



HASTANEDEN MEMNUNİYET: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

HOSPITAL SATISFACTION: A RESEARCH IN A PUBLIC HOSPITAL

Fatih ŞANTAŞ¹, Gülcan ŞANTAŞ², Battal Burak TEMEL³

1. Doç. Dr., Yozgat Bozok Üniversitesi, fatih.santas@bozok.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1243-8275>
2. Dr. Öğr. Üyesi, Yozgat Bozok Üniversitesi, gulcan.santas@bozok.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-0488-9375>
3. Bağımsız Araştırmacı, Yozgat Bozok Üniversitesi, battalburak.temel@yobu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7701-7658>

Makale Türü **Article Type**
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi/Application Date
05.02.2021

Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date
18.02.2021

DOI
10.20875/makusobed.874877

Öz

Bu araştırmanın amacı, Yozgat'ta bir kamu hastanesinden hizmet almak üzere hastaneye başvuran bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmanın evrenini, Yozgat'ta bir kamu hastanesinden hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Bu kamu hastanesinden günlük yaklaşık 400, aylık 12.500 ayaktan hasta hizmet almaktadır. Bu durumda araştırmanın örneklem büyüklüğü 373 olarak hesaplanmış ve 401 kişiye ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)-Anket Uygulama Rehberi içerisinde yer alan "Hasta Deneyimi Anketi-Ayaktan Hasta" anket formu kullanılmıştır. Araştırma ölçeği maddelerinin 5 boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Araştırmada en fazla memnun olunan boyutun çalışanlar olduğu, en az memnun olunan boyutun ise hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım olduğu görülmektedir. Ölçeğin tamamından memnuniyet ortalaması 3,78 (±0,61) olup, bu durum hastaneden memnuniyetin iyi olduğunu göstermektedir. Yapılan analizler sonucunda hasta memnuniyetinin hastaların yaş, cinsiyet, eğitim, sağlık sigortası, iş durumu ve aylık gelire göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Bu araştırma sonucunda başta hastaneye ulaşım olmak üzere hasta memnuniyetinin artırılması için çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Hastane, Yozgat.

Abstract

The purpose of this research is to determine the satisfaction levels of individuals who apply to the hospital to receive service from a public hospital in Yozgat. The universe of the research consists of patients receiving service from a public hospital in Yozgat. Approximately 400 daily and 12,500 monthly outpatients receive service from this public hospital. In this case, the sample size of the research has been calculated as 373 and 401 people have been reached. The questionnaire form "Patient Experience Survey-Outpatient Patient" included in the Health Quality Standards (HQS) -Question Implementation Guide, developed by the Ministry of Health, General Directorate of Health Services, has been used as a data collection tool. It has been determined that the items of the research scale have been gathered under 5 dimensions. Employees are the most satisfied aspect of the research; The least satisfied dimension is the transportation to the hospital and service units. Average satisfaction with the whole scale is 3.78 (± 0.61), which indicates that satisfaction with the hospital is good. As a result of the analysis, it has been determined that patient satisfaction differs statistically significantly according to the age, gender, education, health insurance, job status and monthly income of the patients. As a result of this research, various suggestions have been made to increase patient satisfaction, especially transportation to the hospital.

Keywords: Patient Satisfaction, Hospital, Yozgat.

Bu makaleye atf yapmak için:

Şantaş, F., Şantaş, G. ve Temel B. B. (2021). Hastaneden memnuniyet: Kamu hastanesinde bir araştırma. *MAKU SOBED*, (33), 154-165. <https://doi.org/10.20875/makusobed.874877>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The purpose of this research is to determine the satisfaction levels of individuals who apply to the hospital to receive service from a public hospital in Yozgat. The aim of the study is to put forward the opinions of healthcare users about the hospital and to make suggestions for practice and literature.

Research Questions

How are the satisfaction levels of the patients? What are the most and least satisfied factors? What can be done to increase satisfaction?

Methodology

The universe of the research consists of patients receiving service from a public hospital in Yozgat. Approximately 400 daily and 12,500 monthly outpatients receive service from this public hospital. In this case, the sample size of the study has been calculated as 373 with 95% confidence level and 5% error. The number of people reached in this study is 401 and the determined sample size has been reached.

The questionnaire form "Patient Experience Survey-Outpatient Patient" (Ministry of Health, 2019) included in the Health Quality Standards (SKS) -Question Implementation Guide, developed by the Ministry of Health, General Directorate of Health Services, has been used as a data collection tool.

Factor analysis has been applied to the research data in order to determine the dimensions under which the questions in the research scale can be collected. The total variance explained as a result of the factor analysis is 70,5%. 18 questions in the research scale have been gathered under 5 factors. Factor 1, with 4 questions, includes access to hospital and service units; Factor 2 with 4 questions, waiting time; Factor 3 with 5 questions, employees; Factor 4 with 3 questions, cleanliness and physical conditions, and Factor 5 with 2 questions are named as general satisfaction and advice. The reliability value of the research scale has been calculated as $\alpha = 0,872$. In the analysis of the data obtained from the survey, descriptive statistical methods, the significance test of the difference between the two means, one-way analysis of variance for more than two independent groups, and the Tukey test in order to determine which group or groups caused the difference in one-way analysis of variance have been used.

