

ARAŞTIRMA

KALP DAMAR CERRAHİSİ KLİNİĞİNDE YATAN HASTALARIN
HEMŞİRELİK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİ*

Nadiye ÖZER**

Çiğdem KÖÇKAR***

Afife YURTTAŞ****

Alınış Tarihi:23.06.2008

Kabul Tarihi:04.09.2008

ÖZET

Tanımlayıcı türde olan araştırma, bir üniversite hastanesinin Kalp Damar Cerrahi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet durumlarını incelemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın örneklemini; araştırmaya katılmayı kabul eden, iletişim kurulabilen, 18 yaş ve üzeri, okuryazar ve en az yedi gün klinikte yatan 102 hasta oluşturmuştur. Veri toplamada; Demir ve Eşer tarafından geliştirilen "Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri Ölçeği (HHMÖ)" kullanılmıştır. Veriler; yüzdelik dağılım, t testi, Man-Whitney U testi ve Kruskal Wallis varyans analiziyle değerlendirilmiştir.

HHMÖ puan ortalaması klinikte 8-14 gün arası yatan hastalarda 121.76 (SS= 25.55), bir ay ve daha fazla yatanlarda 149.00 (SS= 25.87) dur ve aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($K-W_{\chi^2}= 11.427$, $P= .003$). Eğitimle HHMÖ puan ortalaması karşılaştırıldığında; ilkökul mezunlarında 136.18 (SS= 26.17), üniversite mezunlarında 129.63 (25.46) olan ortalamalar arasında anlamlı fark bulunmuştur ($K-W_{\chi^2}= 7.512$, $P= .023$). Medeni durumda, HHMÖ puan ortalaması karşılaştırıldığında evlilerde 147.66 (SS= 18.39), bekarlarda 126.52 (SS= 25.29) olan ortalamalar arasındaki fark anlamlıdır ($MW-U=307$, $p= .001$)

Anahtar Kelimeler: Hemşirelik hizmetleri, memnuniyet, hasta

ABSTRACT

Patients' Satisfaction with the Nursing Services in Cardiovascular Surgical Clinic

This descriptive study was carried out to investigate whether the patients in Cardiovascular Surgical Clinic at a University hospital were satisfied with nursing services.

The sample of the study included 102 volunteer patients willing to participate in the study, able to communicate, 18 years old or above, literate and at least seven days experience in clinic. In data collecting, Scale of the Patients' Satisfaction with Nursing Services (SPSNS), developed by Demir and Eşer, was employed. Data were assessed with percentage distribution, test t, Man-Whitney test U and Kruskal Wallis variance analysis.

SPSNS score average was 121.76 (SS= 25.55) for the patients staying in clinic for 8 to 14 days, 149.00 (SS= 25.87) for those staying in clinic for at least one month and longer. The difference between the two was statistically meaningful ($K-W_{\chi^2}= 11.427$, $P= .003$). When SPSNS score average was compared with the educational level, the score was 136, 18 (SS= 26.17) for primary school graduates and 129, 63 (25.46) for university graduates and the difference was found to be meaningful ($K-W_{\chi^2}= 7.512$, $P= .023$). When SPSNS score average was compared with marital status, the score was 147, 66 (SS= 18.39) for those married and 126.52 (SS= 25.29) for the single and the difference was meaningful ($MW-U=307$, $p= .001$)

Keywords: Nursing services, satisfaction, patient.

*Bu çalışma 4-8 Eylül 2007 tarihleri arasında Gaziantep'te gerçekleştirilen uluslararası katkı Türk Cerrahi ve Ameliyathane Hemşireliği Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

**Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği (Yard. Doç.Dr.)

*** Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği (Araş.Gör.)

****Atatürk Üniversitesi Erzurum Sağlık Yüksekokulu, Hemşirelik Bölümü(Araş.Gör.)

GİRİŞ

Memnuniyet, yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler ile bireysel ve toplumsal değerleri içeren birçok faktörle ilişkili karmaşık bir kavramdır (Acaroğlu ve ark. 2007). Hasta memnuniyeti ise her bir hastanın sorunlarını gidermek üzere kendisine özgü planlanmış bakımı algılamasının bir sonucu olarak ifade edilir. Hasta memnuniyeti dünyanın birçok ülkesinde hasta bakım kalitesinin bir göstergesi ve bakımın önemli bileşenlerinden biri olarak kabul edilmektedir (Lochoro 2004). Amerikan Hemşireler Birliği, hasta memnuniyetini sağlık bakım organizasyonları için belirlemiş yedi gösterge arasında tanımlamaktadır (Demir ve Eşer 2005). Memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, sağlık bakımının planlanması, değerlendirilmesi ve beklentiler doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir (Schmidt 2003, Ercan ve ark. 2004). Hastaların hastanede yattıkları süre içinde verilen hemşirelik bakımından duydukları memnuniyet, tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri etkileyen en önemli etmendir (Yılmaz 2001).

Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin kalitesi hakkında fikir veren önemli bir göstergedir (Köşgeroğlu ve ark 2005) ve farklı bireyler tarafından hatta aynı bireyler tarafından farklı zamanlarda, farklı şekillerde tanımlanabilmektedir (Acaroğlu ve ark 2007). Bu nedenle hasta memnuniyetinin düzenli olarak geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarıyla değerlendirilmesi, hemşirelik uygulamalarında hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasına olanak sağlayarak hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmede etkili olacaktır (Köşgeroğlu ve ark 2005).

Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin kalitesini yükseltmenin yanı sıra literatürde belirtildiği gibi

hastanın kendi bakımına daha çok katılması ve iyileşme sürecine olumlu katkı sağlaması yönüyle de önemlidir (Acaroğlu ve ark 2007).

Yapılan çalışmalarda hemşirelik bakımına ilişkin hasta memnuniyeti ile hastane hizmetlerinden memnuniyet arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Jacox et al. 1997, Al-Mailam 2005). Hastaların hastane bakımından memnuniyetini etkileyen en önemli etkenin hemşirelik bakımından memnuniyetleri olduğu bildirilmektedir (Tzeng 2002).

Ülkemizde yapılan hasta memnuniyeti çalışmalarının yalnızca %8.2'si hemşirelik alanında yapılmıştır. Geriye kalan büyük kısım ise işletme kökenli çalışmalardır (Yürümezoğlu 2007). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerini değerlendirmek için yapılan bu çalışmalarda; soru formu (Uzun ve Bölükbaş 1992, Okumuş ve Gürbüz 1992, Küçükkocabaş ve Dönmez 1993, Okumuş ve ark 1993, Elibol ve ark 1998, Bölükbaş ve Türköz 2002, Argan ve Tokay Argan 2002, Özbaşaran 2001), görsel kıyaslama ölçeği (Acaroğlu ve ark 2007), farklı kültür için geliştirilen ölçüm aracı (Uzun 2001) ya da farklı kültürler için geliştirilip Türk toplumuna uyarlanan ölçüm araçları (Yurt ve Olgun 2000, Özlü 2006) kullanılmıştır. Bu ölçüm araçlarının yanı sıra Demir ve Eşer (2005) tarafından geliştirilen ve Türk toplumu için yüksek güvenilir ve geçerlik göstergelerine sahip "Hemşirelik Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği" kullanılarak yapılan çalışmalar da vardır (Yürümezoğlu 2007, Demir ve ark 2007).

Bu araştırmanın amacı, bir üniversite hastanesinin Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinde yürütülen "Hasta memnuniyeti çalışmaları" kapsamında, hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeyini Demir ve Eşer (2005) tarafından geliştirilen ve Türk toplumu için yüksek güvenilir ve geçerlik

göstergelerine sahip “Hemşirelik Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği” kullanarak belirlemektir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Tanımlayıcı türde olan araştırma, bir üniversite hastanesinin Kalp Damar Cerrahi kliniğinde Ağustos-Kasım 2006 tarihleri arasında yürütülmüştür. Araştırmanın evrenini belirtilen süre içerisinde kliniğe yatan tüm hastalar, örneklemini; araştırmaya katılmayı kabul eden, iletişim kurulabilen, 18 yaş ve üzeri, okuryazar ve en az yedi gün klinikte yatan 102 hasta oluşturmuştur. Veri toplamada, Demir ve Eşer (2005) tarafından geliştirilen 34 maddelik, 5 li likert tipi “Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetleri Ölçeği (HHMÖ)” ve hastaların tanımlayıcı özelliklerini içeren anket formu kullanılmıştır. Beş tepki kategorili likert tipli ve 34 maddeden oluşan ölçekten alınan toplam puan arttıkça memnuniyet düzeyi yükselmektedir. Ölçekten elde edilen en düşük puan 34, en yüksek puan 170 dir. Araştırmaya başlamadan önce Kalp Damar Cerrahi Anabilim Dalı’ndan yazılı izin alınmıştır. Ayrıca araştırmalarda insan olgusunun kullanımı kişisel hakların korunmasını gerektirdiğinden “bilgilendirilmiş olur” ilkesi etik ilke olarak yerine getirilmiştir. Hastalara çalışmanın amacı hakkında sözel olarak bilgi verilmiş eğer istemezlerse çalışmaya katılmayabilecekleri söylenmiştir. Çalışma kriterlerini sağlayıp, çalışmaya katılmayı kabul etmeyen hasta olmamıştır. Anket formları hastalara

araştırmacılar tarafından taburcu olacakları gün verilmiş ve kapalı zarf usulü ile geri alınmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 10.0 paket programı kullanılmıştır. Veriler, yüzdelik dağılım, t testi, Kruskal Wallis varyans analizi ve Mann-Whitney U testleriyle değerlendirilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Toplam 170 puan olan HHMÖ’ den, hastaların aldığı puan ortalaması 129.63 (SS=25.46) dür. Yürümezoğlu’nun çalışmasında (2007) hastaların HHMÖ’ den, aldıkları puan ortalaması 108.76 (SS=33.37), Demir ve Eşer’in (2004) çalışmasında ise hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet puan ortalamaları 131 olarak saptanmıştır. Literatürde hastanın beklenti düzeyi düşük ve asgari beklentileri karşılanıyor ise memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ve beklentisi düşük ve hizmetler hakkında bilgisi az olan hastaların hemşirelik bakımından daha fazla memnun oldukları belirtilmektedir (Yürümezoğlu 2007). Bu çalışmaya katılan hasta grubunun %49’u ilkokul, %13.7’si üniversite mezunudur. Buna bağlı olarak, eğitim düzeyinin düşük olması nedeniyle beklenti düzeyinin de düşük olabileceği söylenebilir.

Hastaların tanıtıcı özellikleri Tablo 1’de görülmektedir. Araştırmaya katılan hastaların; %74.5’i erkek, %42.2’si 41-53 yaş grubunda, %85.3’ü evli ve %49’u ilkokul mezunudur. %60.8’i açık kalp ameliyatı nedeniyle klinikte yatan hastaların %41.2’sinin yatış süresi 7 gündür.

Tablo 1. Hastaların Tanıtıcı Özelliklerinin Yüzdelerle Dağılımı

Tanıtıcı Özellikler Sayı:102	Sayı	Yüzde
Yatış nedeni		
Kapak ya da Koroner Arter Hastalığı	62	60.8
Periferik Damar Hastalığı	40	39.2
Cinsiyet		
Erkek	76	74.5
Kadın	26	25.5
Yaş		
19-40	27	26.5
41-53	43	42.1
54-65	16	15.7
66- üzeri	16	15.7
Medeni Durum		
Evli	87	85.3
Bekar	15	14.7
Öğrenim Durumu		
İlkokul	50	49.0
Ortaokul	21	20.6
Lise	17	16.7
Üniversite	14	13.7
Klinikte Yatış Süresi		
7 gün	42	41.2
8-14 gün	30	29.4
15-29 gün	18	17.6
1 ay ve üzeri	12	11.8

Hastaların Tanıtıcı özellikleri ile HHMO puan ortalamaları Tablo 2'de görülmektedir. Yatış nedeniyle HHMO puan ortalaması karşılaştırıldığında kapak ya da koroner arter hastalığı nedeniyle yatan hastaların HHMO puan ortalaması 127.14, periferik damar hastalığı nedeniyle yatan hastaların HHMO puan ortalaması 133.50 olarak belirlenmiş, aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -1.234$, $P = 0.220$). HHMO puan ortalamaları arasında anlamlı fark olmasa da kapak ya da koroner arter hastalığı nedeniyle yatan hastaların memnuniyet puan ortalamaları daha düşüktür. Chesterman ve arkadaşlarının (2001) yaşlı hastalar üzerinde yaptıkları çalışmada travma geçiren hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin

düşük olduğu saptanmıştır. Kalp damar Cerrahisi kliniğine Kapak ya da koroner arter hastalığı nedeniyle yatan hastalar açık kalp ameliyatı geçiren hastalardır. Açık kalp ameliyatı, kalp hastaları için fiziksel ve psikolojik yönden ciddi bir cerrahi travmadır. Oysa periferik damar hastalığı olan hastaların tedavisi genellikle ilaç tedavisidir. İlaç tedavisinin yetersiz kaldığı durumlarda cerrahi girişim uygulanır. Periferik damar hastalarına uygulanan cerrahi girişimlerde ameliyat sonrası oluşabilecek fiziksel ve psikolojik sorunlar açık kalp ameliyatı geçiren hastalarinkine kadar karmaşık değildir. Bu nedenle açık kalp ameliyatı olan hastaların beklentileri daha yüksek olabilir.

Tablo 2. Tanıtıcı Özelliklerle Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Tanıtıcı Özellikler	Sayı	Ortalama	SS	Anlamlılık
Tıbbi Tanı				
Kapak ya da Koroner Arter Hastalığı	62	127.14	27.16	t= -1.234, P= 0.220
Periferik Damar Hastalığı	40	133.50	22.35	
Cinsiyet				
Erkek	76	130.34	28.89	MW-U= 897.500, P=0.497
Kadın	26	129.39	24.38	
Yaş				
18-40	27	132.40	24.41	K-W _X ² = 5.199, P= 0.158
41-53	43	126.97	24.61	
54-65	16	120.18	31.50	
66- üzeri	16	141.56	19.04	
Medeni Durum				
Evli	87	147.66	18.39	MW-U= 307, P=0.001
Bekar	15	126.52	25.29	
Eğitim Durumu				
İlkokul	50	136.18	26.17	K-W _X ² = 7.512, P= 0.023
Ortaokul	21	123.71	19.71	
Lise	17	122.35	31.99	
Üniversite	14	129.63	25.46	
Klinikte Yatış Süresi				
7 gün	42	131.64	22.25	K-W _X ² = 11.427, P= 0.003
8-14 gün	30	121.76	25.55	
15-29 gün	18	125.16	26.57	
1 ay ve üzeri	12	149.00	25.87	

Cinsiyet ile HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, HHMÖ puan ortalaması erkeklerde 130.34, kadınlarda 129.39 olarak belirlenmiş ve aradaki fark istatistiksel yönden anlamsız bulunmuştur (MW-U= 897.500, p= 0.479). Hasta memnuniyeti üzerine yapılmış birçok çalışmada da hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetle cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır (O'Connell et al. 1999, Doğan ve ark. 2004, Okumuş ve ark. 1993, Özbaşaran 2001, Bölükbaş ve Türköz 2002, Lochoro 2004, Özlü 2006). Bölükbaş ve Türköz'ün çalışmasında da (2002) cinsiyet ile hastaların hemşirelik bakımını yeterli bulup bulmama durumları karşılaştırıldığında, istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Yürümezoğlu'nun çalışmasında ise (2007) kadınların erkeklere göre

hemşirelik bakımından daha memnun oldukları saptanmıştır.

Yaş ile HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında HHMÖ puan ortalaması 18-40 yaş grubunda 132.40, 41-53 yaş grubunda 126.97, 54-65 yaş grubunda 120.18 ve 66 yaş ve üzeri grupta 141.56 olarak saptanmış aradaki fark istatistiksel yönden anlamlı bulunmamıştır (K-W_X² = 7.512, P= 0.023). HHMÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmasa da 66 yaş ve üzeri grupta bulunan hastaların HHMÖ puan ortalamasının diğer gruplara oranla yüksek olduğu görülmektedir. Özlü'nün çalışmasında da (2006) yaş grubu 65 ve üzeri olan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamaları diğer yaş gruplarına göre yüksek bulunmuştur. Eroğlu ve arkadaşlarının (2001), Uzun'un

(2003) ve Yürümezoğlu'nun (2007) yaptıkları çalışmalarda da yaş ilerledikçe memnuniyet düzeyinin yükseldiği saptanmıştır. Bölükbaş ve Türköz'ün çalışmasında da (2002) yaş ile hastaların hemşirelik bakımını yeterli bulup bulmama durumları karşılaştırıldığında, istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bizim araştırmamızda 66 yaş ve üzeri hastaların diğer yaş gruplarına göre hemşirelik hizmetlerinden daha çok memnun olmaları yaşlı hastaların beklentilerinin daha düşük olduğunu düşündürülebilir.

Hastaların medeni durumlarına göre HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında, HHMÖ puan ortalaması evli hastalarda 147.66, bekar hastalarda 126.52 olarak belirlenmiş ve aradaki fark istatistiksel yönden anlamlı bulunmuştur (MW-U= 307, p= 0.001). Bu bulguya evli hastaların eş ve çocuklarından aldıkları sosyal destek ve bakımın bu hasta grubunun bakım gereksinimini ve dolayısıyla beklenti düzeyini düşürmüş olmasının neden olduğu söylenebilir. O'Connel ve arkadaşlarının (1999), Özlü'nün (2006) ve Yürümezoğlu'nun (2007) çalışma sonuçlarında da evli olan hastaların bekar olanlara göre hemşirelik bakımından daha memnun oldukları belirlenmiştir.

Hastaların eğitim durumlarına göre HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında; HHMÖ puan ortalaması ilkökul mezunlarında 136.18, ortaokul mezunlarında 123.71, lise mezunlarında 122.35 ve üniversite mezunlarında 129.63 olarak belirlenmiş ve aradaki fark anlamlı bulunmuştur ($KW_x^2 = 7.512$, P= 0.023). Bu çalışmada ilkökul mezunu hastaların memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 2). Küçükkocabaş'ın çalışmasında da (1993) eğitim ve hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması arasında ters bir ilişki bulunduğunu bulmuştur. Yürümezoğlu'nun çalışmasında (2007) hastaların eğitim durumlarına göre

hemşirelik bakımından memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı fark bulunmuş farkın "lise-üniversite" mezunu olan hasta grubundan kaynaklandığı, bu grubun diğerlerine göre hemşirelik bakımından daha memnuniyetsiz olduğu belirlenmiştir. Eğitim yükseldikçe hastaların aldıkları hizmetler konusunda bilgi ve beklentilerinin artması beklenen bir sonuç olarak değerlendirilmiştir (Yürümezoğlu 2007). Özlü'nün çalışmasında da (2006) Okur yazar - ilkökul mezunu olanların üniversite mezunu olanlara göre hemşirelik hizmetlerinden daha memnun oldukları saptanmıştır.

Klinikte yatış süresine göre hastaların HHMÖ puan ortalamaları karşılaştırıldığında HHMÖ puan ortalaması yedi gün yatanlarda 131.64, 8-14 gün arasında yatanlarda 121.76, 15-29 gün arasında yatanlarda 125.16 ve 1 ay ve 1 aydan fazla yatanlarda 149.00 olarak belirlenmiş aradaki fark anlamlı bulunmuştur ($KW_x^2 = 11.427$, P= 0.003).

Yürümezoğlu'nun çalışmasında (2007), hastaların hastanede yatış sürelerine göre hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuş, hastanede daha uzun süre yatan hasta grubunun diğerlerine göre hemşirelik hizmetlerinden daha memnun olduğu belirlenmiştir. Küçükkocabaş ve Dönmez'in çalışmasında (1993) yatış süresi uzadıkça hasta hemşire iletişimin artmasına bağlı olarak bilgi almanın fazla olduğu ayrıca hastaların hemşirelerin iş yüklerinin fazla olduğunu görmeleri nedeniyle beklentilerinin azaldığı düşüncesiyle memnuniyet düzeyinin yükseldiği belirtilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, eğitim düzeyi düşük, evli ve yatış süresi uzun olan hastaların HHMÖ puan ortalaması eğitim

düzeyi yüksek, bekar ve yatış süresi kısa olan hastalardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark oluşturacak şekilde yüksek saptanmıştır.

Hasta memnuniyeti, hemşirelik hizmetlerinin önemli kalite göstergelerindedir. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetleri, hastaların yaşı, sosyo-kültürel durumu, hastalığı, tıbbi tedavi ya da cerrahi tedavi nedeniyle hastaneye yatmış olması hatta yattığı kliniğe göre değişiklik gösterebilir. Hastaların özellikle fiziksel gereksinimlerinin karşılanmasında bakım standartları olsa da, her hastanın hemşirelik

hizmetlerinden memnuniyet düzeyi farklı olabileceği için hemşireler hastalara kaliteli bakım sunabilmek için bu farklılıkları göz önünde bulundurmalarıdır. Bu nedenle; memnuniyet araştırmalarının hasta bakım kalitesinde bir parametre olarak kullanılması, kliniklere özgü memnuniyet ölçümlerinin geçerli ölçüm araçlarıyla belirli aralıklarla yapılması, benzer çalışmaların daha geniş örneklem grubuyla gerçekleştirilmesi ayrıca kliniklerde hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet değerlendirilmesinin rutin işlemler arasına yerleştirilmesi önerilebilir.

Hemşirelik Öğrencileri Kongresi 26-29 Haziran İstanbul.

KAYNAKLAR

Acaroğlu R, Şendir M, Kaya H ve ark (2007) Bireyselleştirilmiş hemşirelik bakımının hasta memnuniyeti ve sağlığa ilişkin yaşam kalitesine etkisi. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 15(59):61-67.

Al-Mailam FF (2005) The effect of nursing care on overall patient satisfaction and its predictive value on return-to-provider behavior: a survey study. *Quality Management in Health Care* 14 (2): 116-120.

Argan M, Tokay Argan M (2002) Sağlık hizmetleri pazarlamasında kalite ve Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesindeki servislerde yatan hastalara yönelik bir araştırma. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi* 6 (2):10-17.

Bölükbaşı N, Türköz Z (2002) Hastanede Yatan Hastaların Hemşirelerden Beklentileri. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 5 (2): 18-28.

Chesterman J, Bauld L, Judge K (2001) Satisfaction with the care-managed support of older people:an empirical analysis. *Health and Social Care in the Community* 9(1):31-42.

Demir Y, Eşer İ (2005) Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin bir ölçek çalışması. *Hastane Yönetimi Dergisi Ocak-Şubat-Mart*:31-42.

Demir Y, Arslan Gürol G, Eşer İ ve ark (2007) Bir eğitim hastanesinde hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. 6. Ulusal

Doğan V, Önder RÖ, İçöz S (2004) Başkent Üniversitesi Hastanesi Rehabilitasyon Merkezi Hastalarına Yönelik Memnuniyet Değerlendirmesi. I. Ulusal Geliştirme ve Sağlık Eğitimi Sempozyumu. 24-26 Kasım. Ankara. s:234.

Elibol N, Kaleli İ, Avdan E ve ark (1998) Hastaların hemşirelik bakımından beklentileri. VI. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, GATA, Ankara.s:307-311.

Ercan İ, Ediz B, Kan İ (2004) Sağlık kurumlarında teknik olmayan boyut için hizmet memnuniyetini ölçebilmek amacıyla geliştirilen ölçek. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 30 (3) 151-157.

Eroğlu F, Özmen S, Noyaner A, Aydın C (2001) Yoğun bakımda hasta sağlık kalitesini geliştirebilir miyiz? Süleyman Demirel Hastanesi Tıp Fakültesi Dergisi 8(3):9-11.

Jacox AK, Bausell BR, Mahrenholz DM (1997) Patient satisfaction with nursing care in hospitals. *Outcomes Management Nursing Practice*, 1997; 1 (1): 20-28.

Küçükocabaş H, Dönmez A (1993) Hastaların Hemşirelik Hizmetlerini Değerlendirmeleri. *Kalite Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı*. 3-5 Kasım. İzmir. S. 80-91.

Köşgeroğlu N, Acat MB, Karatep Ö (2005) Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 6:75-83.

Lochoro P (2004) Measuring patient satisfaction in UCMB health institutions. *Health Policy and Development* 2(3): 243-248.

- O'Connell B, Young J, Twigg D** (1999) Patient satisfaction with nursing care: a measurement conundrum. *International Journal of Nursing Practice* 5(2):72-77.
- Okumuş H, Gürbüz H** (1992) Hastaların hemşirelik bakım yeterliliğini değerlendirmeleri. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kongre Özet Kitabı. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu 24-26 Haziran Sivas 386-391.
- Okumuş H, Akçay H, Karayurt Ö ve ark** (1993) Bir kalite güvenlik programı ölçütü: Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi. *Uluslar Arası Kalite Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı*. İzmir, Ege Üniversitesi Basımevi, s: 177-183.
- Özbaşaran F** (2001) Hastanede yatan yetişkin hastaların verilen hemşirelik bakımına ilişkin memnun olma durumunun incelenmesi. I. Uluslar arası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kongre Kitabı s: 382-388.
- Özlü Z** (2006) Erzurum ilinde farklı hastanelerde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin incelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Schmidt LA** (2003) Patients' perception of nursing care in the hospital setting. *Journal of Advanced Nursing* 44(4): 393-399.
- Tzeng HM, Ketefian S, Redman RW** (2002) Relationship of nurses' assesment of organizational culture, job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *International Journal of Nursing Studies* 39: 79-84.
- Uzun Ö, Bölükbaş N** (1992) Cerrahi kliniğinde çalışan hemşirelerin uyguladıkları hasta bakımının değerlendirilmesi. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Esnaf Ofset Matbaacılık Sivas, s:184-190.
- Uzun Ö** (2001) Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey. *Journal of Nursing Care Quality* 16(1):24-33.
- Uzun Ö** (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle memnuniyet ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi* 54(2): 16-24.
- Yılmaz M** (2001). Sağlık bakım kalitesinin ölçütü:Hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 5(2):69-74.
- Yurt S, Olgun N** (2001) Bir devlet hastanesindeki hastaların hemşirelik hizmetlerinden aldıkları doyumun belirlenmesi. 1. Uluslararası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kongre Kitabı, Antalya, s: 531-535.
- Yürümezoğlu Arslan H** (2007) Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.