

To cite this article: Güngör A, Karagöl C. Üçüncü basamak çocuk hastanesine başvuran ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerinin değerlendirilmesi. Ortadoğu Tıp Derg 2020; 12(1): 40-44. <https://doi.org/10.21601/ortadogutipdergisi.621189>

■ Orijinal Makale

Üçüncü basamak çocuk hastanesine başvuran ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerinin değerlendirilmesi

Evaluation of parents' satisfaction, loyalty and trust levels who apply to tertiary pediatric hospital

Ali Güngör ^{1*} , Cüneyt Karagöl ¹ 

¹ Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim Araştırma Hastanesi, Genel Pediatri Kliniği, Ankara, Türkiye

* Sorumlu Yazar: Ali Güngör E-posta: gungorali19@gmail.com ORCID: 0000-0003-4139-3480

Gönderim: 15 Haziran 2019 Kabul: 6 Ağustos 2019

ÖZ

Amaç: Gelişen sağlık sektörü hastaların hastane ve doktor seçmelerine olanak sağlamaktadır. Bunun sonucu olarak hasta memnuniyeti, bağlılık ve güven düzeylerinin önemi artmaktadır. Bu çalışmada ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerinin belirlenmesini amaçladık.

Gereç ve Yöntem: 20 Nisan – 30 Mayıs 2019 tarihleri arasında hastanemize başvuran ve çalışmaya katılmayı kabul eden 464 anne-baba dahil edildi. Ebeveynlerin hasta memnuniyeti, bağlılık ve güven düzeyleri belirlenmeye çalışıldı.

Bulgular: Çalışmaya dahil edilen 464 ebeveynin, 287'si (%61,9) kadın, 177'si (%38,1) erkekti ve ortalama yaş $33,6 \pm 10,06$ yıl olarak bulundu. Katılımcıların ortalama memnuniyet puanı $4,14 \pm 0,67$, hasta bağlılık puanı $4,07 \pm 0,76$ ve hekim güven düzeyi puanı $4,17 \pm 0,69$ olarak saptandı. Çocuğunda kronik hastalık öyküsü olan ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve hasta-hekim güven düzeylerinin anlamlı olarak düşük olduğu saptandı. Hasta memnuniyeti ile bağlılık, hasta-hekim güven düzeyi arasında anlamlı ilişki saptandı (sırasıyla $p=0,01$ ve $p=0,019$).

Sonuç: Ebeveynlerin hasta memnuniyeti, bağlılık ve güven düzeyleri yüksek bulunsa da, çocuklarında kronik hastalık öyküsü olan ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve hasta-doktor güven düzeyleri anlamlı olarak düşük bulundu.

Anahtar kelimeler: memnuniyet, bağlılık, güven, ebeveyn

ABSTRACT

Aim: The developing health sector allows patients to choose hospitals and doctors. As a result, the importance of patient satisfaction, loyalty and trust levels increase. In this study we aimed to determine the satisfaction, loyalty and trust levels of the parents.

Material and Method: 464 parents who admitted to our hospital between April 20 and May 30, 2019 were included in the study. Patient satisfaction, loyalty and trust levels of the parents were tried to be determined.

Results: Of the 464 parents included in the study, 287 (61.9%) were female and 177 (38.1%) were male and the mean age was 33.6 ± 10.06 years old. Mean satisfaction score of the participants was 4.14 ± 0.67 , patient loyalty score was 4.07 ± 0.76 and trust score was 4.17 ± 0.69 . Satisfaction, loyalty and patient-physician trust levels of the parents with a history of chronic illness were significantly lower. A significant difference was found between patient satisfaction and patient loyalty, patient-physician trust level ($p = 0.01$ and $p = 0.019$, respectively).

Conclusion: Although the patient satisfaction, loyalty and trust levels of the parents were found to be high in our hospital, the satisfaction, loyalty and patient-physician trust levels of the parents with a history of chronic disease in their children were found to be significantly lower.

