material and Methods: The study consisted 345 patients who agreed to participate. To collect data, a questionnaire including the various features of patients and the nursing satisfaction level scale to determine the perception of nursing care which includes 15 items were used.

Results: The average satisfaction level of patients with nursing care was found to be 86.4 ± 16.6 out of 100. A statistically significant difference was found between the levels of satisfaction and patients' marital status, education level, place of residence and period of hospitalization. Accordingly, the satisfaction levels of patients who were married or widowed (87.0 and 88.9, respectively) were higher than those with singles (81.0) ($p=0.017$). The mean satisfaction level of patients with a graduate degree was 76.1 while the illiterate patients had the highest satisfaction level with 88.7 ($p=0.004$). Patients residing in the city center were found to be less satisfied compared to those from villages and towns ($p=0.023$). There is a significant difference between duration of the hospitalization of patients and scores. Satisfaction levels of patients hospitalized for more than a month were found to be lower compared to others ($p=0.000$). In case of any disease, the mean score of patients who shall prefer the hospital again was 89.6 while it was 70.2 for those who do not prefer ($p=0.000$).

Conclusion: Patients were found to be highly satisfied in terms of nursing care.

Keywords: Patient satisfaction; nursing care; service quality.

Yazışma ve tıpkı basım için iletişim: Dr. Şengül ŞİŞE

Adres: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü, Afyonkarahisar

Telefon: 0 505 478 22 73

e-posta: sengulsise@aku.edu.tr

GİRİŞ

Günümüzde her alanda artan rekabet sağlık sektörünü de etkilemektedir. Sağlık hizmeti veren kurumların en önemli rekabet avantajı ise kaliteli sağlık hizmeti sunabilmektir. Sağlıkta kalite, hizmet verilen hasta ve yakınlarının memnuniyeti ile ölçülebilmektedir. Hasta memnuniyeti hastanın beklentilerinin karşılanması ve bunu algılamasıyla oluşmaktadır (1). Yatan hasta servislerinde hasta ile kurum arasında en önemli bağlantı noktası hemşirelik hizmetleridir. Hemşirelik hizmetlerinin başarısı hastane memnuniyetini etkileyen önemli bir faktördür (2).

Hemşirelik hizmetleri açısından hasta memnuniyeti; bireye kendi bakımını yapabilir hale gelene kadar yardımcı olmak, en kısa sürede bireyin kendi bakım ve gereksinimlerini karşılamasını sağlamak ve bu süreçte eğitim vermek ile doğrudan ilişkilidir. Hemşireler, hastaların tanı/tedavi işlemleri sırasında durumdan nasıl etkilendiğini yakından gözlemleyen sağlık çalışanlarıdır (3). Bu nedenle, hastanın yatışından ayrılışına kadar geçen süreçte hastaların memnuniyeti, hemşirelik bakımının algılanmasıyla oluşmaktadır (4).

Sağlık hizmetinde daha kaliteli hizmet sunabilmesi, verilen hizmette gerekecek iyileştirmelerin belirlenmesi ve çözüm geliştirilebilmesi için hasta memnuniyeti ve etkileyen faktörler bilinmelidir. Hasta memnuniyeti üzerinde etkili faktörlerden biri olan hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin saptanması, hemşirelik hizmet kalitesini arttıracak gibi aksayan yönlerin belirlenmesi, gerekli eğitimlerin planlanması gibi süreçte önemli bir kaynaktır. Çalışanın ve hastanın değişken psikolojik, sosyoekonomik özellikleri memnuniyet üzerine doğrudan etkilidir (5). Bu nedenle hemşirelik hizmetleri ve diğer sağlık hizmetleri ile ilgili memnuniyet çalışmalarının düzenli olarak tekrarlanması kalite açısından önemlidir (6-8).

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyetlerini belirleyebilmek için 3 gün ve üzeri yatarak tedavi gören toplam 345 hasta üzerinde yapılmıştır. Verilerin toplanmasında, hastaların sosyodemografik özelliklerini içeren anket uygulanmış, hemşirelik bakımından memnuniyeti değerlendirmek için Hemşirelik Bakımı Algılayış Ölçeği (HBAÖ) kullanılmıştır. Bu ölçek ilk olarak 2001 yılında Dozier ve arkadaşları (9) tarafından geliştirilmiş olup Türkiye'deki geçerlilik-güvenilirlik çalışması 2006 yılında Çoban ve Kaşıkçı

tarafından yapılmıştır (10). Likert tipli 15 sorudan oluşan ölçekte toplam puanlar 100 üzerinden değerlendirilmiştir. Elde edilen puanın yüksek olması, memnuniyetin artması anlamına gelmektedir.

