

## BİR DEVLET HASTANESİNDE YATAN HASTALARDAMEMNUNİYETE ETKİ EDEN İKİ ÖNEMLİ FAKTÖR : İLETİŞİM VE HASTA GÜVENLİK KÜLTÜRÜ

Fisun VURAL<sup>1</sup>, Ayşe AYDIN<sup>2</sup>,  
Şükran FİL<sup>2</sup>, Sebahat Torun<sup>3</sup>, Birol VURAL<sup>4</sup>

### ÖZET

Sağlık bakım hizmetlerinde memnuniyetin ölçülmesi kaliteli hizmet sunumunun önemli bir ölçütüdür. Bu çalışmanın amacı; bir devlet hastanesinde yatarak tedavi hizmeti alan hastalarda, hasta memnuniyet düzeyini ve bu memnuniyete etki eden faktörleri araştırmaktır. Yatarak tedavi alan 120 hasta ile yüz yüze görüşülerek, yatan hasta memnuniyet anketi uygulanmıştır. Sağlık bakım hizmetlerinde; sosyo-demografik özellikler, sağlık çalışanları ve hastanenin fiziki koşulları gibi memnuniyetin ana bileşenleri ayrı ayrı analiz edilmiştir. Hasta memnuniyet katsayısı 94,65 bulunmuştur. Memnuniyeti belirleyen faktörler regresyon analizi ile incelenmiştir. Sosyo-demografik faktörler ve hasta memnuniyeti arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler; sağlık çalışanlarının iletişimi, hemşirenin yapacağı işlemler hakkında bilgi vermesi, hastanenin güvenli ve temiz olmasıdır ( $p<0.005$ ). Hastaneyi tavsiye edilebilir bulmayı sağlayan bağımsız faktörler hastanenin otelcilik hizmetleri, sağlık çalışanlarının iletişimi , hastanenin güvenli ve temiz olmasıdır ( $p<0.005$ ). Bu çalışmanın sonuçları bize hasta güvenlik kültürünün oluşturulmasının ve çalışanların iletişim becerilerinin artırılmasının hasta memnuniyetini arttıracaklarını düşündürmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Bakım Hizmetleri , Kalite, Memnuniyet, İletişim, Güvenlik Kültürü

<sup>1</sup>Başasistan Dr. Kadın Hast. ve Doğum Kliniği, Haydarpaşa Numune Eğitim Araştırma Hastanesi

<sup>2</sup>Hemşire,Kalite Yönetimi Birimi, Gölçük Necati Çelik Devlet Hastanesi,

<sup>3</sup>Halk Sağlığı Uzmanı, İşyeri Hekimi

<sup>4</sup>Prof.Dr. , Kadın Hast. ve Doğum Kliniği, Kocaeli Üniversitesi

**İletişim/ Corresponding Author:** Fisun VURAL

**Tel:** 0 532 361 36 46 **e-posta:** fisunvural@yahoo.com.tr

**Geliş Tarihi / Received :** 03.02.2014

**Kabul Tarihi / Accepted :** 12.04.2015

## **TWO IMPORTANT FACTORS THAT EFFECTS PATIENT SATISFACTION IN A PUBLIC HOSPITAL: COMMUNICATION AND PATIENT SAFETY CULTURE**

### **ABSTRACT**

The measurement of patient satisfaction in health care services is an important measure of quality service provision. The aim of this study was to determine hospitalized patient satisfaction in a public hospital and the related factors affecting satisfaction. Patient satisfaction survey was applied to 120 hospitalized patients during face to face interviews. The major components of healthcare satisfaction were analysed separately as: the personal characteristics of patients, healthcare staffs, physical conditions of healthcare services. The patient satisfaction coefficient was 94.65 %. Factors affecting satisfaction were analysed by regression analysis. The relationships of socio-demographic factors with patient satisfaction was found insignificant ( $p>0.05$ ). The major factors affecting hospitalized patient satisfaction were communication skills of healthcare staff, acknowledgement of nurses about procedures , safety of hospital, cleaning services ( $p<0,001$ ). The major factors determining advisability of healthcare services were hotel & cleaning services of hospital and communication skills of staff , safety of hospital ( $p<0.05$ ) .The results of this study suggested that creating a patient safety culture and empowering communication skills of staffs will increase patient satisfaction.

