

SAĞLIK İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ: VAKIF ÜNİVERSİTESİ HASTANESİNDE BİR UYGULAMA

Recep BÜBER

Fatih Üniversitesi
Ankara Meslek Yüksekokulu
recepbuger@fatih.edu.tr

Hakan BAŞER

Fatih Üniversitesi
Ankara Meslek Yüksekokulu
Öğretim Görevlisi
hbaser@fatih.edu.tr

Özet

Hastaneler sağlık hizmetlerini yerine getirmekle görevli olan kuruluşlardır. Bu görevlerini yerine getirirken kaliteyi önemsemeleri ve bu yönde girişimlerde bulunmaları önemlidir. Aynı zamanda müşteri ilişkileri ve müşteri memnuniyetine gereken özeni gösterip, tüm çalışanların hastalara karşı memnuniyeti artırıcı faaliyetleri benimsemeleri gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı da, vakıf üniversitesi hastanelerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri tespit etmektir. Bu çalışma ayrıca, hastaların yaşadığı sorunları ve çözüm yollarını ortaya koyarak, çalışanlara ve yöneticilere rehber olacak bir çalışma şeklinde gerçekleşmiştir. Bu kapsamda Ankara ilinde bulunan bir vakıf üniversitesi hastanesinden hizmet satın alan hastalar üzerinde anket çalışması yapılmış ve sonuçlar irdelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Pazarlama, Müşteri Memnuniyeti

Alan Tanımı: Müşteri Memnuniyeti (İşletme ve Pazarlama)

CUSTOMER SATISFACTION IN HEALTH ENTERPRISES: AN APPLICATION IN A FOUNDATION UNIVERSITY HOSPITAL

Abstract

The hospitals are organizations that are responsible for health care services. While fulfilling their duties, they need to heed quality assurance and to take action in this direction. They need to due consideration towards customer relations and customer satisfaction at the same time, where all employees should adopt

activities regarding to improve patient satisfaction.

The aim of this study is to identify the factors effecting customer satisfaction in foundation university hospitals. This study also reveals the problems of patients and their solutions and will be guidance for employees and managers. In this sense, surveys have been conducted with the patients buying services from a foundation university hospital in Ankara and results of the surveys have been analysed.

Key Words: *Marketing, Customer Satisfaction*

JEL Code: M30, M31

1. GİRİŞ

Memnuniyet ölçümü, sağlık kurumlarında kalite geliştirmenin ve hizmet alanların algısını belirleyebilmenin temel enstrümanlarından birisidir. Özel hastanelerde de verilen her türlü hizmet hakkında dışarıdan bakan gözlere ihtiyaç bulunmaktadır. Bunun yanında, hizmet alanların memnuniyet ölçümü maliyeti düşük bir dış denetim olarak, kurumlara kendini bir başkasının bakış açısından değerlendirme fırsatını sağlamaktadır.

Bu çalışmanın amacı da, Özel Üniversite Hastanelerinde müşteri memnuniyetini etkileyen faktörleri tespit etmek, hastaların yaşadığı sorunları ve çözüm yollarını ortaya koyarak çalışanlara ve yöneticilere rehber olacak bir çalışma gerçekleştirmektir. Bu amaçla derlenen anket soruları anakütle içerisinde tesadüfi olarak seçilen 80 hastaya uygulanıp, sonuçlar analiz edilmiştir.

1.1 MÜŞTERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Sağlık hizmetleri, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonu yanında, hastalıkların önlenmesi, toplum ve bireyin sağlık düzeyinin geliştirilmesi ile ilgili faaliyetler bütünü anlamına gelmektedir (Kavuncubaşı, 2001: 34).

Sağlık işletmelerinin temel işlevi olan hasta bakımı tüm toplumların potansiyel müşterisi konumunda olduğu hizmetlerdir. Bu nedenle hastaneler, toplumun her kesiminden, her yaş ve cinsiyetten kişiye hizmet götüren, diğer deyişle sözü edilen kitlelerin ilgili oldukları kuruluşlardır (Kalkay, 1981: 127).