Uygulanan anket ve memnuniyet verileri SPSS v17.0 istatistik programı kullanılarak, yüzdellik, Kruskal-Wallis ve Mann-Whitney U testi analizleri ile yapılmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak tanımlanmıştır.

BULGULAR

Hemşirelik Bakımı Algılayış Ölçeği'nin (HBAÖ) maddeleri ve alınan ortalama puanlar Tablo I'de verilmiştir. Buna göre tüm maddeler üzerinden HBAÖ ortalama puanı $86,4 \pm 16,6$ olup hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur. Genel olarak, hastalar HBAÖ maddelerine olumlu görüş bildirmişlerdir. En düşük HBAÖ puanları 81,4 ile "Hastaneyle ilgili gerekli bilgileri verdiler" ve 83,4 ile "Çoğu işlemi bana sorarak yaptılar" maddelerinde görülmüştür (Tablo I). Hastaların %19,4'ü "Hastaneyle ilgili gerekli bilgiler verdiler" görüşüne katılmadığını veya kesinlikle katılmadığını söylemişlerdir. Yine araştırmaya katılanların %11,5'i "Çoğu işlemi bana sorarak yaptılar" görüşüne katılmazken, %10,4'ü bu konuda kararsız görüş bildirmişlerdir.

Hastaların HBAÖ puanları ile sosyodemografik özelliklerinin karşılaştırılması Tablo II'de verilmiştir. Buna göre, evli veya dul olan hastaların memnuniyet düzeyleri bekar olan hastalara göre daha yüksek bulunmuştur ($p < 0,05$). Hastaların öğrenim durumu ile HBAÖ ortalama puanları arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p < 0,01$). Lisans mezunu olan hastaların ortalama memnuniyet puanı 76,1 iken okur-yazar olmayanlar 88,7 ile en yüksek memnuniyet puanına sahiptirler. Yapılan karşılaştırmalarda, il merkezinde ikamet eden hastaların köy ve kasabalardan gelen hastalara göre daha düşük düzeyde memnun oldukları görülmüştür ($p < 0,05$). Bunun yanında cinsiyet, yaş, mesleki durum, gelir durumu ve sosyal güvence ile HBAÖ puanları arasında herhangi bir farklılık bulunmamıştır.

Araştırmaya katılan hastaların hastane ile ilgili bazı özelliklerine göre ortalama memnuniyet düzeylerinin karşılaştırması Tablo III'te verilmiştir. Hastane tercih sebebi olarak iyi bakım alacağına inanan hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur ($p > 0,05$). Hastaneye geliş sayısı arttıkça HBAÖ puanlarında bir azalma görülmektedir. Fakat bu farklılık istatistiksel olarak anlamsızdır ($p > 0,05$). Hastaların

Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti
Satisfaction of Patients with Nursing Care

hastanede yatış süreleri ile ortalama HBAÖ puanları arasında önemli bir farklılık görülmüştür. Bir ay ve daha fazla süredir hastanede yatan hastaların memnuniyet düzeyleri diğerlerine göre düşük bulunmuştur ($p<0,001$). Refakatçi kalması durumu ve diyet kısıtlaması ile HBAÖ puanları arasında herhangi bir farklılık görülmemiştir. Herhangi bir hastalık durumunda tekrar aynı poliklinik veya hastaneyi tercih edeceklerin HBAÖ puanı yüksek bulunmuştur. Buna göre tekrar hastaneyi tercih edeceklerin ortalama HBAÖ puanı

89,6 iken, tercih etmek istemeyenlerin puanı 70,2 olarak belirlenmiştir ($p<0,001$).

Tekrar hastaneyi tercih etme durumuna karşın hastaların öğrenim durumu karşılaştırmalı olarak Tablo IV'te verilmiştir. Buna göre hastaneyi tercih edecek olan hastaların %45,8'i ilköğretim mezunu iken, %5,9'u lisans mezunudur. Tekrar tercih etmeyeceğini bildiren hastaların %38,6'sı ilköğretim ve %21,2'i lisans mezunudur ($\chi^2=15.76$, $p=0.003$).