Keywords: satisfaction, trust, loyalty, parents

GİRİŞ

Gelişen sağlık sektörü hastaların hastane ve doktor seçmelerine olanak sağlamaktadır, bunun sonucu olarak da hasta memnuniyeti gün geçtikçe önemi artan bir konu haline gelmektedir. Hekim ve hastane seçiminde hasta memnuniyeti son derece önemlidir. Yapılan çalışmalarda hasta memnuniyetinin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve aylık gelire bağlı olarak değişiklik gösterebildiği saptanmıştır [1-3]. Hasta bağlılığı, hastaların aynı hastaneye tekrar başvurması ve bu hastaneyi başkalarına tavsiye etmesi olarak tanımlanabilir [2,4]. Hasta memnuniyetinin, hasta bağlılığı üzerine olumlu etkilerinin olduğu gösterilmiştir [2,5]. Hasta güveni; hekiminin uygun tedavi ve tıbbi bakımı sağlayacağına hastanın inancı olarak tanımlanabilir [6]. Güven duygusu hasta-hekim ilişkisinin temel yapı taşıdır. Hekime olan güvenin hasta bağlılığını olumlu yönde etkilediği bilinmektedir [7,8].

Bu çalışmanın amacı, üçüncü basamak çocuk hastanesi pediatri polikliniklerine başvuran ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerinin belirlenmesi ve memnuniyet ile bağlılık ve güven arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmaya, 20 Nisan – 30 Mayıs 2019 tarihleri arasında Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi pediatri polikliniklerine çocuğunu muayene ettirmeye gelen ve

çalışmaya katılmayı kabul eden 464 anne-baba dahil edildi. Katılımcılarla yüz yüze görüşüldü. Katılımcılardan öncelikle 6 sorudan oluşan ve demografik özelliklerin sorgulandığı bölümü doldurmaları istendi. Eğitim düzeyi; okur-yazar, ilköğretim mezunu, lise, üniversite ve yüksek lisans/doktora olarak beş gruba ayrıldı. Ailenin aylık geliri 1600 Türk Lirası (TL) ve altı, 1601-4500 TL arası ve 4500 TL üstü olarak 3 gruba ayrıldı. Hastanemize başvuru sayıları ilk kez, 2-3 kez, 4 ve üzeri olmak üzere 3 gruba ayrıldı. Katılımcılardan Erdem ve ark [2] tarafından oluşturulan 'Hasta Memnuniyeti Anketi' ve 'Hasta Bağlılığı Anketi'ndeki ifadeleri cevaplamaları istendi. Hasta Memnuniyeti Anketi 15 ifadeden, Hasta Bağlılığı Anketi ise 11 ifadeden oluşmaktaydı. Çalışmanın son kısmında ise Yılmaz [9] tarafından geliştirilen ve hasta-hekim güven düzeyini sorgulayan, 22 ifadeden oluşan anketi cevaplamaları istendi. Her bir ifade için 5'li Likert ölçeği ile değerlendirme yapıldı ve 1-5 puan arasından puanlandırıldı.

Katılımcılara anket öncesi bilgi verilerek onam alındı. Çalışma için SBÜ Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim Araştırma Hastanesi Etik Kurulu'ndan (15.04.2019-097) izin alınmıştır.

İstatistiksel İncelemeler

İstatistiksel verilerin hesaplanmasında SPSS ver. 24.0 for Windows (SPSS Inc.; Chicago, IL, ABD) programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotların (Ortalama, Standart sapma, frekans) yanı sıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında normal dağılım gösteren parametrelerin gruplar arası

Tablo 1. Katılımcı Memnuniyeti İfadelerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
1	Hastanedeki kabul, danışma ve bilgilendirme hizmetlerinden	4,57	0,72
2	Hekimlerin ilgisi ve nezaketinden	4,39	0,77
3	Hekimlerin teşhis ve tedavi konusunda sizi bilgilendirmesinden	4,32	0,84
4	Hemşirelerin ilgisi ve nezaketinden	4,22	0,83
5	Diğer personelin ilgisi ve nezaketinden	4,16	0,93
6	Verilen hizmetlerin hızından	4,13	0,95
7	Hastanenin temizliğinden	3,97	1,10
8	Laboratuvar hizmetlerinden	4,11	0,97
9	Kantin ve kafeterya hizmetlerinden	3,95	1,12
10	Beslenme hizmetlerinden	3,97	1,09
11	Lavabo ve tuvalet hizmetlerinden	3,83	1,23
12	Hasta mahremiyetine saygıdan	4,13	1,00
13	Evrak işlemlerinden	4,13	0,95
14	Tahlil ve tetkiklerin güvenilirliğinden	4,18	0,88
15	Genel olarak hastaneden aldığım hizmetten	4,20	0,93