**Key words:** Healthcare Services, Quality, Satisfaction, Communication, Safety Culture

## GİRİŞ

Hasta memnuniyeti hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt" olarak tanımlamıştır (1). Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde hemşirelik alanında değerlendirilmiştir (1-4). Son yıllarda ise özellikle Amerika ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (5-7).

Hasta memnuniyetinin ölçümü sadece kalite göstergesi olmayıp aynı zamanda ülkelerin sosyoekonomik kalkınmışlık düzeylerinin de göstergesidir. Ayrıca, sağlık hizmetlerinde var olan kaynakların doğru kullanımına karar vermek, sağlık kurumlarının performans değerlendirmelerini yapmak, kurumsal politikaları belirlemek ve yönetebilmek, daha nitelikli hizmet sunabilmek için gerekli görülmektedir (1,2).

Hasta memnuniyeti subjektif bir algı olmakla birlikte hastaların beklentilerine, hizmeti sunan kuruma ve sağlık çalışanlarının profesyonel tutumları gibi çeşitli hizmet bileşenlerinden etkilemektedir (2,7). Bu konuda daha önce yapılmış olan çalışmalardan farklı olarak, memnuniyet araştırmalarında değerlendirmelerinin sadece memnuniyet skoru ile değil de, hizmetin bileşenlerine göre analiz edilmesinin sağlık hizmetlerinin sunumundaki aksaklıkların ve hasta beklentilerin belirlenmesi açısından yol gösterici olabileceği düşüncesiyle bu çalışmayı planladık. Bu çalışma bir devlet hastanesinde yatarak tedavi alan hastalarda memnuniyet ölçütünün hizmetin bileşenlerine göre analiz edilmesidir.

## MATERYAL METOD

Çalışma Kocaeli Gölcük Necati Çelik Devlet Hastanesi' nde Ocak - Şubat 2012 tarihleri arasında yapılmış tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Çalışma yapılması için hastane Başhekimliği ve Etik kuruldan izin alınmıştır. Aynı hastanede yataklı tedavi hizmeti alan ve dahil edilme kriterlerine uyan toplam 200 hastadan, çalışmanın amacı anlatıldıktan sonra çalışmaya katılmayı kabul eden 120 hasta ile gerçekleştirilmiştir. Gebeler, doğum servisi hastaları, 18 yaşından küçükler, terminal dönemdeki hastalar ,yoğun bakım hastaları, cerrahi olmuş hastalar, psikiyatri hastaları ,diyaliz hastaları çalışmaya dahil edilmemiştir (s=60). Hastanede en az üç gündür yatmakta olan, edilme kriterlerine uyan (s=140) hastalardan anket yapılmasına izin verenlerde (s=120) yapılmıştır. Sağlık Bakanlığı yatan hasta memnuniyeti

anketi, yüzyüze görüşmeler sırasında uygulanmıştır. 24 soru yöneltilmiş ve sorularda memnuniyet evet, hayır ve biraz gibi cevaplarla üçlü Likert ölçeği kullanılarak bakılmıştır.

Anketlemede; katılımcıların tanımlayıcı özelliklerini içeren bölüm ( yaş, cinsiyet, meslek, öğrenim durumu, sosyal güvence), otelcilik hizmetleri ile ilgili bölüm (odanın temizliği, oda sıcaklığı, odada gürültü olması, eşyaların çalışır durumda olması, yemeklerin sıcak olması ve lezzetli olması), çalışanlar ile ilgili bölüm (doktor, hemşire ve personelin tutum ve davranışları, kişisel mahremiyete özen gösterilmesi, hastalığı ve yapılacak işlemler ile ilgili bilgi aktarılması) ve hastane hakkındaki düşünceler (tavsiye edilebilirlik, hizmet kalitesi, güvenli sağlık hizmeti sunumu, genel hijyen kuralları) ile ilgili bölüm olmak üzere dört ana başlıkta araştırma yapılmıştır