Müşteri, tutum ve davranışlarımızdan dolayı etkilenen kişi ya da kuruluşlardır (Engiz,1999: 411). Müşteri memnuniyeti ise müşterinin bir mal veya hizmet alma kararından itibaren mal veya hizmeti araştırması, bulması, alması, kullanması, tamiri, bakımı ve tüketmesi süreçlerinde yaşadığı olaylar ve elde ettiği faydalar ile beklentilerini karşılaştırması sonucunda ulaştığı kanaati olarak tanımlanabilir.

(Bostan v.d. 2005: 187).

Bir hastanenin müşterisi o hastaneden hizmet alan kişidir. Hastaneye hasta ile gelen yakını, refakatçisi de bu anlamda hastanenin müşterisidir. Aynı zamanda hizmet, bir kurum adına alınıyorsa bu durumda hizmet satın alan kurum da hastanenin müşterisidir (Timur, 2002: 126).

Sağlık kurumlarının temel çıktılarında biri olan müşteri memnuniyeti, genel olarak “müşterilerin beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi” olarak tanımlanabilir (Kavuncubaşı, 2000a: 292).

Verilen tanımdan da anlaşılacağı gibi müşteri memnuniyetini iki faktör belirlemektedir. Müşteri memnuniyetini belirleyen birinci faktör, müşteri beklentileridir. Müşterilerin sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri bilimsel, yönetsel ve davranışsal özellikler olarak tanımlanabilen beklentiler, müşterilerin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyal kültürel özelliklerine, sağlık hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır (Kavuncubaşı, 2000a: 292).

Müşteri memnuniyetini belirleyen ikinci faktör, müşterilerin aldıkları hizmetlere ilişkin algılamalarıdır. Algılar, bireyin aldıkları hizmetler ve hizmet üretim süreci ile ilgili görüş veya değerlendirmeleri esas alınarak ölçülmektedir. Algılama faktörü, müşterilerin özelliklerine ve sağlık kurumlarıyla ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır (Kısa, 2007: 277).

Sağlık hizmetlerinden yararlanırken de bize sunulan hizmeti değerlendirir tatmin ya da tatminsizlik yaşar hatta bir daha aynı kuruluşa gidip gitmeme kararımızı da buna göre veririz (Timur, 2002: 131).

1.2. MÜŞTERİ (HASTA) MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Yapılan araştırmalar aşağıda verilen faktörlerin hasta memnuniyetini önemli derecede etkilediğini ortaya koymaktadır.

Personel Hasta Etkileşimi: Hastane hizmetleri bir ekip hizmetini gerektirir. Kaliteli hizmet, hastanede çalışan tüm personelin sorumluluğundadır. Hizmetin bir bölümünde veya hizmet sunan grubun birinde aksama ya da düzensizlik varsa, müşterilerin bu aksaklıkları algılamaları diğer alanlara da etki etmekte ve hastane imajını etkilemektedir (Yanık, 2000: 64). Teknoloji ne kadar gelişirse gelişsin, sahip olunan işgücü nitelik bakımından yeterli özelliklere sahip değilse, hizmet kalitesi düşük olacaktır. Hizmet sunumunun her aşamasında

hastalarla\müşterilerle birebir ilişki halinde olan sağlık personeli, hastaların\müşterilerin hastaneye bakış açısı ve hizmetlerden tatmini üzerinde oldukça etkili olmaktadır (Korkmaz, 2003:1). Sağlık personelinin kişilik özellikleri hastaya olan davranışı etkiler. Gösterilen, nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hastanın rahatlamasını ve tedavisinde daha uyumlu, katılımcı olmasını sağlamaktadır (Çakıl, 2007: 142).

Doktor Davranışı: Hastalar doktorların verdikleri hizmetin kalitesini değerlendirirken, doktorun uzmanlık bilgisinden daha çok, dinleme, duyarlı olma, yeterli zaman ayırma, nezaket ve saygı gösterme gibi davranışlarını göz önünde tutmaktadırlar. Doktor davranışı, hasta memnuniyeti yanında verilen hizmetin etkililiğini de artırmaktadır. Hasta ve doktor arasında olumlu ilişki kurulması durumunda hastalar doktorların önerilerine tamamen uymaktadırlar ve tedavilerine ara vermemektedirler (Kısa, 2007: 282-283).