karşılaştırmalarında Student T testi ve Anova testi kullanıldı. İki den fazla grup karşılaştırmalarında Post Hoc testlerinden Tukey ve Tamhane testi kullanıldı. Korelasyon analizi için Pearson Korelasyon testi kullanıldı. Anlamlılık $p < 0.05$ olarak değerlendirildi.

BULGULAR

Çocuk hastalıkları polikliniklerine başvuran ve çalışmaya katılmayı kabul eden 464 anne veya baba çalışmaya dahil edildi. Ebeveynlerin 287'si (%61,9) kadın, 177'si (%38,1) erkekti ve ortalama yaş $33,6 \pm 10,06$ yıl bulundu. Çalışmaya dahil edilen 464 ebeveynin 98'inin (%21,1) çocuğunda kronik hastalık öyküsü mevcuttu. Katılımcıların 26'sı (%5,6) okur yazar, 98'i (%21,1) ilköğretim mezunu, 181'i (%39) lise mezunu, 143'ü (%30,8) üniversite mezunu ve 16'sı (%3,4) yüksek lisans-doktora mezunuydu. Katılımcı ailelerin aylık gelir dağılımları ise, 130'u (%28) 1600 TL ve altı, 247'si (%53,2) 1601-4500 TL arasında ve 87'si (%18,8) 4500 TL ve üzerindeydi. 112 (%24,1) katılımcı hastanemize ilk kez başvuruyor iken, 148'i (%31,9) 2-3 kez, 204'ü (%44) 4 ve üzerindeydi. Katılımcıların 397'si (%85,6) hastanemizi başkalarına tavsiye edeceğini söylerken, 67'si (%14,4) tavsiye etmeyeceğini belirtti.

Katılımcıların ortalama memnuniyet puanı $4,14 \pm 0,67$ idi. Katılımcılardan en yüksek puan ortalamasını ($4,57 \pm 0,72$), hastanedeki kabul, danışma ve bilgilendirme hizmetleri alırken, en düşük puanı ($3,83 \pm 1,23$) ise lavabo ve temizlik hizmetlerinin aldığı görüldü (**Tablo 1**). Katılımcı annelerin memnuniyet düzeyi ortalaması $4,11 \pm 0,66$ iken, babaların $4,20 \pm 0,67$ idi ve memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki saptanmadı ($p = 0,135$). Ebeveynlerin eğitim düzeyi, ailenin aylık geliri ve hastanemize başvuru sayıları ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılık saptanmadı (sırasıyla p değerleri 0,296, 0,991 ve 0,166). Çocuğunda

kronik hastalık öyküsü olan ebeveynlerin memnuniyet düzeyi ortalaması $3,93 \pm 0,73$ iken, kronik hastalık öyküsü olmayanların $4,20 \pm 0,64$ idi ve anlamlı farklılık saptandı ($p = 0,001$).

Katılımcı ebeveynlerin hasta bağlılığı ortalama değeri $4,07 \pm 0,76$ idi. Katılımcıların bağlılık durumunu ölçen ifadelerden her birinin ortalama ve standart sapmaları **Tablo 2**'de görülmektedir. Katılımcı annelerin bağlılık düzeyi ortalaması $4,06 \pm 0,77$ iken, babaların $4,08 \pm 0,75$ idi ve bağlılık düzeyi ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki saptanmadı ($p = 0,805$). Ebeveynlerin eğitim düzeyi, ailenin aylık geliri ve hastanemize başvuru sayıları ile bağlılık düzeyleri arasında anlamlı farklılık saptanmadı (sırasıyla p değerleri 0,689, 0,902 ve 0,214). Çocuğunda kronik hastalık olan ebeveynlerin bağlılık düzeyi ortalaması $3,83 \pm 0,89$ iken, kronik hastalık öyküsü olmayanların $4,13 \pm 0,71$ idi ve bağlılık düzeyi ile çocuğunda kronik hastalık öyküsü olma durumu arasında anlamlı ilişki saptandı ($p = 0,002$).