Elde edilen verilerin istatistiksel değerlendirmesi için SPSS 14.0 (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 97 programı kullanıldı. p değeri <0,05 istatistiki olarak anlamlı kabul edildi ve tüm analizler %95 güven aralığında ve iki yönlü olarak değerlendirildi. Anketin Güvenilirliği: Memnuniyet anketlerinin iç tutarlılığı ve güvenilirliği analiz edildi (cronbach alfa). Memnuniyet Katsayısı Hesaplaması, Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Başkanlığı 2012 anket uygulama rehberinde belirtildiği şekliyle yapılmıştır. Katsayı hesaplamaları şu formülle bulunmuştur. Yatan Hasta: (Anket toplam puan/kişi sayısı) x 100/ 48. Tanımlayıcı istatistiki analizlerin yanı sıra, parametrik/nonparametrik değişkenler arasındaki ilişki Pearson/Spearman korrelasyon katsayıları kullanılarak bakıldı. Ayrıca memnuniyeti belirleyen hizmet bileşenleri regresyon analizi (parametrik /nonparametrik oluşlarına göre lineer veya lojistik regresyon analizi) ile değerlendirildi.

## **BULGULAR**

Bu çalışmada yatan hasta memnuniyet katsayısı % 94,65 bulunmuştur. Çalışmaya katılan hastaların 67'si kadın (%55,8), 53'ü erkekti (% 43,2), 88 (% 73,3) hasta evliydi, yaş dağılımını en sık 26-35 yaş ve 36-45 yaş grubu oluşturmaktaydı. Hastaların %33,3 'ü ilkokul mezunu, %22,5 işçi, %22,5 ev hanımıydı. Hastaların %56,7'si SGK (sosyal güvenlik kurumu) çalışanı, %28,3'ü SGK emeklisi, SGK' sı olmayan %15' lik bir grubu oluşturmaktaydı. 83 (%69,2) hastanın ilk başvurusu değildi ve kronik hastalığı olan hastalardı. Hastaların sosyo-

demografik özellikleri Tablo 1’ de verilmiştir. Sosyo-demografik faktörlerin memnuniyet katsayısı ile ilişkisi saptanmamıştır (  $p>0,05$ ).

**Tablo 1: Sosyo-Demografik Özellikler**

	<b>Kişisel özellikler</b>	<b>N =sayı</b>	<b>( %)</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	67	55.8
	Erkek	53	43.2
<b>Medeni durum</b>	Evli	88	73.3
	Bekar	32	26.7
<b>Yaş</b>	18-25 yaş	5	4.2
	26-35 yaş	35	29.2
	36-45 yaş	32	26,7
	46-55 yaş	27	22,5
	56-65 yaş	13	10,8
	65 yaş üstü	8	6,6
	<b>Öğrenim</b>	Okur yazar değil	4
Okur yazar		5	4,2
İlkokul		40	33,3
Lise		41	34,2
Üniversite		30	25
<b>Meslek</b>	İşsiz	9	07.5
	Emekli	22	18.3
	Esnaf	14	11.7
	Memur	15	12.5
	İşçi	27	22.5
	Ev Hanımı	27	22.5
	Öğrenci	6	5
<b>Sosyal Güvence</b>	SG K çalışan	68	56.7
	SGK emekli	34	28.3
	SGK yok	18	15

Hastane hizmetleri yatan hastaların %91,5'i (s=110) tarafından genel iyi olarak değerlendirilmiştir. Hastaların %92,5'i (s=111) hastaneyi başkalarına tavsiye edilebilir bulmaktadır. Tablo 1'de verilen sosyo-demografik faktörlerin hastane hizmetlerinin genel iyi bulunması ve tavsiye edilmesiyle arasında istatistiki anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ( $p>0,05$ ). Hastane hizmetlerinin genel olarak iyi bulunması ve tavsiye edilmesiyle ilişkili bulunan faktörler Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.** Sağlık Hizmetlerinin İyi Bulunması Ve Tavsiye Edilmesiyle İlişkili Olan Faktörlerin Korelasyon Katsayıları