Results and Conclusions

The lowest score is "I can easily get service from this hospital without the help of anyone." While taking the item, the highest score is "The behavior of the hospital staff towards me is in accordance with the rules of courtesy." has received the item. Employees are the most satisfied dimension; The least satisfied dimension is the transportation to the hospital and service units. Average satisfaction with the whole scale is 3.78 (± 0.61), which indicates that satisfaction with the hospital is good.

In addition, as a result of the analysis performed to determine whether the average of all items differs according to age without scaling the scale, it is seen that the age group that are statistically significantly less satisfied are those over the age of 61. When the whole scale was compared in terms of education level, it was determined that those who had primary school education and below were statistically significantly more satisfied. However, no significant difference has been found in terms of health insurance in the analysis made for the overall scale. In terms of work situation, employees are statistically significantly more satisfied with the transportation and waiting time to the hospital and service units and in the overall scale.

In terms of income, those who have an income of 4,000 TL or more are statistically significantly more satisfied in terms of access to the hospital and service units, the general satisfaction and recommendation dimension, and the overall scale.

In this study, satisfaction levels of patients receiving outpatient services have been examined. In future studies, long-term studies can be conducted to examine the change in the level of satisfaction in the same hospital over time. In addition, both inpatients and outpatients can be included in the study and compared with each other.

1. GİRİŞ

Sağlık sektöründe her geçen gün artan alternatifler sonucu oluşan rekabet, hastalar ve genel olarak sağlık hizmeti kullanıcılarının artan bilgi ve beklentileri, hastanelerin hastaların memnuniyetlerine önem vermelerini gerekli kılmaktadır. Diğer bir ifadeyle hastanenin daha fazla tercih edilir olmasını ve hastaların ihtiyaç duyduklarında hastaneye tekrar gelmelerini sağlamak için memnuniyet hususu önem arz etmektedir (Erdem vd., 2008, s. 96). Ayrıca hasta memnuniyetinin, hastanın sunulan tedaviye uyumu ve gerçekleşecek sonuç üzerinde pozitif etki oluşturmaları (Kaya ve Maimaiti, 2018, s. 602) memnuniyet konusuna önem verilmesi gereğinin bir diğer nedenidir.

Sağlık hizmeti, hizmet sektörü olması nedeniyle soyutluk, hizmet kalitesinin değişkenliği, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, stoklanamama gibi özelliklere sahiptir. Sağlık hizmetinin bu özelliklerinden dolayı, hastaların memnuniyetini sağlamada sadece sunulan sağlık hizmeti etken değildir (Qadri, 2012, s. 1525). Hastanelerde sağlık hizmeti sunulmasının yanında sağlık hizmetini destekleyici yemek, otelcilik, güvenlik, otopark gibi yardımcı hizmetler de sunulmaktadır. Bu nedenle hasta memnuniyetini sağlamada tüm bu unsurlar göz önünde tutulmalıdır (Karafakıoğlu, 1998; Tengilimoğlu, 2016).

Eğitim ve sağlık okuryazarlık düzeyinin artması ile hastalar; sağlık hizmeti sunum sürecinde edilgen rolden sorgulayan, bakım sürecine katılan bir role geçmişlerdir. Bu durum hasta memnuniyetinin önemini daha da artırmaktadır (Yılmaz, 2001, s. 70). Hasta memnuniyeti; hastanın yaşam tarzı, geçmiş deneyimleri, gelecekte beklenenleri ve bireysel-toplumsal değerleri içeren bir kavramdır (Zaim ve Tarım, 2010, s. 9). Hasta memnuniyeti, hasta bakımındaki kaliteyi gösteren unsurlardandır ve çeşitli durumlardan etkilenmesi nedeniyle karmaşık bir özellik gösterir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, s. 93). Bu nedenle hasta memnuniyeti çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Hasta memnuniyeti; hasta ya da sağlık hizmeti kullanıcısının tüm istek, beklenti ve ihtiyaçlarının giderilmesi olarak tanımlanabilmektedir (Emhan ve Bez, 2010, s. 242). Bir diğer tanımla hasta memnuniyeti, sunulan hizmetin hastanın beklentilerini karşılamasıdır (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, s. 93). Hasta memnuniyeti, hastanın beklentileri ile elde ettiklerine ilişkin psikolojik bir düzey olarak ifade edilebilir (Erdem vd., 2008, s. 97).

Hasta memnuniyeti; hastanın hastaneye başvuru anında başlamakta ve teşhis, tedavi ve tedavi sonuçlarının alınmasına kadar tüm süreçteki işlem ve faaliyetlerden etkilenmektedir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, s. 93). Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler Emhan ve Bez (2010) tarafından üç grupta toplanmıştır: İlki, hastanın kişisel ve demografik özellikleri olarak adlandırılabilen hastaya ilişkin özelliklerdir. Bu grupta hastanın yaş, cinsiyet, eğitim, sosyal güvence gibi özellikleri yer alır. İkinci grupta sağlık hizmetinin alındığı sağlık personeline ilişkin özellikler bulunmaktadır. Sağlık personelinin kişilik özellikleri, hasta ile iletişimi gibi özelliklerdir. Üçüncü grupta hizmet alınan sağlık kurumunun türü (devlet, üniversite, özel) ile fiziki imkânlar gibi (aydınlatma, otopark, bekleme salonları) kurumsal özellikler yer almaktadır.