Katılımcı ebeveynlerin hekim güven düzeyi ortalama değeri $4,17 \pm 0,69$ iken annelerde güven düzeyi $4,16 \pm 0,70$, babalarda ise $4,17 \pm 0,67$ idi ve güven düzeyi ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık saptanmadı ($p = 0,865$). Ebeveynlerin eğitim düzeyi ve ailenin aylık geliri ile güven düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı farklılık saptanmadı (sırasıyla p değerleri 0,484 ve 0,902). Çocuğunda kronik hastalık öyküsü olan ebeveynlerin güven düzeyi ortalaması $3,96 \pm 0,80$ iken, kronik hastalık öyküsü olmayanların $4,22 \pm 0,65$ idi ve güven düzeyi ile çocuğunda kronik hastalık öyküsü olma durumu arasında anlamlı farklılık saptandı ($p = 0,003$). Katılımcıların hastanemize başvuru sayıları ile güven düzeyi arasında anlamlı farklılık saptandı ($p = 0,005$).

Tablo 2. Hasta Bağlılığı İfadelerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
1	Bu hastaneyi tercih etmemin nedeni diğerlerine göre daha kaliteli hizmet vermesindedir	4,29	0,93
2	Arkadaşlarıma ve çevremdeki diğer insanlara bu hastaneyi tavsiye ederim.	4,24	0,87
3	Hastaneden aldığım hizmetlerden şimdiye kadar bir hoşnutsuzluğum olmadı.	4,12	0,99
4	Fazladan para verecek olsam bile yine bu hastaneyi tercih ederim.	3,96	1,15
5	Bu hastanede kendimi evimde gibi hissediyorum.	3,89	1,16
6	Hastane çalışanlarının özel ilgi gösterdiklerini hissediyorum.	4,04	1,00
7	Tekrar sağlık hizmeti ihtiyacım olsa yine bu hastaneyi tercih ederim.	4,14	0,94
8	Diğer hastaneler daha iyi hizmet sunmuş olsalar bile bu hastaneyi kolay kolay bırakmam.	3,94	1,08
9	Bu hastanenin müşterisi olmaktan memnunuz.	4,08	0,97
10	Bu hastane beklentilerimi en iyi şekilde karşılar.	4,12	0,97
11	Bana en uygun sağlık hizmetini bu hastanenin verdiğini düşünüyorum.	4,03	1,00

Hasta memnuniyeti ile bağlılık ve hasta-hekim güven düzeyi arasında anlamlı ilişki saptandı (sırasıyla $p=0,01$ ve $p=0,019$).

TARTIŞMA

Çalışmamızda hastanemiz pediatri polikliniklerine çocuğunu muayene ettirmeye getiren 464 ebeveynin hasta memnuniyeti, bağlılığı ve hasta-hekim güven düzeyleri ile hasta memnuniyetinin bağlılık ve güven üzerine etkisi incelenmiştir. Katılımcıların ortalama memnuniyet puanı $4,14\pm 0,67$, ortalama bağlılık değeri $4,07\pm 0,7$ ve ortalama hekim güven düzeyi değeri $4,17\pm 0,69$ saptanmıştır. Hasta memnuniyeti ile bağlılık, hasta-hekim güven düzeyi arasında anlamlı ilişki saptanmıştır (sırasıyla $p=0,01$ ve $p=0,019$).