Tablo I: Araştırma grubunun tedavi için geldiği hastanedeki genel hemşirelik uygulamaları hakkındaki görüşleri.

Hemşirelik bakımını algılayış ölçeği (HBAÖ)	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	HBAÖ
	%	%	%	%	%	Ort.
Daha gerçekçi olmama yardımcı oldular	3,5	5,5	6,7	14,2	70,1	88,4
İhtiyacım olandan fazlasını düşündüler	4,9	6,7	7,5	20,3	60,6	85,0
İsteklerimle hemen ilgilendiler	5,5	4,6	4,3	16,2	69,3	87,8
Bakım esnasında tüm dikkatlerini bana verdiler	3,8	4,1	6,4	19,4	66,4	88,2
Çoğu şeyi bana sorarak yaptılar	5,2	9,3	10,4	13,9	61,2	83,4
Hastanede beni rahat ettirdiler	4,1	4,9	9,3	14,8	67,0	87,2
Hastaneyle ilgili bilmediğim şeyler hakkında bana bilgi verdiler	5,2	14,2	8,1	13,6	58,8	81,4
Benim gereksinimlerim ve isteklerime dair ilgili kişileri uyardıklarından eminim	5,2	4,3	9,9	17,7	62,9	85,8
İhtiyacım olduğunda yanımda olacaklarından eminim	3,5	3,5	7,5	17,1	68,4	88,6
Hastalığımın benim için ne demek olduğunu anladıklarını hissediyorum	3,2	6,7	7,2	17,7	65,2	87,0
Bazı sorunların, hemşirelerin çabaları sayesinde önlendiğini biliyorum	3,5	7,2	7,0	17,7	64,6	86,6
Hastalığıma ilişkin korkularıyla başa çıkamamda bana yardımcı oldular	3,8	8,4	9,0	17,4	61,4	84,8
Yaptıkları açıklamalar beni rahatlattı	4,1	8,4	7,5	16,5	63,5	85,4
Tedavilerim yapılırken beni rahatlattılar	2,9	4,9	7,0	14,5	70,7	89,0
Hemşirelerin sayesinde iyi bakıldığımı hissettim	3,5	4,6	5,8	13,9	72,2	89,4

Ort.: ortalama

Tablo II: Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özellikleri.

Cinsiyet	n	%	Ort.	SS	p değeri
Kadın	213	61,7	85,9	17,2	0.541
Erkek	132	38,3	87,5	16,0	
Yaş					
19-34	97	28,1	83,9	17,8	0.069
35-49	78	22,6	85,3	18,3	
50 ve üzeri	170	49,3	88,6	15,1	
Medeni Hal					
Evli	242	70,1	87,0	16,3	0.017
Bekar	47	13,6	81,0	18,1	
Dul	56	16,2	88,9	16,7	
Öğrenim Durumu					
Okuryazar değil	70	20,3	88,7	14,7	0.004
Okuryazar	46	13,3	87,6	13,4	
İlköğretim	154	44,6	87,6	18,0	
Lise	46	13,3	85,2	14,6	
Lisans	29	8,4	76,1	19,3	
Mesleki Durum					
Ev hanımı	180	52,2	87,7	15,1	0.675
Çalışmıyor	51	14,8	85,2	17,3	
Serbest meslek	38	11,0	85,6	20,4	
İşçi	41	11,9	86,3	19,4	
Çiftçi	35	10,1	83,8	16,6	
Gelir Durumu					
Gelirim giderimden az	131	38,0	85,9	17,8	0.542
Gelirim giderime eşit	162	47,0	86,1	16,9	
Gelirim giderimden fazla	23	6,7	88,1	13,0	
Yardımlarla karşılıyorum	29	8,4	90,2	12,8	
Sosyal Güvence					
Yok	24	7,0	84,0	16,1	0.381
SGK	271	78,6	86,7	17,1	
Yeşil kart	36	10,4	88,4	13,3	
Özel	14	4,1	83,0	18,8	
İkamet					
İl	126	36,5	83,8	17,1	0.023
İlçe	67	19,4	88,2	15,1	
Kasaba/köy	132	38,3	89,1	15,1	
Diğer illerden geldim	20	5,8	80,7	25,0	

Ort.: ortalama, SS: standart sapma

Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti
Satisfaction of Patients with Nursing Care

Tablo III: Araştırmaya katılan hastaların hastane ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar.