Hasta memnuniyeti; hastanın karakteri, beklentileri ve psikososyal özelliklerinden etkilenmektedir (Cosma vd., 2020, s. 2). Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler Kavuncubaşı ve Yıldırım (2012) tarafından personel-hasta etkileşimi, hekim davranışı, bilgilendirme, beslenme hizmetleri, fiziksel ve çevresel koşullar, bürokrasi, güven ve hizmetin fiyatı şeklinde sıralanmıştır. Sağlık hizmetinde hastaların sunulan sağlık hizmetine ilişkin yeterli bilgi sahibi olmamaları durumunda hasta memnuniyetini bekleme süresi, fiziki imkânlar, çalışanların tutum ve davranışları gibi sağlık hizmeti dışındaki faktörler belirleyebilmektedir (Taşlıyan ve Gök, 2012, s. 78). Ayaktan (poliklinik) hastaların memnuniyetleri üzerinde muayene süreci ve süresi, soru ve şikâyetlerinin ilgili birimlerce cevaplanması, mahremiyet, doktor ve çalışanların tutumu, hastanenin fiziki özellikleri, randevu ve bekleme süresi gibi faktörler etkili olabilmektedir (Kaya ve Maimaiti, 2018, s. 602).

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin zaman içinde değişebilmesi ve hastane memnuniyet araştırmalarının bir kez yapıp bitecek bir uygulama olmayıp, periyodik olarak tekrarlanması gereği olarak çeşitli zamanlarda memnuniyet araştırmaları yapılmaktadır (Emhan ve Bez, 2010, s. 242). Hasta memnuniyeti araştırmaları, sağlık sektöründe en fazla kullanılan sonuç ölçütleri arasındadır (Aboabat ve Qannam, 2017, s. 1). Hasta memnuniyet araştırmalarında amaç; hastaların sunulan hizmetin kalitesini nasıl değerlendirdiklerinin belirlenmesi, memnuniyetlerinde öne çıkan faktör/faktörlerin öğrenilmesi, hastaneyi tercih nedenleri ve hastaneden beklentilerinin öğrenilmesi şeklinde sıralanabilir (Tezcan vd., 2013, s. 58). Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ile hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların talep ve beklentileri doğrultusunda hizmet sunulması sağlanabilmektedir (Ercan vd., 2004, s. 161). Hasta

memnuniyeti araştırmalarının hastane politikası ve hizmetlerde sağlanacak gelişime ilişkin bilgi sağlaması, sunulan hizmet ve programların etkinliğinin değerlendirilmesinde yardımcı olması, sonuçların duyurulması ile çeşitli hastanelerle kıyaslanmanın yapılması imkânı vermesi gibi yararları bulunmaktadır (Savaş ve Bahar, 2011, s. 24). Ayrıca hasta memnuniyeti araştırmaları, hastaların görüşlerini öğrenme imkanı vermesinin yanında sağlık hizmetleri kalitesinin de artırılmasına katkı sağlamaktadır (Ramirez vd., 2016, s. 332).

Türkiye’de sağlık alanında gerçekteştirilen reformlar ile hastaların önceleri sevk alarak gitmek zorunda kaldıkları üniversite hastanelerine gidebilmeleri, hastanelerin Sağlık Bakanlığı’na devredilmesi ve Genel Sağlık Sigortası ile farklı sosyal güvenlik kapsamındaki vatandaşların tüm hastanelere gidebilmeleri, özel hastanelerin SGK ile anlaşma yapmaları ile bireylerin ihtiyaç duyduklarında tercih yapabilecekleri hastane sayısının ve türünün artması hastaneler arasında rekabeti gündeme getirmiştir. Bu hususlar sonucunda sağlık hizmeti kullanıcılarının (hastaların) ihtiyaç ve beklentilerinin göz önüne alınması zorunluluğu eskisine oranla artmıştır. Tüm bu hususlar nedeniyle bu çalışmada bir kamu hastanesinden hastaların memnuniyet düzeylerinin araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmada hasta memnuniyeti, gerçekteştirilen birçok çalışmada (Ercan vd., 2004; İçli vd., 2006; Erdem vd., 2008; Kıdak ve Aksaraylı, 2008; Kırılmaz, 2013; Kılıç ve Topuz, 2015; Emhan ve Bez, 2019; Cosma vd., 2020) olduğu gibi hastaların hastaneye ilişkin deneyim ve düşüncelerinin sorulması ile değerlendirilmiştir.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Yozgat’ta bir kamu hastanesinden hizmet almak üzere hastaneye başvuran bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Çalışma ile sağlık hizmeti kullanıcılarının hastaneye ilişkin düşünceleri ortaya konularak uygulama ve kurama yönelik önerilerde bulunulması amaçlanmaktadır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Yozgat’ta bir kamu hastanesinden hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Bu kamu hastanesinden günlük yaklaşık 400, aylık 12.500 ayaktan hasta hizmet almaktadır. Bu durumda araştırmanın örneklem büyüklüğu %95 güven düzeyi ve %5 hata ile 373 olarak hesaplanmıştır. Bu araştırmada ulaşılan kişi sayısı 401 olup, belirlenen örneklem sayısına ulaşılmıştır. Veri toplama aracı, hastalarla yüz yüze görüşülerek doldurtulmuştur.

2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplamada Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğu tarafından geliştirilen Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)-Anket Uygulama Rehberi içerisinde yer alan “Hasta Deneyimi Anketi-Ayaktan Hasta” (Sağlık Bakanlığı, 2019) anket formu kullanılmıştır. Anket formu, kişisel ve demografik sorular dışında toplam 18 sorudan oluşmaktadır. Anket; Likert tipi olup, 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum anlamını ifade etmektedir. Araştırma ölçeğinde yer alan soruların hangi boyutlar altında toplanabildiğini belirlemek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Tablo 1 incelendiğinde verinin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 1. KMO ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,844
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3707,944
	df	153
	Sig.	,000

Tablo 2’de faktör analizi sonuçları verilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda açıklanan toplam varyans %70,5’tir. Araştırma ölçeğinde yer alan 18 soru 5 faktör altında toplanmıştır. Faktör 1, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım; Faktör 2, bekleme süresi; Faktör 3, çalışanlar; Faktör 4, temizlik ve fiziki şartlar ve Faktör 5, genel memnuniyet ve tavsiye etme şeklinde isimlendirilmiştir.

Tablo 2. Döndürülmüş Faktör Yükleri ve Özdeğerler

DEĞİŞKEN	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	0,855				
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	0,802				
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	0,862				
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	0,698				
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.		0,730			
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.		0,879			
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.		0,924			
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.		0,904			
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.			0,730		
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.			0,719		
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.			0,736		
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.			0,830		
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.			0,853		
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.				0,792	
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi.				0,730	
Hastane genel olarak temizdi				0,863	
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.					0,807
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.					0,832
Özdeğerler	6,135	2,418	1,769	1,318	1,066
%	34,084	13,432	9,825	7,321	5,924
Birikimli %	34,084	47,515	57,341	64,662	70,586

Araştırma ölçeğinin güvenirlik değeri $\alpha=0,872$ olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutları olan hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, bekleme süresi, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar ve genel memnuniyet için de güvenirlik katsayılarının 0,70'den yüksek olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 3).

Tablo 3. Araştırma Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Genel	18	0,872
Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım	4	0,859
Bekleme süresi	4	0,790
Çalışanlar	5	0,709
Temizlik ve fiziki şartlar	3	0,861
Genel memnuniyet ve tavsiye etme	2	0,869

2.4. Verilerin Analizi

Çalışmada uygulanacak analiz yöntemlerine karar verebilmek için verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Normal dağılım için Shapiro-Wilk testi ve basıklık-çarpıklık istatistiklerine bakılmıştır. Shapiro-Wilk testi sonucunda p değerinin anlamsız olması ($p>0,05$) nedeniyle verinin normal dağıldığı kabul edilmiştir. Bu nedenle analizlerde parametrik yöntemler kullanılmıştır.

Verilerin analizinde SPSS 20.0 paket programından yararlanılarak tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi, ikiden fazla bağımsız gruplar için tek yönlü varyans analizi ve tek yönlü varyans analizinde farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla Tukey testi kullanılmıştır.

2.5. Etik Kurul Onayı

Bu araştırma için Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından 21.10.2020 tarih ve 14/19 Karar No'lu ve E.27676 sayılı Etik Kurul onayı alınmıştır. Ayrıca çalışmada kullanılan anket için Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünden ve veri toplanması için çalışmanın gerçekleştirildiği hastaneden izin alınmıştır.

3. BULGULAR

Katılımcıların özellikleri Tablo 4'te verilmektedir. Katılımcıların %33,9'unun 36-50 yaş aralığında, %56,9'unun kadın, %40,4'ünün lise eğitim düzeyinde olduğu görülmektedir. Ayrıca araştırmanın katılımcılarının %91,8'inin sağlık sigortası olduğu, %50,1'inin çalışmadığı ve %37,2'sinin asgari ücretten daha az aylık geliri olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4. Katılımcılara İlişkin Özellikler

DEĞİŞKENLER	Sayı	%
Yaş (yıl)		
≤35	74	18,5
36-50	136	33,9
51-60	86	21,4
≥61	105	26,2
Cinsiyet		
Kadın	228	56,9
Erkek	173	43,1
Eğitim		
İlkokul ve Altı	54	13,5
Ortaokul	72	18,0
Lise	162	40,4
Ön Lisans ve Üzeri	113	28,2
Sağlık Sigortası		
Var	368	91,8
Yok	33	8,2
İş Durumu		
Çalışıyor	200	49,9
İşsiz/Ev Hanımı	201	50,1
Aylık Gelir		
Asgari Ücretten Az	149	37,2
Asgari Ücret	82	20,4
2500-4000 TL	79	19,7
4000 TL ve Daha Fazla	91	22,7
Toplam	401	100,0

Tablo 5'te araştırma ölçeğinin maddelerine ilişkin dağılım verilmektedir. Tablo incelendiğinde en az puanın "Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim." maddesi alırken en fazla puanı ise "Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu." maddesi almıştır. Bu durum, katılımcıların hastaneden personelinden memnun olduğu ancak hastaneden hizmet almada mutlaka birilerinin yardımına ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Tüm maddelerin ortalaması 3'ün üzerinde olup; bu sonuç, katılımcıların memnun olmadıkları madde olmadığına işaret etmektedir.

Tablo 5. Hastaneden Memnuniyete İlişkin Maddeler

Faktörler	n	Min.	Max.	Ort.	St. Sapma
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	401	1,00	5,00	3,38	1,33
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	401	1,00	5,00	3,20	1,26
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	401	1,00	5,00	3,53	1,24
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	401	1,00	5,00	3,01	1,21
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	401	1,00	5,00	3,84	1,09
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.	401	1,00	5,00	4,04	0,91
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	401	1,00	5,00	3,85	0,96
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	401	1,00	5,00	4,13	0,89
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	401	1,00	5,00	4,05	0,93
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	401	1,00	5,00	3,64	1,25
Doktorum tarafından hastalığımı ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	401	1,00	5,00	3,89	1,20
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	401	1,00	5,00	4,10	0,82
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	401	1,00	5,00	4,48	0,75
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	401	1,00	5,00	4,01	1,01
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi.	401	1,00	5,00	3,21	1,21
Hastane genel olarak temizdi	401	1,00	5,00	3,96	0,97
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	401	1,00	5,00	3,64	1,21
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	401	1,00	5,00	4,03	1,02

Tablo 6’da araştırma ölçeği maddelerinin 5 boyut altında toplanması sonucu oluşan dağılım yer almaktadır. Tablo incelendiğinde en fazla memnun olunan boyutun çalışanlar olduğu; en az memnun olunan boyutun ise hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım olduğu görülmektedir. Ölçeğin tamamından memnuniyet ortalaması 3,78 ($\pm 0,61$) olup, bu durum hastaneden memnuniyetin iyi olduğunu göstermektedir.

Tablo 6. Boyutlara İlişkin Puan Dağılımı

Boyutlar	n	Min.	Max.	Ort.	St. Sapma
<i>Genel</i>	401	1,00	5,00	3,78	0,61
Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım	401	1,00	5,00	3,44	1,06
Bekleme süresi	401	1,00	5,00	3,60	0,83
Çalışanlar	401	1,00	5,00	4,10	0,63
Temizlik ve fiziki şartlar	401	1,00	5,00	3,80	0,74
Genel memnuniyet ve tavsiye etme	401	1,00	5,00	4,00	0,94

Tablo 7’de katılımcıların demografik ve kişisel özelliklerine göre hastaneden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması verilmektedir. Tablo incelendiğinde hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda 61 yaş ve üzerindekiilerin; bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlar, genel memnuniyet ve tavsiye etme açısından 35 yaşın altındakilerin istatistiksel olarak anlamlı şekilde memnuniyetsiz olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ölçeğin boyutlandırma yapılmaksızın tüm maddelerin ortalaması yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde en az memnun olan yaş grubunun 61 yaş ve üzerindekiiler olduğu görülmektedir.

Cinsiyet açısından gerçekleştirilen iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi sonucunda erkeklerin hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar boyutlarında ve ölçeğin tamamında istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun oldukları belirlenmiştir. Araştırmada hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda lise ve ön lisans ve üzerinde eğitim düzeyinde olanlar, bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlardan ilköğretim ve altında eğitimi olanlar memnundur. Ölçeğin tamamının eğitim düzeyi açısından karşılaştırılmasına bakıldığında ilköğretim ve altında eğitimi olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun oldukları belirlenmiştir.

Sağlık sigortası olanlar hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda ve genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun olmuşlardır. Ancak ölçeğin geneli için yapılan analizde sağlık sigortası açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. İş durumu açısından

çalışanlar hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım ve bekleme süresinde ve ölçeğin genelinde istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur.

Gelir açısından hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda, genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda ve ölçeğin genelinde 4000 TL ve üzerinde geliri olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur.

Tablo 7. Araştırma Katılımcılarının Çeşitli Özelliklerine Göre Boyutlar İçin Yapılan Analiz Sonuçları

Değişkenler	Hastaneye ve Hizmet Birimlerine Ulaşım		Bekleme Süresi		Çalışanlar		Temizlik ve Fiziki Şartlar		Genel Memnuniyet ve Tavsiye Etme		Ölçeğin Tamamı	
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	Ort.	S.S.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.
<i>Yaş (yıl)</i>												
≤35 (1)	3,71	0,90	3,26	0,77	4,05	0,58	3,33	0,75	3,77	0,91	3,94	0,56
36-50 (2)	3,78	0,87	3,68	0,85	4,08	0,69	3,76	0,77	3,98	0,99	3,86	0,65
51-60 (3)	3,62	0,97	3,73	0,79	4,18	0,66	3,90	0,71	4,20	0,85	3,91	0,59
≥61 (4)	2,65	1,06	3,88	0,87	4,08	0,56	3,87	0,69	4,02	0,92	3,59	0,55
	F=32,634; p=0,000 1-4: p=0,000 2-4: p=0,000 3-4: p=0,000		F=4,528; p=0,037 1-4: p=0,040		F=0,735; p=0,532		F=4,287; p=0,028 1-3: p=0,038 1-4: p=0,040		F=2,814; p=0,039 1-3: p=0,022		F=5,853; p=0,001 1-4: p=0,000 2-4: p=0,003 3-4: p=0,001	
<i>Cinsiyet</i>												
Kadın	3,25	1,02	3,55	0,79	4,03	0,66	3,71	0,74	3,94	0,92	3,69	0,60
Erkek	3,68	1,07	3,66	0,89	4,18	0,57	3,91	0,71	4,08	0,95	3,90	0,60
	t=-4,025; p=0,000		t=-1,356; p=0,176		t=-2,229; p=0,024		t;-2,652 p=0,008		t=-1,454; p=0,152		t=-3,402; p=0,001	
<i>Eğitim</i>												
İlkokul ve Altı (1)	2,41	1,11	3,68	0,90	4,12	0,60	3,88	0,71	4,22	0,71	3,85	0,54
Ortaokul (2)	2,88	1,00	3,55	0,87	4,03	0,63	3,72	0,68	3,79	1,07	3,60	0,62
Lise (3)	3,71	0,76	3,42	0,86	4,05	0,58	3,85	0,70	4,02	0,85	3,86	0,52
Ön Lisans ve Üzeri (4)	3,89	0,96	3,13	0,74	4,01	0,71	3,12	0,83	4,00	1,04	3,18	0,69
	F=45,039; p=0,000 1-2: p=0,027 1-3:p=0,000 1-4:p=0,000 2-3:p=0,000 2-4:p=0,000		F=3,957; p=0,037 1-4:p=0,040		F=0,559; p=0,642		F=3,702; p=0,019 1-4:p=0,027		F=2,160; p=0,092		F=7,006; p=0,000 1-3:p=0,005 1-4:p=0,004 2-3:p=0,012 2-4:p=0,010	
<i>Sağlık Sigortası</i>												
Var	3,86	1,06	3,60	0,83	4,10	0,63	3,81	0,74	4,52	0,92	3,79	0,61
Yok	3,09	1,01	3,55	0,94	4,01	0,68	3,61	0,75	3,11	1,05	3,63	0,58
	t=3,381; p=0,000		t=0,342; p=0,732		t=0,779; p=0,436		t=1,499; p=0,135		t=2,865; p=0,013		t=1,486; p=0,138	
<i>İş Durumu</i>												
Çalışıyor	3,88	0,84	3,68	0,77	4,15	0,60	3,83	0,74	4,02	0,93	3,92	0,57
İşsiz/Ev Hanımı	3,00	1,07	3,51	,88	4,04	0,66	3,77	0,74	3,98	0,94	3,64	0,61
	t=9,039; p=0,000		t=2,037; p=0,042		t=1,742; p=0,082		t=0,771; p=0,441		t=0,451; p=0,652		t=4,657; p=0,000	
<i>Aylık Gelir</i>												
Asgari Ücretten Az (1)	3,00	1,08	3,50	0,91	4,05	0,64	3,78	0,75	3,53	0,96	3,64	0,61
Asgari Ücret (2)	3,18	0,74	3,64	0,78	4,12	0,52	3,83	0,69	3,96	0,78	3,67	0,46
2500-4000 TL (3)	3,28	1,04	3,57	0,83	4,04	0,75	3,80	0,70	4,04	0,93	3,73	0,65
4000 TL ve Daha Fazla (4)	3,98	0,94	3,75	0,74	4,20	0,59	3,79	0,80	4,10	1,03	3,97	0,62
	F=45,039; p=0,000 1-4:p=0,000 2-4:p=0,000		F=1,057; p=0,367		F=0,559; p=0,642		F=1,202; p=0,309		F=2,560; p=0,008 1-4:p=0,027		F=6,750; p=0,000 1-4:p=0,000 2-4:p=0,023 3-4:p=0,043	

3. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma, Yozgat'ta yer alan bir kamu hastanesine başvuran poliklinik hastalarının hastaneden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda araştırma ölçeğinin beş boyut altında toplandığı belirlenmiş ve boyutlar içeriği yansıtacak şekilde isimlendirilmiştir. Bu isimlendirme hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, bekleme süresi, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar ve genel memnuniyet ve tavsiye etme şeklindedir.

Araştırma ölçeğinin ortalama puanlarına bakıldığında en az puanı “Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.” maddesi alırken; en fazla puanı ise “Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.” maddesi almıştır. Qadri vd., (2012) tarafından yapılan çalışmada da doktorlarla olan ilişkiler iyi ve mükemmel şeklinde ifade edilmiştir. Manzoor vd., (2019) tarafından sağlık hizmetlerinden memnuniyette doktor davranışlarının aracı değişken olarak incelendiği çalışmada doktor davranışlarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir. Bu durum, katılımcıların hastaneden personelinden memnun olduğu ancak hastaneden hizmet almada mutlaka birilerinin yardımına ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Hastaneye ulaşım, danışma ve yönlendirme hizmetleri ve muayene odasının fiziki koşulları düşük puan alan diğer maddelerdir. Hastane yönetimi, hastaların hastaneye ulaşımını kolaylaştırmak için yerel yönetimle görüşerek şehir içi araçların saat sıklığının artırılması, çeşitli semtlerden hastaneye doğrudan ulaşımın sağlanması yönünde gayret göstermelidir. Ayrıca danışma ve yönlendirme hizmetleri için yönlendirme personelinin istihdamı ya da sayılarının artırılması ve muayene odalarının eksiklerinin belirlenerek giderilmesi önerilebilir.

Faktör analizi ile belirlenen beş boyutun ortalama değerlerine bakıldığında en fazla memnun olunan boyutun çalışanlar olduğu, en az memnun olunan boyutun ise hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım olduğu görülmektedir. Hastaların memnuniyetlerinde önemli bileşenler arasında yer alan çalışanlardan memnuniyetlerinin yüksek çıkması hastane için olumlu bir husustur. Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım için yapılabilecek öneriler bir üstteki paragrafta ifade edilmiştir. Yine bekleme süresi en az puan alan boyutlar arasındadır. Hastaların bu şekilde düşünmelerine neden olan hususlar araştırmalı, süreç analizleri yapılarak varsa gereksiz işlem adımları ortadan kaldırılmalı, ayrıca bekleme süresini kısaltacak sağlık personeli ve idari personel sayısının artırılması, hastanede kullanılan yazılımların güncel hali kullanılarak sistemsel sorun kaynaklı beklemenin önüne geçilmesi önerilebilir. Ayrıca bekleme salonları, kantin gibi alanlara özen gösterilerek hastaların bekleme esnasında zaman geçirebilecekleri uygun alanlar oluşturularak bekleme algılarındaki olumsuzluklar giderilebilir.

Araştırmada boyutların ve ölçeğin tamamının katılımcıların çeşitli kişisel ve demografik özelliklerine göre değerlendirilmesi için fark analizleri gerçekleştirilmiştir. Yaş değişkeni için yapılan analiz sonuçları, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda 61 yaş ve üzerindeki; bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlar, genel memnuniyet ve tavsiye etme açısından 35 yaşın altındakilerin istatistiksel olarak anlamlı şekilde memnuniyetsiz olduğunu göstermektedir. Ölçeğin tamamının yaşa göre farklılaşp farklılaşmadığının tespiti için yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde en az memnun olan yaş grubunun 61 yaş ve üzerindeki olduğu görülmektedir. Ercan vd. (2014) tarafından yapılan çalışmada yaş ile personel ve fiziksel durum arasında anlamlı pozitif ilişki bulunmuştur. Kıdak ve Aksaraylı (2008) tarafından yapılan çalışmada yaş ile memnuniyet arasında negatif ilişki bulunmuştur. Kırılmaz (2013) tarafından yapılan çalışmada ise muayene hizmetlerinden yaş arttıkça daha memnun olduğu belirlenmiştir. Bekleme süresi ve hastaneye ulaşımından yaş ilerledikçe memnuniyetsizlik hastaların fiziksel durumları ile açıklanabilir. Yaşlandıkça hareket etmenin zorlaşması nedeninin bu duruma neden olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamı için memnuniyetin 61 yaş ve üzerinde olanlar için en az düzeyde çıkması hastaneye ulaşımın zorluğu, hastane birimlerinin birbirine uzaklığı, yönlendirme hizmetlerinin yetersizliği ve yaşlılarda muhtemelen genel eğitim ve sağlık okuryazarlığı düzeyinin gençlere göre düşüklüğü ile açıklanabilir. Bu nedenle özellikle hastaneye ulaşım ve hastane içi yönlendirme hizmetlerine verilecek özen ile memnuniyet düzeyi bu yaş grubunda artabilecektir.

Cinsiyet açısından gerçekleştirilen iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi sonucunda erkeklerin hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar boyutlarında ve ölçeğin tamamında istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. Kıdak ve Aksaraylı (2008) ve Savaş ve Bahar, 2011 tarafından yapılan çalışmalarda memnuniyet açısından cinsiyetin önemli olmadığı, İçli vd., (2006) tarafından yapılan çalışmada ise kadınların erkeklere göre daha memnun

oldukları belirlenmiştir. Erkeklerin daha fazla memnun olmaları hastaneye ve hizmet birimlerine daha kolay ulaşmaları ile açıklanabilir.

Araştırmada hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda lise ve ön lisans ve üzerinde eğitim düzeyinde olanlar, bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlardan ilkokul ve altında eğitimi olanlar memnundur. Ölçeğin tamamının eğitim düzeyi açısından karşılaştırılmasına bakıldığında ilkokul ve altında eğitimi olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun oldukları belirlenmiştir. Araştırmanın bulguları alan yazında yapılan çalışmalarla uyumludur (Emhan ve Bez, 2010; Ercan vd., 2004; Kıdak ve Aksaraylı, 2008; Taşlıyan ve Akyüz, 2010). Bu husus eğitim düzeyi arttıkça beklentilerin artması ve buna paralel olarak mevcut durumla ilgili memnuniyetin azalması ile açıklanabilir.

Sağlık sigortası olanlar, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda ve genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun olmuşlardır. Ancak ölçeğin geneli için yapılan analizde sağlık sigortası açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. Sağlık sigortası olanların sağlık hizmetlerine finansal erişimlerinin daha kolay olması nedeniyle daha memnun oldukları ifade edilebilir.