Yapılan çalışmalarda hasta memnuniyetinin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve aylık gelire bağlı olarak değişiklik gösterebildiği saptanmıştır [2,3]. Thi ve ark [10] 533 yatan hastanın memnuniyet durumunu değerlendirdikleri çalışmalarında erkek hastaların kadınlara göre memnuniyet düzeylerinin daha fazla olduğunu saptamışlardır. Ülkemizde yapılan başka bir çalışmada ise kadın hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır [11]. Bazı çalışmalarda ise memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır [12,13]. Çocuk acil servisinde ebeveyn memnuniyetinin değerlendirildiği bir çalışmada ebeveyn eğitim düzeyi lise ve üniversite olanlarda memnuniyet düzeyinde anlamlı bir düşüklük saptanmıştır [14]. Keleş ve İşlek [15] ebeveyn eğitim düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı farklılık saptamamıştır. Çalışmamızda ebeveynlerin cinsiyet, eğitim düzeyi, ailenin aylık geliri ve hastanemize başvuru sayıları ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı farklılık saptanmamış iken çocuğunun kronik hastalığı olan ebeveynlerin memnuniyet düzeyinin, kronik hastalık öyküsü olmayanlara göre anlamlı olarak düşük olduğu saptanmıştır. Bu durum kronik hastalığı olan çocukların anne-babalarının çocuklarını sürekli hastaneye getirmek zorunda kalmalarıyla, hastaneden memnun olmasalar bile kronik hastalık takibi

için aynı hastaneye gitmeleri gerektiğini hissetmeleriyle ilgili olabilir.

Hasta memnuniyetinin, bağlılık ve güven üzerinde etkili olduğu yapılan çalışmalarda saptanmıştır. Portekiz'de yapılan bir çalışmada hasta memnuniyeti ile güven arasında anlamlı ilişki saptanmıştır [16]. Hasta bağlılığı ve memnuniyet düzeyleri üzerine yapılmış 13 makalenin değerlendirildiği derlemede, memnuniyet durumunun bağlılık üzerine olumlu etkilerinin olduğu saptanmıştır [17]. Endonezya'da yapılan çalışmada ise 112 hasta değerlendirilmiş ve yüksek hasta memnuniyetinin hasta güven düzeyini artırdığı ancak bağlılığı artırmadığı saptanmıştır [18]. Çalışmamızda ebeveynlerin hasta memnuniyeti ile bağlılık ve hasta-hekim güven düzeyi arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Bu durum memnuniyet düzeyi yüksek olan hastaların aynı hastaneyi tekrar tercih etmelerine, başkalarına bu hastaneyi tavsiye etmelerine dolayısı ile hasta bağlılığını artırmasıyla açıklanabilir.

Çalışmanın kısıtlılıkları arasında tek merkez verilerini yansıtması ve katılımcıların hastanede bekleme sürelerine bakılmamış olması gösterilebilir. Bildiğimiz kadarı ile ülkemizde anne-babaların hasta memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerinin aynı anda değerlendirildiği bir çalışma bulunmamaktadır. Bu sebeple çalışmamızın literatüre olumlu katkı sağlayacağını düşünmekteyiz.

Sonuç olarak hastanemizde ebeveynlerin hasta memnuniyeti, bağlılık ve güven düzeyleri oldukça yüksek bulunmuştur. Hasta memnuniyetinin bağlılık ve güven düzeyini olumlu etkilediği saptanmıştır. Ebeveyn memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerini değerlendiren çok merkezli, geniş katımlı çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

ÇIKAR ÇATIŞMASI / FİNANSAL DESTEK BEYANI

Bu yazıdaki hiçbir yazarın herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Yazının herhangi bir finansal desteği yoktur.

KAYNAKLAR

1. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health* 2015; 135: 243-50.
2. Erdem R, Rahman S, Avcı L, ve ark. Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2008; 31: 95-110.
3. Shan L, Li Y, Ding D, ve ark. Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *PLoS One* 2016; 11: e0164366.
4. Astuti HJ, Nagase K. Patient loyalty to health care organizations: Strengthening and weakening (satisfaction and provider switching). *Journal of Medical Marketing* 2014; 14: 191-200.
5. Spake DF, Bishop JS Jr. The impact of perceived closeness on the differing roles of satisfaction, trust, commitment, and comfort on intention to remain with a physician. *Health Mark Q* 2009; 26: 1-15.
6. Platonova EA, Kennedy KN, Shewchuk RM. Understanding patient satisfaction, trust, and loyalty to primary care physicians. *Med Care Res Rev* 2008; 65: 696-712.
7. Rowe R, Calnan M. Trust relations in health care--the new agenda. *Eur J Public Health* 2006;16: 4-6.
8. