



**BİR DEVLET HASTANESİNDE YATAN HASTALARIN  
MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

**Satisfaction Levels of Inpatients  
in a State Hospital**

<sup>1</sup> Şenay Topuz

<sup>1</sup> Yurdağül Erdem

<sup>2</sup> Hatun Akdemir

**ÖZET**

**Amaç:** Bu çalışma bir Devlet hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır.

**Yöntem:** Çalışmaya yetişkin dâhili servislerde 3 gün ve üzeri yatan hastalar dâhil edilmiş ve anketi doldurmayı kabul eden 82 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Veriler sosyo-demografik ve sağlık hizmeti ile ilgili özellikleri içeren anket formu ve Hizmet Memnuniyetini Ölçme Ölçeği (HMÖÖ) aracılığıyla toplanmıştır.

**Bulgular:** Araştırmaya katılan hastaların memnuniyet düzeyi ortalamalarının %54,4 olduğu ve hastaların en çok hasta hakları hizmetlerinden (%63,1), en azda (%48,46) diğer sağlık ve bürokratik hizmetlerden memnun oldukları tespit edilmiştir.

**Sonuç:** Araştırmanın sonucunda, hastaların hastaneden genel memnuniyetlerinin ortanın üzerinde olduğu ve bu hastaneyi başka bir sağlık sorununda yeniden tercih edecekleri belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta memnuniyeti, Sağlık hizmeti, Kalite.

**ABSTRACT**

**Purpose:** This descriptive and cross-sectional study was made to measure the service satisfaction of inpatients in a state hospital.

**Methods:** The study included 82 adult patients hospitalized for at least 3 days and who agreed to complete the survey. The data were collected with a questionnaire including social demographic and health service characteristics and "The Service Satisfaction Measuring Scale".

**Results:** Those who participated in the research are reasonably satisfied with the services of the hospital (53.63 %). According to the total points of scale, the patients get the highest satisfaction from Patients' rights services (63.01%); and lowest from other health care services, and bureaucratic procedures (48.46%). There isn't significant correlation between satisfaction levels and social demographic and health service characteristics.

**Conclusion:** As a result, the overall satisfaction of patients were found to above average and patients would prefer this hospital again for another identified health problem.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Health Services, Quality.

**GİRİŞ**

Sağlık hizmetinde, kaynakların daha iyi kullanımını amaçlayan kalite değerlendirme yaklaşımları, gün geçtikçe daha fazla ilgi görmektedir. Hasta memnuniyeti de tıbbi bakımın kalitesini değerlendirmede kullanılan kriterlerden biridir ve hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu, bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt olarak tanımlanmaktadır (1,2). Hasta memnuniyeti, bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal statüsü, sağlık durumu, tanısı, kendi sağlık durumunu algılayışı, basın ve arkadaşları aracılığı ile edindiği bilgiler ve geçmiş deneyimlerinden etkilenmektedir (2, 3).

Hasta memnuniyeti alınan hizmetin sunulmuş şekli, hizmet verenlerin mesleki yeterliliği, hizmetin sürekliliği ve hizmeti alan ve veren arasındaki güven ilişkisi gibi birçok özelliği içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bu nedenle hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir çıktısı olarak hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılan bir kanıt, bir gösterge olarak kabul edilmektedir. Bu nedenlerden dolayı hasta memnuniyetinin ölçülmesi yararlı ve gereklidir (4,

<sup>1</sup> Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Kırıkkale

<sup>2</sup> T.C. Gölbaşı Hasvak Devlet Hastanesi, Kalite ve Eğitim Birimi, Ankara

Submitted/Başvuru tarihi:

20.03.2013

Accepted/Kabul tarihi:

02.06.2014

Registration/Kayıt no:

13.03.284

**Corresponding Address /  
Yazışma Adresi:**

**Şenay Topuz**

Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Kırıkkale.