Hastane Tercih Sebebi	n	%	Ort.	SS	p değeri
Sevk edildiğim için	87	25,2	87,7	15,4	0.299
Tavsiye üzerine	58	16,8	85,1	17,1	
Doktor kaynaklı	86	24,9	84,4	18,6	
İyi bakım alacağıma inandığım için	100	29,0	88,8	15,8	
Refakat daha kolay olacağı için	14	4,1	81,8	16,9	
Kaçıncı Gelişi					
İlk kez	120	34,8	87,3	15,6	0.792
İkinci kez	68	19,7	86,4	18,0	
3 ve daha fazla	157	45,5	86,0	17,0	
Yatış Süresi					
3 gün	140	40,6	86,0	16,2	0.000
3-7 gün	102	29,6	85,0	18,9	
8-14 gün	50	14,5	93,7	11,4	
15-30 gün	32	9,3	87,8	14,8	
1 ay ve daha fazla	21	6,1	78,2	17,3	
Refakatçi Kalması					
Kalmasını kesinlikle istiyorum	255	73,9	87,1	16,2	0.553
Kalması çok da gerekli değil	35	10,1	84,5	18,5	
Doktorum neyi uygun görürse	39	11,3	83,9	18,4	
Kalmasını istemiyorum	16	4,6	87,3	17,2	
Şuan Refakatçi Var mı?					
Evet	261	75,7	87,3	16,1	0.214
Hayır	84	24,3	84,2	18,3	
Diyet Kısıtlaması Var mı?					
Evet	141	40,9	87,0	16,4	0.455
Hayır	166	48,1	86,9	16,4	
Bilmiyorum	38	11,0	82,9	19,1	
Tekrar Poliklinik Tercih					
Evet	285	82,6	89,1	14,2	0.000
Hayır	23	6,7	74,0	22,5	
Tekrar Hastaneyi Tercih					
Evet	288	83,5	89,6	14,0	0.000
Hayır	20	5,8	70,2	21,2	

Ort.: ortalama, SS: standart sapma

Tablo IV: Araştırmaya katılan hastaların öğrenim durumuna göre tekrar hastaneyi tercih etme durumlarının karşılaştırılması.

Öğrenim Durumu	Tekrar Hastaneyi Tercih				Toplam	
	Evet		Hayır		N	%
	N	%	N	%		
Okur-yazar değil	63	21,9	7	12,3	70	20,3
Okur-yazar	38	13,2	8	14,0	46	13,3
İlköğretim	132	45,8	22	38,6	154	44,6
Lise	38	13,2	8	14,0	46	13,3
Lisans	17	5,9	12	21,1	29	8,4
Toplam	288	100,0	57	100,0	345	100,0

$$\chi^2=15.76, p=0.003$$

TARTIŞMA

Bu çalışmada, Afyon Kocatepe Üniversitesi ANS Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerini algılayışları incelenmiş ve memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Hastaların Hemşirelik Bakımını Algılayış Ölçeği'nden (HBAÖ) aldıkları ortalama puan 86,4±16,6 olup memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur. İcyeroğlu ve Karabulutlu (6) tarafından Fırat Üniversite Hastanesi'nde 200 hasta üzerine yapılan çalışmada hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyi 92,59±9,55 olarak bildirilmiştir.

Hastaların sosyodemografik özelliklerinden medeni hal, öğrenim durumu ve ikamet yeri ile hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır (Tablo II). İcyeroğlu ve Karabulutlu (6) çalışmalarında cinsiyet ve gelir durumunun memnuniyet düzeylerinde fark oluşturduğunu bildirmişlerdir. Fakat bu çalışmada cinsiyet ve gelir durumu ile HBAÖ puanları arasında herhangi bir anlamlı farklılık görülmemiştir.

Bekar hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri evli veya dul olan hastalara göre daha düşük olduğu görülmüş ve aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0,05, Tablo II). Bu sonuç, bekar olan hastaların hastane ilgili tüm ihtiyaçları kendisinin karşılaması gerektiğini ve bu nedenle hemşirelerden daha fazla beklentilerinin olduğunu düşündürmektedir.