İş durumu açısından çalışanlar hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım ve bekleme süresinde ve ölçeğin genelinde istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur. Bu durumun gerekçesi sağlık sigortasındaki durum ile açıklanabilir. İş olanların genellikle kayıtlı istihdamda olmaları durumunda aynı zamanda sigortalı olmaları nedeniyle hizmet alımında finansal güçlük çekmemeleri, çalışma ile eğitim arasındaki pozitif ilişki düşünüldüğünde hizmeti nerden nasıl alacaklarını bilmeleri bu grubun memnuniyet düzeyini artmış olabilir.

Gelir açısından hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda, genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda ve ölçeğin genelinde 4000 TL ve üzerinde geliri olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur. Ercan vd., (2004) tarafından yapılan çalışmada gelir ile genel memnuniyet, personel, fiziksel durum, poliklinik hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ters yönlü ilişki bulunmuştur. Her ne kadar Genel Sağlık Sigortası ile nüfusun tamamına yakını kapsam içerisine alınsa da artan harcamalar ve maliyetler nedeniyle sigorta kapsamındaki hizmetler için hastalar cepten sağlık harcaması yapmaktadır. Bu nedenle geliri düşük olan vatandaşların memnuniyetsizliğine etki eden bir koşul olarak bu durum düşünülebilir. Ayrıca farklı durumlar göz ardı edildiğinde gelir ile eğitim arasındaki pozitif ilişkinin de bu durumu ortaya çıkardığı ifade edilebilir.

Bu çalışmada ayaktan sağlık hizmeti alan hastaların memnuniyet düzeyleri hastaların deneyimleri üzerinden incelenmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda aynı hastanedeki memnuniyet düzeyinin zaman içindeki değişiminin incelenmesi için uzun dönemli çalışma yapılabilir ve hem yatan hem de ayaktan hastalar çalışma kapsamına alınarak birbirleri ile karşılaştırılabilir. Ayrıca bundan sonraki çalışmalarda Sağlık Bakanlığının örnek hasta deneyimi anketlerinin tamamının sonuçları karşılaştırmalı bir şekilde verilebilir.



Makale ile ilgili notlar

Araştırmanın uygulanması öncesinde Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından 21.10.2020 tarih ve 14/19 Karar No'lu ve E.27676 sayılı etik kurul izni alınmıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın tüm süreçlerinde araştırmanın yazarları eşit derecede katkı sağlamıştır.

KAYNAKÇA

- Aboabat, A. ve Qannam, H. (2017). Development of an Arabic inpatient satisfaction survey: Application in acute medical rehabilitation setting in Saudi Arabia, *BMC Health Services Research*, 17(664), 1-11, doi:10.1186/s12913-017-2596-2
- Cosma, SA., Bota, M., Fleseriu, C., Morgovan, C., Valeanu, M. ve Cosma, D. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability* 12, 1612; doi:10.3390/su12041612.
- Emhan, A. ve Bez, Y. (2010). Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 37(3), 241-247.
- Ercan, İ., Ediz, B. ve Kan, İ. (2004). Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 11(3), 161-167.
- Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., FIRAT, G., ... ve Kubat, C. (2008). Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 95-110.
- İçli, GE., Kuşuoğlu, S. ve Aslan, FE. (2006). Sosyodemografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisi. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11(1), 383-400.
- Karafakioğlu, M. (1998). *Sağlık hizmetleri pazarlaması*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Yayın No:271.
- Kaya, DŞ. ve Maimaiti, N. (2018). Ayaktan hasta memnuniyeti ölçeği geliştirme çalışması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(4), 601-623.
- Kıdak, L.B. ve Aksaraylı, M. (2008). Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(3), 87-122.
- Kılıç, T. ve Topuz, R. (2015). Hastalarla iletişimin, hasta memnuniyetine etkisi: Özel, devlet ve üniversite hastanesi karşılaştırılması. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 9, 78-95.
- Kırılmaz, H. (2013). Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: Poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 11-21.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain A., Asif, M. ve Shah, SIA. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(3318), 1-16.
- Qadri, SS, Pathak, R., Singh, M, Ahluwalia,SK., Saini S, Garg, PK (2012). An assessment of patients satisfaction with services obtained from a tertiary care hospital in Rural Haryana. *International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health*, 4(8), 1524-1537.
- Ramirez, OJG, Carrillo, GM, Cardenas, DC. (2016). Survey on satisfaction with healthcare of patients with chronic disease. *Enfermería Global*, 44, 331-340.
- Sağlık Bakanlığı (2019). Anket Uygulama Rehberi. *T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı, Ankara*. Erişim Tarihi: 07.08.2020, <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/30308/0/anket-uygulama-rehberi-son-basim-11042019pdf.pdf>
- Savaş, E. ve Bahar, A. (2011). Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Gaziantep Tıp Dergisi*, 17(1), 24-28.

- Taşlıyan, M. ve Gök, S. (2012). Kamu ve özel hastanelerde hasta memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta bir alan çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 69-94.
- Tengilimoğlu, D. (2014). *Sağlık hizmetleri pazarlaması (4. baskı)*. Siyasal Kitabevi.
- Tezcan D., Yücel, M.H., Ünal, U B, Edirne, T. (2014). Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 7(1), 57-62.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2), 69-74.
- Zaim, H. ve Tarım, M. (2010). Hasta memnuniyeti: Kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması, *Sosyal Siyaset Konferansları*, 59(2), 1-24.