Tel: 0505 3785304

Faks: 0318 3573738

E-posta: senaytopuz@gmail.com

© 2012 Düzce Medical Journal  
e-ISSN 1307- 671X  
www.tipdergi.duzce.edu.tr  
duzcetipdergisi@duzce.edu.tr

5,6).

Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Hemşire hastaların hastaneye başvurma anından başlayarak, tanı işlemleri ve yatışı süresince 24 saat hasta ile birlikte olan sağlık personeli olduğu için, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti, hastaların tüm hastane hizmetlerinden memnuniyetlerini belirleyen en önemli faktörlerden biridir (7). İlerleyen yıllarla beraber hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü olarak kabul edilip yapılan çalışmalar çeşitlendirilmiş ve sayıları artmıştır (6,8).

Hasta bakış açılarını değerlendiren memnuniyet çalışmalarının sonuçlarından yola çıkılarak hemşirelik hizmetleri de dâhil, hizmet sunum tarzının yeniden tasarlanması, eksikliklerin giderilmesi sağlanabilir. Bu nedenle hasta memnuniyet düzeylerini belirleyen çalışmalar hizmet sağlayan kurumların verdikleri hizmetin kalitesini değerlendirmek, yeni politika ve stratejiler üretilebilmek adına çok önemli veriler sağlamaktadır (9).

## GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma Sivas ilinde bulunan devlet hastanesinde yatan hastaların hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır. Çalışmanın yapılabilmesi için Sivas Sağlık Müdürlüğü'nden izin alınmıştır. Hastane 313 yatak kapasitelidir ve çalışmanın yapıldığı 04 Haziran 2012 ve 10 Haziran 2012 tarihleri arasında yatan hasta sayısı 397'dir. Çalışmaya yetişkin dâhili servislerde 3 gün ve üzeri yatan hastalar dâhil edilmiş ve anketi doldurmayı kabul eden 82 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Çalışmada sosyo-demografik ve sağlık hizmeti ile ilgili özellikleri içeren anket formu ile geçerlilik güvenilirliği 2004 yılında, Ercan ve arkadaşları tarafından yapılan "Hizmet Memnuniyetini Ölçme Ölçeği" (HMÖÖ) kullanılmıştır (10). Likert tipi ölçek 8 alt başlık ve toplam 43 maddeden oluşmaktadır. Bu maddeler 0 ile 4 arası puanlandırılmakta ve ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puanda 172'dir. Ölçekten alınan puanların artması hastaların verilen sağlık hizmetinden memnuniyetini belirtmektedir. Ercan ve arkadaşları, Cronbach alfa, teta ve omega güvenilirlik kat sayılarının incelenmesi sonucunda ölçeği yüksek derecede güvenilir bulmuşlardır ( $\alpha=0,9682$ ,  $\Theta=0,9709$ ,  $\Omega=9841$ ).

Anket ve ölçekten elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 16,0 paket programında yüzdelik, bağımsız örneklerde t testi ve p önemlilik değeri ile istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

## BULGULAR

Tablo 1'de hastaların sosyo demografik özellikleri yer almaktadır. Çalışmaya katılan kişilerin %62,2'si kadın, %61'i evli, %28'i lise mezunu, %32,9'u da ev hanımıdır. Ayrıca %59,8'in gelirinin giderinden az olduğu, %54,9'unun sosyal güvencesinin SSK olduğu ve %67,1'inin şehir merkezinde ikamet ettiği belirlenmiştir (Tablo 1). Bunların dışında çalışmaya katılan kişilerin yaş ortalaması 42,9 (SS:16,8) olarak belirlenmiştir.

Tablo 2'de hastaların bu hastaneyi tercih nedenleri ile ilgili özellikler yer almaktadır. Tablo incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin %41,4'ünün bakım ve tedavi hizmetleri iyi olduğu için, yine %41,4'ünün olumlu geçmiş deneyimleri olduğu ve tanıdıkları bu hastaneyi önerdiği için, %19,5'inin ise evleri hastaneye yakın olduğu için bu hastaneyi tercih ettikleri tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmaya katılan kişilerin %67,1'i de başka bir sağlık sorununda bu hastaneyi yeniden tercih edeceklerini belirtmişlerdir (Tablo 2).

Tablo 3'te hastaların HMÖÖ toplam puan ve alt grup toplam puan ortalamaları yer almaktadır. Ölçeğin alt gruplarının toplam puan ortalamaları sırasıyla poliklinik hizmetlerinde 17,02; klinik

**Tablo 1:** Hastaların sosyo demografik özellikleri.

Sosyo-Demografik Özellikler	Sayı	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	51	62,2
Erkek	31	37,8
<b>Medeni durum</b>		
Evli	50	61
Bekar	32	39
<b>Eğitim düzeyi</b>		
Okur yazar	15	18,3
İlkokul	18	22
Ortaokul	5	6,1
Lise	23	28
Üniversite	21	25,6
<b>Meslek</b>		
Ev hanımı	27	32,9
Emekli	10	12,2
İşçi	15	18,3
Memur	15	18,3
Serbest	15	18,3
<b>Gelir düzeyi</b>		
Gelir gidere eşit	24	29,2
Gelir girden az	49	59,8
Gelir girden fazla	9	11,0
<b>Sosyal güvence</b>		
Emekli sandığı	19	23,2
SSK	45	54,9
Diğer	11	13,4
Güvence yok	7	8,5
<b>Yaşanılan Yer</b>		
İl	55	67,1
İlçe-köy	27	32,9

hizmetlerinde 15,79; labratuvar, radyoloji ve yatış çıkış gibi birimleri içine alan diğer sağlık ve bürokratik işlemlerde (13,57) personel hizmetlerinin değerlendirilmesinde 9,53; hasta hakları ile ilgili değerlendirmede 12,62; hastanenin fiziksel değerlendirilmesinde 8,84; kafeterya hizmetlerinin değerlendirilmesinde 10,01; genel değerlendirmede 6,17'dir. Ölçeğin genel toplam ortalaması ise 93,57 olarak tespit edilmiştir (Tablo 3).

Hastaların, HMÖÖ'ne göre aldıkları toplam puanlar üzerinden hesaplanan memnuniyet düzeyi ise %54,4 olarak belirlenmiştir. Ölçek alt grup puan ortalamalarına göre hastaların en çok eşit hizmet, bilgilendirme, gizliliğe önem, aydınlatılmış onam ve eleştiri hakkı gibi kalite standartları çalışmalarında ilk sıralarda ele alınan çok önemli bir konu olan hasta haklarına yönelik uygulamalardan (%63,1) memnun oldukları, en azda bürokratik işlemlerden (%48,46) memnun oldukları tespit edilmiştir (Tablo 3).

Tablo 4'te demografik verilere göre HMÖÖ toplam puan ortalamaları yer almaktadır. Cinsiyete, yaş gruplarına ve medeni duruma göre HMÖÖ toplam puan ortalamaları karşılaştırıldığında aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür ( $p>0,05$ ) (Tablo 4).

## TARTIŞMA

Kişilerin yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal statüsü, sağlık durumu, tanısı, geçmiş deneyimleri, çevrelerinden edindikleri bilgiler hasta memnuniyetini etkileyebilmektedir (2,3). Bizim çalışmamızda cinsiyete, yaş gruplarına ve medeni duruma göre HMÖÖ Toplam Puan Ortalamaları karşılaştırıldığında kadınların, 41 yaş ve üzerindekiilerin ve evlilerin diğer gruplara göre memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulunmasına karşın aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür ( $p>0,05$ ) (Tablo 4). Literatür incelendiğinde demografik faktörlerin memnuniyet düzeyi üzerine hem etkili olmadığını gösteren çalışmalar hem de etkili olduğunu gösteren çalışmalar olduğu görülmektedir. Demir ve arkadaşları (2009) yaptıkları çalışmada erkek hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu, ancak aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını bulmuşlardır. Kartaloğlu ve arkadaşları da (2002) erkek hastaların

**Tablo 2:** Hastaların hastaneyi tercih nedeni ile ilgili özellikler.

Tercih Nedeni ile İlgili Özellikler	Sayı	%
<b>Hastaneyi Tercih Nedeni*</b>		
Bakım ve tedavi hizmetlerinin iyi olması	34	41,4
Olumlu geçmiş deneyim ve öneriler	34	41,4
Hastanenin eve yakın olması	16	19,5
Diğer	2	2,4
<b>Hastaneyi Tekrar Tercih Etme Durumu</b>		
Tercih Ederim	55	67,1

\*Hastalar birden fazla seçenek işaretlemişlerdir.

memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir (9,11). Apay ve Arslan tarafından 2009 yılında bir üniversite hastanesinde yatan hastalara yönelik yapılan bir araştırmada, araştırma kapsamına alınan hastaların yaş, medeni durum, eğitim durumu, sosyal güvence, meslek, yaşanan yer gibi sosyo demografik özelliklerinin, hasta memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (6). Yine aynı şekilde Konca ve arkadaşlarının (2006) ve Özer ve Çakıl'ın (2007) yaptıkları çalışmaların sonucunda da cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi sosyo demografik özellikler ile hastaların memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir (12,13). Bu çalışmaların aksine Quintana ve arkadaşlarının (2006) ve Hekert ve arkadaşlarının da (2009) yaptıkları çalışmaların sonucunda yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir gibi sosyo demografik özellikler ile hasta memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (14,15).

Bizim çalışmamızda çalışmaya katılan kişilerin %41,4' ü hastaneyi bakım ve tedavi hizmetleri iyi olduğu için ve yine %41,4' ü olumlu geçmiş deneyim ve tanıdıkları bu hastaneyi önerdiği için tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Tükel ve arkadaşları (2004) yaptıkları çalışmada hastaların hizmet aldığı hastaneyi bir başkasına tavsiye etme oranlarını 36-50 yaş grubu hastalarda %90,8, Önsüz ve arkadaşları da (2008) %70,7 olarak belirlemişlerdir (16,17). Ayrıca çalışmamıza katılan kişilerin %67,1' i bu hastaneyi başka bir sağlık probleminde yeniden tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Çalışma yapılan hastaneyi hastaların yeniden tercih etme oranlarını Önsüz ve arkadaşları (2008) %76,7, Aytaç ve Yeşildal (2004) %93,4 ve Konca ve arkadaşları da (2006) kendi yaptıkları çalışmalarda %99 bulmuşlardır (12,17,18). Hasta memnuniyetini ölçmek için yapılan çalışmalarda %70 ve üzerindeki değerlerin memnuniyeti gösterdiği belirtilmektedir (17,19,20). Çelikkalp ve arkadaşlarının (2011) yaptıkları çalışma sonucunda da bizim çalışmamıza benzer şekilde HMÖÖ' ne göre aldıkları puanlar üzerinden hesaplanan memnuniyetlerinin %53,63 yani orta düzeyde olduğu belirlenmiştir (21). Önsüz ve arkadaşları da (2008) yaptıkları çalışmada memnuniyeti %64,5, Hekert ve arkadaşları (2009) %76,4, Ataç ve arkadaşları da (2003) %72,6 olarak belirlemişlerdir (15,17,22). Çalışmamızda hastaların poliklinik hizmetlerinden memnuniyetleri 53,18 olup orta düzeydedir. Çelikkalp ve arkadaşları da (2011) poliklinik hizmetlerinden memnuniyeti %52,12, Emhan ve arkadaşları da (2010) %68 olarak tespit etmişlerdir (21,20).

Çalışmamızda klinik hizmetlerden memnuniyet %49,34 olarak belirlenmiştir. Çelikkalp ve arkadaşları da (2011) klinik

**Tablo 4:** Demografik verilere göre HMÖÖ toplam puan ortalamaları.

Demografik Veriler	HMÖÖ Toplam Puan Ortalaması	t Testi	p Değeri
<b>Cinsiyet</b> Kadın Erkek	95,09±19,20 91,06±22,20	0,727	0,387
<b>Yaş Grupları</b> 40 ve altı 41 ve üstü	92,84± 20,73 94,23± 20,21	0,270	0,760
<b>Medeni durum</b> Bekar Evli	90,53± 23,21 95,52± 18,26	2,629	0,282

**Tablo 3:** Hastaların HMÖÖ puan ortalamaları.

Alt ölçekler	Ort.± SS	Memnuniyet oranı (%)
Poliklinik Hizmetleri	17,02±6,99	53,18
Klinik Hizmetleri	15,79±8,11	49,34
Diğer Sağlık ve		
Bürokratik Hizmetler	13,57±5,74	48,46
Personelin Hizmetleri	9,53±3,74	59,56
Hasta Hakları	12,62±3,75	63,1
Fiziksel Durum	8,84±3,87	55,25
Kafeterya Hizmetleri	10,01±1,76	62,56
Genel Değerlendirme	6,17±1,70	51,41
<b>Toplam Puan</b>	<b>93,57±20,35</b>	<b>54,4</b>

hizmetlerden memnuniyeti %54,65, Emhan ve arkadaşları da (2010) %62,3 olarak belirlemişlerdir (20,21).

Çalışmamızda en düşük memnuniyet oranı (48,46) diğer sağlık ve bürokratik hizmetler alt grup başlığında elde edilmiştir. Çelikkalp ve arkadaşları da yaptıkları çalışmada (2011) hastaların diğer sağlık ve bürokratik hizmetler den memnuniyet oranını %55,47 olarak belirlemişlerdir (21).

Personel hizmeti puan ortalaması Çelikkalp ve arkadaşlarının (2011) yaptıkları çalışmada %63,6, Önsüz ve arkadaşlarının (2008) yaptıkları çalışmada %69,7 olarak belirlemişlerdir (17,21). Bizim çalışmamızda da personel hizmeti puan ortalaması 59,56 olarak tespit edilmiştir. Bu çalışmada HMÖÖ alt grup puan ortalamalarına göre hastaların en fazla eşit hizmet, bilgilendirme, gizliliğe önem, aydınlatılmış onam ve eleştiri hakkı gibi kalite standartları çalışmalarında ilk sıralarda ele alınan çok önemli bir konu olan hasta haklarına yönelik hizmetlerinden memnun oldukları (%63,1) bulunmuştur. Çelikkalp ve arkadaşları (2011) da kendi çalışmalarında bu oranı %54,85 olarak tespit etmişlerdir (21).

Çalışmamızda fiziksel durum alt grup puan ortalaması 55,25 tespit edilmiştir. Çelikkalp ve arkadaşları da (2011) kendi çalışmalarında bu oranı %53,62 olarak tespit etmişlerdir (21). Çalışmamızda kafeterya hizmetlerinden memnuniyet ortalaması ise 62,56 tespit edilmiştir. Çelikkalp ve arkadaşları (2011) kendi çalışmalarında %40,87 ile hastaların en az kafeterya hizmetlerinden memnun olduklarını, Tükel ve arkadaşları da (2004) %70,9' la kafeterya hizmetlerinden memnuniyetin çok iyi olduğunu tespit etmişlerdir (16,21).

Çalışmamızda HMÖÖ genel değerlendirme alt grup puan ortalaması 51,41 tespit edilmiştir. Çelikkalp ve arkadaşları da (2011) kendi çalışmalarında bu alt grup için memnuniyet oranını %59,41 olarak belirlemişlerdir (21). Yapılan çalışmalar incelendiğinde üniversite hastanelerinde yapılan çalışmalarda memnuniyet oranlarının daha yüksek tespit edildiği gözlenmiştir (12,17,18).

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Elde edilen bulgular ışığında çalışmaya katılan hastaların HMÖÖ' ne göre memnuniyet düzeylerinin ortanın üzerinde olduğu, bu hastaneyi başka bir sağlık sorununda yeniden tercih edecekleri ve hastanenin en çok hasta haklarına yönelik uygulamalarından memnun oldukları sonucuna varılmıştır. Sonuçlardan yola çıkarak başka hastaneleri de içeren, hastane hizmetlerinin farklı boyutlarını da sorgulayan, daha geniş ölçekli çalışmalar yapılması önerilebilir.

**KAYNAKLAR**

1. Özcan M, Özkaynak V, Toktas İ. Silvan devlet hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri, Dicle Tıp Dergisi. 2008;35(2): 96-101.
2. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti., CÜHYO Dergisi. 2001;(5):2(Aralık): 69-73.
3. Sun BC, Adams JG, Burstin HR. Validating a model of patient satisfaction with emergency care. Annals of Emergency Medicine. 2001;38:527-532.
4. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? Social Science and Medicine. 1994;38:509.
5. Choi, KS, Lee H, Kim C, Lee S. The service quality dimensions and patient satisfaction relationship in south korea: comparisons across gender, age and types of service. The Journal of Marketing. 2005;(19): 3:140-149.
6. Apay SE, Arslan S. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. TAF Prev. Med. Bull. 2009; 8(3):239-244.
7. Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinde memnuniyetin değerlendirilmesi; jinekoloji servisi örneği. Erciyes Tıp Dergisi, 2008; 30(4): 242-249.
8. Merkouris A, Ifantopoulos B, Lanara V, Lemomdou C. Patient satisfaction: a key concept for evaluation and improving nursing services. Journal of Nursing Management. 1999; 7(1): 19- 28.
9. Kartaloğlu Ç, Harmancı H, Aytekin T, Akdaş A. Dr. Siyami Ersek Göğüs-Kalp ve Damar Cerrahi Merkezinde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyleri ve bunu etkileyen bazı faktörler. IV.Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı, Eskişehir, 2002: 225-237.
10. 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): 151-157.
11. Demir T, Açıık Y, Kaya MK, Deveci SE, Piriñçi E, Yıldırım B, Oguzöncül AF, Ozan AT. Fırat üniversitesi tıp fakültesi göz hastalıkları anabilim dalı'na poliklinik ya da klinik hizmeti almak için başvuran hastaların sunulan hizmetten memnuniyet düzeyleri, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi. 2009; 23(3):119-124.
12. Konca GE, İlhan MN, Bumin MA. Yatarak tedavi gören hastaların hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden beklentileri ve beklentilerine ilişkin memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi, Gazi Tıp Dergisi. 2006;17(3):42-52.
13. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler, Tıp Araştırmaları Dergisi. 2007;5(3):140-143.
14. Quintana JM, González N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C. Predictors of patient satisfaction with hospital health care, BMC Health Services Research. 2006;6:102.
15. Hekkert KD, Cihangir S, Kleefstra MS, Berg BVD, Kool BR. Patient satisfaction revisited: a multilevel approach", Social Science & Medicine. 2009;69:68-75.
16. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgöl A. Ankara üniversitesi İbni Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (genel cerrahi anabilim dalı örneği), Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 2004;57(4):205-241.
17. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi, Marmara Medical Journal. 2008; 21(1): 033-049.
18. Aytaç G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti, Düzce Tıp Fakültesi Dergisi. 2004;3:10-14.
19. Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram tıp fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması, Genel Tıp Dergisi. 2005;15(4):137-142.
20. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri, Dicle Tıp Dergisi. 2010;37(3):241-247.
21. Çelikkalp Ü, Temel M, Saraçoğlu, GV, Demir M. Bir kamu hastanesinde yatan hastaların hizmet memnuniyeti, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2011; 6(17):1-13.
22. Ataç A, Azal Ö, Uçar M, Açıık C, Göçgeldi E. TSK sağlık kurumlarından yararlanan personelin hasta hakları ve sağlık personeli-hasta ilişkisi konusundaki memnuniyetlerinin internet üzerinden araştırılması, Gülhane Tıp Dergisi. 2003;45(4):309-315.