	İyi sağlık hizmeti *	Kurumu tavsiye etme *
<b>Otelcilik hizmetleri</b>		
Odanın temizliği	0,286	0,301
Odanın gürültülü olmaması	0,229	0,310
Odadaki eşyaların çalışır durumda olması	0,547	0,458
Yemeklerin sıcak gelmesi	0,329	0,418
Yemeklerin lezzetli olması	0,271	0,192
<b>Sağlık Hizmeti Sunanlar</b>		
Doktorların hastalık konusunda bilgi vermesi	0,491	0,452
Doktorların hastaya karşı kibar ve saygılı olması	0,395	0,429
Hemşirelerin hastaya karşı kibar ve saygılı olması	0,395	0,412
Hemşirelerin yapacakları işlemler hakkında bilgi vermesi	0,477	0,403
Tüm personelin kişisel mahremiyete saygı göstermesi	0,577	0,308
Temizlik personelinin kibar ve saygılı olması	0,493	0,206
<b>Kurum hakkındaki düşünceler</b>		
Hastanenin güvenilir olması	0,629	0,562
Hastanenin genel olarak temiz olması	0,739	0,540

\*  $p < 0.05$

Korrelasyon analizi yapılan hizmetin bileşenleri; *otelcilik hizmetleri* (yatılan odanın temizliği, odanın gürültülü olmaması, odadaki eşyaların çalışır durumda olması, yemeklerin

sıcak gelmesi, yemeklerin lezzetli olması), *sağlık hizmetleri sunanlara ilişkin faktörler* (doktorların hastalık konusunda bilgi vermesi, doktorların hastaya karşı kibar ve saygılı olması, hemşirelerin hastaya karşı kibar ve saygılı olması, hemşirelerin yapacakları işlemler hakkında bilgi vermesi, tüm personelin kişisel mahremiyete saygı göstermesi, temizlik personelinin kibar ve saygılı olması), *hastane hakkındaki genel düşünceler* (hastanenin güvenilir olması, hastanenin genel olarak temiz olması). İlişkili bulunan değişkenler bağımsız parametre olarak verilip regresyon analizi yapılmıştır. Analiz Tablo 3’de verilmiştir.

**Tablo 3.** Tablo 2 ‘de İlişkili Bulunan Faktörlerin Regresyon Analiziyle Değerlendirilmesi.

	% 95 Güven Aralığı (CI)	p değeri
<b>Sağlık hizmetlerini genel iyi bulma</b>		
Doktorların iletişimi	0,351; 0,766	0,000
Hemşirelerin iletişimi	-0,435; -0,099	0,002
Hemşirelerin yapacakları işlemler hakkında bilgi vermesi	0,011; 0,189	0,020
Hastanenin güvenilir bulunması	0,549; 1,084	0,000
Hastanenin genel olarak temiz olması	0,261; 0,544	0,000
<b>Kurumu tavsiye etme</b>		
Odanın gürültülü olmaması	0,002; 0,147	0,040
Yemeklerin geldiğinde sıcak olması	0,057; 0,290	0,004
Hastanenin genel olarak temiz olması	-0,232; -0,201	0,000
Hemşirelerin iletişimi	0,003 -0,0590	0,004
Temizlik personelinin iletişimi	-0,424; -0,101	0,002
Hastanenin güvenilir olması	0,319; 0,487	0,000

Regresyon analizi sonuçlarına göre; hastane hizmetlerinin genel iyi kabul edilmesini belirleyen bağımsız faktörler; doktor ve hemşirenin iletişimi, hemşirenin yapacağı işlemler hakkında bilgi vermesi, hastanenin genel temiz ve güvenilir olmasıdır. Hastaneyi tavsiye edilebilir bulmayı sağlayan bağımsız faktörler, otelcilik hizmetleri, hastanenin güvenilir ve

temiz olması, sağlık çalışanlarının iletişimidir. Hastaların otelcilik hizmetlerinden beklentileri odaların gürültüsüz ve temiz olması, yemeklerin ise sıcak olmasıdır.

## TARTIŞMA

Günümüzde kalite değerlendirmelerden birisi olan hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin yönetiminde klinik sonuçlar kadar önemlidir ve kaliteli hizmet sunumunun vazgeçilmez bir parçası ve göstergesidir (2). Sağlık hizmetlerinde memnuniyet; hasta ve yakınlarının değer ve beklentilerinden, kaliteli hizmet algılarından, hizmeti sunanların iletişiminden, kurumun fiziki mekan özellikleri ve bürokrasiden etkilenen karmaşık bir ölçüttür (2, 7-9).

Bu çalışmada yatan hasta memnuniyet katsayısı % 94,65 bulunmuştur. Bu konuda daha önce yapılan çalışmalarda sonuçlar çalışma yapılan kurumun birinci basamak, tersiyer veya özel merkez olmasına göre farklı farklı bulunmuştur (9). Bizim çalışmamızda, yatan hasta memnuniyet anketinin iç tutarlılığı ve güvenilirliğinin Cronbach alfa: 0,82 olup, buradan yapılan anketin oldukça güvenilir olduğunu söyleyebiliriz. Hastaların büyük çoğunluğunun kronik hastalığının olması, aynı hastaneye ilk kez gelmemiş olmaları, hastanenin bölgedeki tek hastane olması ve rekabet edecek başka bir kurum olmaması memnuniyet skorunun yüksek bulunmuş olmasının sebebi olabilir.

Hizmetin bileşenlerinden hastaya ilişkin faktörlere baktığımızda, literatürde konuyla ilgili bulgular farklılık göstermektedir (2,10-14). Bazı araştırmacılar sosyo-demografik faktörler ile memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki saptamazken, bazı çalışmalar ise ilişkili olduğunu bulmuştur (10-14). Bizim çalışmamızda; yatan hastaların memnuniyet düzeyleriyle hastaların kişisel özellikleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Yapılan çalışmalarda hastaların kişisel özelliklerinin memnuniyetle ilişkisinin farklı bulunmasının sebebi çalışılan bölgenin sosyal yapısı ile alakalı olup farklı bulgular saptanmasının normal olduğunu düşünmekteyiz.

Hizmetin bileşenlerinden ikinci faktör sağlık hizmeti sunanların memnuniyete etkisidir. Sağlık hizmeti sunanların iletişim şekilleri, profesyonel tutum ve davranışları hasta memnuniyetinde önemli bir role sahiptir (3,4,7). Bu çalışmada, yatan hastaların yapılan işlemler için hemşire tarafından bilgilendirilmeleri, doktor ve hemşirenin hastayla iletişimi, hastane hizmetlerinin iyi olarak algılanmasını sağlayan ve genel hasta memnuniyet



sonuçlarını olumlu etkileyen bağımsız birer faktör olarak bulunmuştur. Literatürde de benzer şekilde hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün iletişim ve hastayı yeterli bilgilendirme olduğu bildirilmektedir (7,15-17). İletişim “kişiler arasında duygu, düşünce veya anlatımların karşılıklı iki yönde aktarılması” olarak tanımlanmıştır. Sağlık çalışanlarının iletişimi ve hastanın yapılan işlemlerden önce bilgilendirilmesi karşılıklı bir güven ilişkisinin kurulmasına neden olmaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalarda da yapılacak işlemlere yönelik yeterince bilgilendirilen hastaların daha memnun olduğu ve tedaviye uyumlarının daha iyi olduğu saptanmıştır (18- 20) Benzer olarak, yapılan çalışmalarda, iletişimdeki eksikliklerin, hasta memnuniyeti, hastanın tedaviye uyumunu ve sağlıkla ilgili sonuçları olumsuz etkilediğini göstermektedir. (21,22). Bu çalışmada da sağlık çalışanlarının iletişim becerileri sunulan sağlık hizmetinin iyi olarak algılanması ve tavsiye edilmesini sağlayan bağımsız bir faktör olarak bulunmuştur. Kurumun tavsiye edilmesinde hemşirelerin ve temizlik personelinin iletişimi bağımsız faktörlerken, sağlık hizmetlerinin genel iyi olarak değerlendirilmesi doktorun iletişimi ve hemşirelerin yapacakları işlemler öncesi bilgi vermeleriyle doğrudan ilişkili bulunmuştur.

Yataklı tedavi kurumlarında memnuniyeti etkileyen temel faktörlerden biri de otelcilik hizmetleridir (2,7-9). Bu çalışmada otelcilik hizmetlerinden hastaların beklentileri, hijyen, yemeklerin sıcak olması ve odaların gürültüsüz olmasıdır. Hastaların otelcilik hizmetlerinden beklentilerinin karşılanması kurumun tavsiye edilebilirliğini sağlayan bağımsız bir faktör olarak bulunmuştur. Ancak otelcilik hizmetleri sağlık hizmetlerinin genel iyi bulunması ile doğrudan ilişkili bir faktör olarak bulunmamıştır.

Ayrıca, bu araştırmada sağlık hizmetlerinin iyi bulunması ve tavsiye edilmesi “güvenli sağlık hizmeti” sıfatı ile alakalı bulunmuştur. Buradan da hasta güvenlik kültürünün sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda yerleştirilmesinin sadece tıbbi hataları engellemekle kalmayıp (23), hasta memnuniyetini de doğrudan etkileyen bir faktör olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetlerinin sunumu sırasında istenmeyen veya beklenmeyen olaylar meydana gelebilir. Dünyada yatarak tedavi hizmeti alan hastalardan her on kişiden birinin sağlık hizmetlerine ve tıbbi hatalara bağlı zarar gördüğü tahmin edilmektedir (24). Sağlık hizmetlerinin sunumunda güvenli terimi sunulan sağlık hizmetinin hastaya yarar yerine zarar verilmesinin, hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden unsurların engellenmesini sağlayan tedbirlerin tümüdür. 1999’da ABD Ulusal Tıp Enstitüsü tarafından yayınlanan raporda "hasta güvenlik kültürü"

kaliteli sağlık hizmeti sunulmasının vazgeçilmez bir parçası olarak bildirilmiştir (25,26). Bizim çalışmamızda da güvenli sağlık hizmeti sunumu hem kurumun sunduğu hizmetin iyi kabul edilmesi hem de tavsiye edilmesi için önemli bir hizmet bileşeni olarak bulunmuştur.

Devlet İstatistik Enstitüsü'nün verilerine göre ülkemizde 2004 yılında % 46,9 olan hasta memnuniyeti, 2012 yılına gelindiğinde % 75 olarak bulunmuştur (27). Bu sonuçlar "Sağlıkta Dönüşüm Projesi" sonrasında ülkemizde hasta memnuniyetinin yıllar içerisinde arttığını göstermektedir. Araştırmamızın tek merkezli ve kesitsel bir çalışma olması en önemli kısıtlılığdır, bu sebeple çıkan sonuçlar genellenemez. Memnuniyet ölçütü hastaların geçmiş deneyimlerinden ve beklentilerinden, sağlık çalışanlarının hizmeti sunuş biçimlerinden ve kurumun özelliklerinden etkilenen kompleks bir kavram olduğu için de regresyon analizleri yapılarak hangi faktörün daha etkin olduğunun belirlenmesinin kurum politikalarının ve önceliklerinin şekillenmesinde ve yönetiminde yardımcı olacağını düşünmekteyiz.

## **SONUÇLAR VE ÖNERİLER**

Sonuç olarak yataklı tedavi kurumlarında sunulan hizmetin kalitesinin genel iyi olarak kabul edilmesi çalışanların iletişiminden, hastanenin güvenli ve temiz olmasından etkilenirken, kurumun tavsiye edilmesi ise bu faktörlerin yanı sıra otelcilik hizmetlerinin kalitesinden de etkilenir. Yani, güvenilir kurum olma, hijyen uygulamalarına dikkat etme ve doğru iletişim sağlık hizmetlerinin kalitesinin iyi olması ve kurumun tavsiye edilmesi için gereken temel unsurlardır. Bu çalışma sonuçlarına göre; hastanelerin güvenli sıfatına uygun olarak her türlü tıbbi hatanın oluşumunu engelleyecek güvenlik iklimi oluşturmalarının ve sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin artırılması için hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesinin sağlık hizmetlerinde memnuniyeti arttıracığını düşünmekteyiz.

## **KAYNAKLAR**

1. Tükel B, Acuner A, Önder Ö, Üzgül A. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği) Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004; 57(4): 205-214.
2. Önsüz M, Toğuzoğlu A, Cöbek U, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi. Marmara Medical Journal 2008;21(1):33-49.

3. Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, Lemonidou C. Patient Satisfaction: A Key Concept For Evaluation And Improving Nursing Services, *Journal of Nursing Management* 1999; 7(1): 19-28.
4. Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, Lemonidou C. Developing An Instrument To Measure Patient Satisfactionwith Nursing Care In Greece, *Journal of Nursing Management* 1999; 7(2): 91-100.
5. Larsson WB, Larsson G, Starrin B. Patients Views On Quality Of Care: A Comparison Of Men And Women. *Journal of Nursing Management* 1991; 7(3): 133-139.
6. Williams B. Patient Satisfaction : A Valid Concept? *Social Science and Medicine* 1994;38(4): 509-516.
7. Yılmaz M . Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001;5 (2): 69-74.
8. Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml A. Parasuraman Quality Counts in Services, too. *Journal: Business Horizons* 1985;28(3)44-52.
9. Özer A, Çakıl E. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi* 2007; 5(3):140-143.
10. Konca G, Ihan N.M., Bunin M.A. Yatarak Tedavi Gören Hastaların Hastane Çalışanları ve Hastane Hizmetlerinden Beklentileri ve Beklentilerine ilişkin Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi. *Gazi Tıp Dergisi* 2006; 17(3): 160-170.
11. Çelikkalp Ü, Temel M, Saraçoğlu G., Demir M., Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Hizmet Memnuniyeti. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2011; 6(17).
12. Hekkert K, Cihangir S, Kleefstra S, Berg B, Kool R. Patient Satisfaction Revisited: A Multilevel Approach. *Social Science & Medicine* 2009; 69: 68-75.
13. Quintana J, Gonzále N, Bilbao A., Aizpuru F, Escobar A, Esteban C. Predictors of Patient Satisfaction with Hospital Health Care. *BMC Health Services Research* 2006; 6: 102.
14. Ercan İ, Ediz B, Kan İ. Sağlık Kurumlarında Teknik Olmayan Boyut için Hizmet Memnuniyetini Ölçebilmek Amacıyla Geliştirilen Ölçek. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2004; 30(3): 151-15.
15. Avis M. Satisfying solutions? A Review Of Same Unresolved Issues In The Measurement Of Patient Satisfaction. *Journal of Advanced Nursing* 1995a; 22: 316-322.

16. Avis M, Bond M, Arthur A. Exploring Patient Satisfaction With Out-Patient Services. *Journal of Nursing Management* 1995b; 3 (2): 59- 65.
17. Meredith P. Patient Satisfaction With Communication In General Surgery Problems Of Measurement And Improvement. *Social Science and Medicine* 1993;37 (5): 591-602.
18. Williams AO. Patient knowledge of operative care, *Journal of Royal Society of Medicine* 1993;86: 328-331.
19. Evans LM, Martin LM, Winslow HE. Nursing Care And Patient Satisfaction. *American Journal of Nursing* 1998; 98(12): 57-59.
20. Forbes LM, Brown NH. Developing A Instrument For Measuring Patient Satisfaction. *AORN Journal* 1995;61 (4):737-743.
21. Özçakır A. Tıp Eğitiminde İletişim ve Klinik Beceriler Dersi Verilmeli Mi? İntörn Öğrenci Görüşleri. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi* 2002; 22(2):185-189.
22. Tutuk A, Al D, Doğan S . Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi Ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 2002; 6 (2):36-41.
23. Vural F, Çiftçi S, Fil Ş, Aydın A, Vural B. Sağlık Çalışanlarının Hasta Güvenliği İklimi Algıları ve Tıbbi Hataların Raporlanması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2014 ;5 (2): 152-157.
24. Akalın E. Çakmakçı M. Hemşirelikte Hasta Güvenliği. *Hasta Güvenliği:Türkiye ve Dünya kitabında. Füsün Sayek TTB Raporları / Kitapları. 1.baskı. Ankara Türk Tabipler birliği Yayınları. 2011. Ss: 36-42.*
25. Akgün S., Al-Assaf AF. Sağlık kuruluşunda Hasta Güvenliği Anlayışını nasıl oluşturabiliriz? *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi. 2007; 3 : 42-47.*
26. Institute of Medicine: *To Err Is Human: Building a safer health system*, National Academies Press, Washington, DC. 2000.
27. *Turkey in Statistics . Türkiye İstatistik Kurumu. Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara, 2012.ss: 105.*