Hastaların yaş durumunun HBAÖ puanlarını etkilemediği tespit edilmiş olmasına rağmen 50 ve üzeri

yaşa sahip hastaların memnuniyet düzeyleridaha genç olan guruplara göre yüksek bulunmuştur (p>0,05, Tablo II). Bu durum yaşlı hastaların geçmişe göre verilen hizmeti değerlendirdiğini, iyileşme kat edildiğini düşündüklerini ve bundan memnun olduklarını göstermektedir.

Hastaların öğrenim durumu ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur (p<0,01). Özellikle lisans mezun olan hastaların hemşirelik hizmetlerinden beklentilerinin daha yüksek olduğu ve bu nedenle HBAÖ puanlarının düşük çıktığı görülmektedir.

Araştırmada elde edilen sonuçlara göre ikamet yeri ile HBAÖ puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuş olup kasaba veya köylerden gelen hastaların memnuniyet düzeyleri il merkezi veya ilçelerden gelen hastalara göre daha yüksek bulunmuştur (p<0,05, Tablo II). Dolayısıyla hastaların yaşadıkları yere göre hemşirelik hizmetlerinden beklentilerinin etkilendiği görülmüştür. Fakat diğer illerden gelen hastaların memnuniyet düzeyleri düşük olduğu görülmüştür. Bu durum farklı illerden gelen hastaların çeşitli nedenlerle (tavsiye, sevk gibi) hemşirelerden beklentilerinin daha yüksek olduğunu düşündürmektedir.

Hastaların daha önceden hastaneye yatış durumları ile HBAÖ puanları arasında anlamlı farklılık bulunmazken hastanede yatış süreleri ile anlamlı farklılık bulunmuştur (Tablo III). Buna göre bir ay ve daha fazla süredir hastaneden yatan hastaların memnuniyet düzeyleri en düşük bulunmuştur (p<0,001). Bu durum

Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti
Satisfaction of Patients with Nursing Care

hastanede yatış süresinin artmasıyla hastaların tahammüllerinin azaldığını ve hemşirelik bakımından beklentilerinin arttığını göstermektedir.

Çalışmamızda, hastaların yanlarında refakatçi bulundurma durumuna göre hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerine bakıldığında refakatçisi olan hastaların memnuniyet düzeylerinin olmayanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür (Tablo III). Fakat bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Refakatçilerin herhangi bir ihtiyaç durumunda hemşireden önce hastanın ihtiyaçlarını karşılaması, refakatçisi olan hastaların hemşirelerden beklentilerini azaltabileceği ve böylece memnuniyet düzeyleri yükseltebileceği düşünülmektedir.

Sonuç olarak, hizmet kalitesinin bir göstergesi olan hasta memnuniyetinin araştırıldığı çalışmamızda, hastaların hemşirelik hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları görülmüştür. Bulunan sonuçlara göre; sağlık birimlerinde hastalara daha anlaşılır bir dille ve kapsamlı olarak bilgi verilmesini sağlayacak eğitim programlarının uygulanması planlanmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Avis M, Bond M, Arthur A. Exploring patient satisfaction with out-patient services. *Journal of Nurse Management* 1995;3(2):59-65.
2. Evans LM, Martin LM, Winslow HE. Nursing care and patient satisfaction. *American Journal of Nursing* 1998;98(12):57-9.
3. Demir C, Kayahan C, Çimen M, ve ark. Gata Eğitim Hastanesi Genel Cerrahi Kliniği'nde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyinin hesaplanması. *Gülhane Tıp Dergisi* 2000;42(1):65-71.
4. Okumuş H, Akçay H, Karayurt H. Bir kalite ölçütü: Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi. *Uluslar Arası Kalite Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu* 1993;177-83.
5. Akın S, Erdoğan S. The Turkish version of the Newcastle satisfaction with nursing care used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing* 2007;16(4):646-53.
6. İçyeroğlu G, Karabulutlu E. Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2011;6(17):67-81.
7. Uzun O. Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey. *Journal of Nursing Care Quality* 2001;16(1):24-33.
8. González-Valentín A, Padín-López S, de Ramón-Garrido E. Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in southern Spain. *Journal of Nursing Care Quality* 2005;20(1):63-72.
9. Dozier A, Kitzman H, Ingersoll G, Holmberg S, Schultz A. Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Research in Nursing & Health* 2001;24(6):506-17.
10. Çoban İG, Kaşıkçı M. Hastanın hemşirelik bakımını algılayışı ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, 2006.