Hemşire Hasta Etkileşimi: Sağlık hizmetlerinin sunumunda, hemşirenin temel işlevi, sağlıklı ya da hasta bireye yardım etmektir. Bu yardım, sağlam kişinin hayatını sağlıklı sürdürmesi, hastanın yeniden sağlığına kavuşması için gerekli olan bilgi, istek ve güce kavuşmasına yönelik etkinlikleri içerir. (Tatarlı, 2007: 55)

Bilgilendirme: Hasta ve yakınlarının doktorlar tarafından bilgilendirilmesi, onların hastalık durumunu daha anlayışla karşılayabilmelerini sağlamaktadır. Hasta, durumunu, başından neler geçtiğini, ne kadar süre bu şekilde kalacağını ne tür tedavi süreçlerinden geçeceğini merak etmektedir. Hastaların sağlık durumu hakkında bilgilendirilmelerinin, hasta memnuniyetini etkilediği çeşitli araştırmalarla da saptanmıştır (Kısa, 2007: 283).

Beslenme Hizmetleri: Hastaların memnuniyetlerini etkileyen faktörleri belirlemek için yapılan araştırmalarda, hastaların hastane hizmetleri ile ilgili olarak yaptıkları açıklama ve değerlendirmelerde beslenme hizmetlerine çok yer verdikleri ortaya çıkmıştır. Hastalar yemeğin sadece kalitesinden değil, yemeği sunan kişilerden, yemeğin sunulmuş biçiminden ve görüntüsünden de etkilenmektedirler. Hastaya sunulan yemeğin sunum biçimi iyi olduğu takdirde, bu yemeği kaliteli olarak değerlendirmektedirler (Kısa, 2007: 283-284).

Fiziksel ve Çevresel Koşullar: Hastanenin iç ve dış fiziksel koşulları, bireylerin çok üzerinde durdukları, önem verdikleri memnuniyet boyutlarından birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Yetersiz oda koşulları, bakımsız bir hastane, hastaların mutlaka şikayet nedeni, tatminsizlik unsuru olmaktadır. Fiziksel ortam, tüketicinin hizmet satın alımı öncesinde aradığı ipuçlarını vermesi bakımından, önemli bir

kaynaktır (Esatoğlu, 1997: 62).

Bürokrasi: Hasta memnuniyetini etkileyen önemli boyutlardan birisi de hastanedeki bürokratik engellerden kaynaklı zaman kayıpları, işlem sırasında uzun beklemler olarak belirtilmektedir. Pek çok hastane için, hastaların yatış ve taburculuk hizmetleri, hastaların ve yakınlarının uzun süre bekletilmelerinden dolayı, problem haline dönüşebilmektedir. Hastaların zaman kaybından dolayı mutsuz ve tatminsiz oldukları kolaylıkla gözlenebilmektedir (Esatoğlu, 1997: 64)

Güven: Hastanın yabancılik çektiği bir ortama uyum sağlamasının, olabildiğince kısa sürmesi, hastanın kendisini güvenli hissetmesi ile ilişkilidir. Hastanenin tıbbi bakım ve tedavisine, ekibine ve ortamına duyulan güven müşterileri tatmin edecek düzeyde olmalıdır.

2. UYGULAMA

2.1. FATİH ÜNİVERSİTESİ HASTANELERİ GENEL YAPISI

Fatih Üniversitesi, 1996 yılında Türkiye Sağlık ve Tedavi Vakfı tarafından kurulmuştur. Büyükçekmece (İstanbul), OSTİM ve GİMAT (Ankara) kampüslerinde eğitim öğretim ve araştırma faaliyetlerini sürdürmektedir (www.fatih.edu.tr). Ankara ilinde Beştepe, Çankaya ve Demetevler'de faaliyet gösteren Fatih Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde 750'e yakın akademik ve idari personelle sağlık hizmetleri sunulmaktadır (med.fatih.edu.tr).

Hastanelerden, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na tâbi tüm devlet memurları, Emekli Sandığı üyeleri ve anlaşma yapılan 50'ye yakın özel sağlık sigortalı ve değişik kamu kurumu personeli faydalanabilmektedir. Hastanelerde yıllık ortalama 200.000 poliklinik (ayaktan tedavi), 6.000 yatan hasta, 250.000 tetkik, 300.000 tahlil ve 3.000 ameliyat yapılmaktadır (tip.fatih.edu.tr).

2.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEM VE KAPSAMI

Çalışmanın kapsamını Ankara il merkezinde bulunan Fatih Üniversitesi Hastaneleri'nden yararlanan hastalar oluşturmaktadır. Çalışma hastanelerde araştırmacının kendisi tarafından hastalara yüz yüze anket yapılarak gerçekleştirilmiştir. Bu hastanelerde toplamda 80 adet anket yapılmıştır. Hastalar tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilmiştir.

Anket çalışmasında, katılımcılara 8 adet soru sorulmuştur. Bu soruların altında ayrıca araştırmanın değerlendirme faktörleri olarak alınan 20 adet önerme yer almaktadır. Önermeler beşli Likert Ölçeği ile ölçeklendirilmiştir. Bu ölçekte "1: Çok Kötü", "2: Kötü", "3: Orta" "4: İyi" "5: Çok İyi" olarak ifade edilmiştir.

Önermeler oluşturulurken literatür taraması gerçekleştirilerek daha önce bu konuda yapılmış olan CAN (2010), GÖK (2010), KOÇAK (2009) ve UYANIK'ın (2011) tezlerinden yararlanılmıştır.

2.3. ARAŞTIRMA BULGULARI

Çalışmanın bu bölümünde, saha araştırması için yapılan anketle ilgili bulgular çeşitli alt başlıklardan oluşan iki ana başlık halinde toplanmıştır. Bunların ilkinde, araştırma kapsamındaki hastaların çeşitli özellikleri açıklanmıştır. İkinci başlık altında ise değişik alt başlıklar halinde oluşturulan önermelerle hastaların görüşleri irdelenmiştir.

2.3.1. Katılımcıların Profili

Bu bölümde ankete katılan katılımcıların analizi yapılacaktır. Katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları ve eğitim düzeyleri gibi hususlar ele alınıp incelenmiştir.

Araştırmada yer alan katılımcıların 37'si (% 46,25) erkek, 43'ü (% 53,75) ise bayan katılımcılardan oluşmaktadır.

Katılımcıların 44'ü (% 54,5) 20-35 yaş grubunda, 21 adedi (% 26,5) 36-40 yaş grubunda ve 15'i (% 18,75) ise 41- ve üstü yaş grubundadır.

Katılımcıları medeni durumlarına göre gruplandırdığımızda katılımcılarımızın büyük çoğunluğunun (%73,75) evli olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine bakıldığında katılımcılarımızın % 75,1 gibi büyük bir oranının lise ve üniversite seviyesindeki eğitim kurumlarından mezun oldukları görülmüştür.

Araştırmaya yer alan katılımcıların mesleki gruplarına bakıldığında katılımcılarımızın 27'sinin (%33,75) memur, 20'sinin (% 25) ev hanımı, diğerlerinin de çeşitli meslek gruplarından oldukları görülmektedir.

Araştırmaya yer alan katılımcıları Sosyal güvenceleri bakımından sınıflandırdığımızda, 37'sinin (%46,25) Emekli Sandığından, 24'ünün (%30) Sosyal Sigortalar Kurumundan, 19'nun (%23,75) adetin de Bağ-Kur ve diğer güvencelerden faydalandıkları görülmektedir.

Hastaneye ilk kez gelme durumuna göre katılımcılarımızı gruplandırdığımız zaman 61'nin (%76,25) hastaneye iki veya daha fazla sayıda gelmiş oldukları görülmektedir.

Hastaneye başvuru şekline göre katılımcılarımızı gruplandırdığımız zaman 41'nin (%51,25) “telefonla randevu” hizmetinden yararlanarak, 12'sinin (%15) “Acil” olarak, 10'nun (%12,5) diğer sağlık kurumlarından “sevk” ile başvuruda buldukları görülmektedir.

2.3.2. Katılımcıların Müşteri (Hasta) Memnuniyeti ile İlgili Görüşleri

Bu bölümde ankete katılan katılımcıların hasta (müşteri) memnuniyeti ile ilgili konularda oluşturulan önermelere katılımları incelenmiştir.

Doktor Davranışı İle İlgili İfadeler: Doktorların kişiler arası ilişki becerisi, hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktördür. Yapılan ankette doktor davranışı ile ilgili olarak, yeterli zaman ayırması, bilgilendirme yapması, sonuç gösterme kolaylığı gibi etkenler sorulmuştur. Örneklem grubumuzun doktor davranışları ile ilgili görüşleri incelendiğinde, oluşturulan dört ifadeye katılım ortalamasının 3,71 olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu da bize doktor davranışları konusunda katılımcılarımızın iyiye yakın bir düzeyde memnuniyet duyduğunu göstermektedir.

Diğer Hastane Personeli Davranışları ile İlgili İfadeler: Örneklem grubumuza diğer hastane personeli olarak sınıflandırdığımız hemşire, sekreter, sağlık teknisyeni, danışma görevlisi ve güvenlik görevlilerinden oluşan grupla ilgili olarak, nezaket, bilgilendirme, yönlendirme davranışları ile ilgili önermeler sorulmuştur. Oluşturulan yedi ifadeye katılımın 4,16 gibi yüksek bir ortalama sahip olduğu gözlenmiştir. Bu da bize diğer hastane personeli davranışları konusunda katılımcılarımızın hasta (müşteri) memnuniyeti konusunda yüksek düzeyde memnuniyet duyduğunu göstermektedir.

Hastanelerdeki Diğer Hizmetlerle İlgili İfadeler: Bu başlık altında sınıflandırdığımız faturalandırma, vevne işlemleri, makine – teçhizat, randevu hizmetleri de müşteri memnuniyetini etkileyen önemli bir etmendir. Örneklem grubumuzun bu konuda oluşturulan beş ifadeye katılım ortalamasının 3,9 olduğu gözlenmiştir. Bu da bize hastanedeki diğer hizmetlerle ilgili katılımcılarımızın iyiye çok yakın bir düzeyde memnuniyet duyduklarını göstermektedir.

Hastanenin Fiziki Koşulları ile İlgili İfadeler: Hastanenin ve hastanede yaşanan odanın fiziksel koşulları, bireylerin çok üzerinde durdukları, önem verdikleri memnuniyet boyutlarından birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede ısı, ışık, temizlik, ferahlık ve ulaşım kolaylığı gibi etmenleri içeren önermelere katılım oranının 3,88 olduğu gözlenmiştir. Bu da bize hastanenin fiziki koşulları

konusunda katılımcılarımızın iyiye yakın bir düzeyde memnuniyet duyduklarını göstermektedir.

3. SONUÇ VE ÖNERİLER

Müşteri memnuniyeti anlayışını benimseyen her kuruluş gibi, sağlık hizmeti sunan hastanelerin hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti gibi konulara odaklanması gerekmektedir. Poliklinik hizmetlerinden memnun ayrılan hastalar tekrar hastaneyi tercih edecekler ve eş, dost ve arkadaşlarına bu hastaneyi tavsiye edeceklerdir.

Ankete katılan müşterilerin yaş grubu 20- 40'dır. Daha çok emekli sandığı ve S.S.K. mensubu olan hastalar evli ve eğitim durumları da genelde lise veya yüksek okul düzeyindedir.

Fatih Üniversitesi Hastanelerinden hizmet alan hastaların doktor davranışları konusunda iyiye yakın bir düzeyde memnuniyet duyduğu görülmektedir. Ancak diğer başlıklarla birlikte incelendiğinde bu oranın düşük çıktığı da görülmüştür.

Hasta memnuniyetinin artırılması için hastane çalışanlarının tamamının aynı oranda hassasiyet göstermesi gerekmektedir. Hastane personelinin saygılı ve kibar oluşu ile yardımcı olmaya hazır bulunması gibi özellikler hasta memnuniyetini artıran özelliklerdir. Diğer hastane personeli olarak sınıflandırdığımız hemşire, sekreter, sağlık teknisyeni, danışma görevlisi ve güvenlik görevlilerinden oluşan grubun davranışları ile ilgili görüşler incelendiğinde, katılımcılarımızın yüksek düzeyde memnuniyet duydukları görülmektedir.

Hastanedeki diğer hizmetlerle ilgili katılımcılarımızın iyiye çok yakın bir düzeyde memnuniyet duydukları görülmektedir. Ancak "Telefonla aradığınızı polikliniğe ulaşma/randevu alma kolaylığı" önermesi ilgili görüşün ortalamasının diğer görüşlere göre düşük (3,2) çıktığı gözlenmektedir. Hastanenin bunun için altyapı ve teknik imkânlarını genişleterek hasta memnuniyet oranını yükseltmesi gerekmektedir.

Sağlık hizmetleri sunan hastaneler açısından fiziksel ortam, hastanın sağlık hizmetlerini satın alma kararının vermesinde ve satın aldığı hizmetlerden memnun kalmasında hatta hizmeti tekrar satın almasında önemli bir faktördür. Bu nedenle sağlık hizmetinin sunulduğu fiziksel ortam içinde temizlik başta olmak üzere bekleme salonlarının hastalar için elverişli bir ortamda olması gerekmektedir. Yapılan bu çalışmada hastanenin fiziki koşulları konusunda da katılımcılarımızın iyiye yakın bir düzeyde memnuniyet duydukları görülmektedir. Ancak "Hastaneye ulaşım kolaylığı" görüşüne katılımın diğer ifadelerle göre düşük

çıkıldığı gözlenmiştir. Bu konuda da hastane yönetiminin önlemler olarak memnuniyet oranını daha da yükseğe çıkarması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Bostan, Sedat, Taner Acuner, Gökhan Yılmaz. “Hastane İşletmelerinde Müşteri(Hasta) Beklentileri Araştırması”, Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara, 2005.

Can, Esin Nesrin. “Özel Hastanelerde Etkinlik ve Verimliliğin Arttırılmasında Faaliyet Denetiminin Rolü ve Uygulanabilirliği”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2010.

Çakıl, Ö.E. “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler” Tıp Araştırmaları Dergisi, 5(3), 2007: 140-143.

Engiz, Oğuz. “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Odaklı Kalite Gelişim Modeli ve Memnuniyetinin Ölçüm Anketleri”, Toplam Kalite Yönetimi Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Sempozyumu, (der. Mithat Çoruh), Başkent Üniversitesi Eğitim Vakfı, Ankara, 1999.

Esatoğlu, A.E. “Hastanelerde Hasta Tatmininin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi” ,Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, 1997.

Gök, Sibel. “Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş’ta Bir Alan Araştırması”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş, 2010.

Jackson, John, “Prioritising Customers and Other Stakeholders Using the AHP”, European Journal of Marketing, 2001: 35-39.

Kalkay, Mustafa Nuri, Çağdaş Hekimliğin Sorunları, İstanbul: Tıbbi Kitaplar Dağıtım Servisi, 1981.

Kavuncubaşı, Şahin, Hastaneler ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi, Ankara, 2001.

Koçak, Seçim, “Sağlık Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Önemi: Niğde Devlet Hastanesinde Bir Araştırma”, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde, 2009.

Korkmaz, Ş., “Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Konuya İlişkin İstanbul İl sınırları İçinde Yer Alan 50 Yatak ve Üstü Kapasiteli

Özel Sektör Hastanelerinde Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2003.

Sandıkçı, Mustafa, Koray Gürpınar, “Termal Turizm İşletmelerinde Kür Hizmetlerinin Algılanan Önemi: Ege Bölgesi’nde Bir Araştırma”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 10(1), 2008, s.s.103-121.

Tatarlı, N., “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatminini Etkileyen Unsurlar ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bolu, 2007.

Uyanık, Jale. “Hastanelerde Halkla İlişkiler Fonksiyonuna Bakış: Adana Bölgesinde bir Uygulama”, Mersin Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin, 2011.

Yanık, A. Sağlık Bakım Hizmetlerinde Hasta Bakım Tatmini ve Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Hasta Tatmini Üzerine Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2000.

<http://med.fatih.edu.tr> (02.04.2012)

www.fatih.edu.tr, (02.04.2012)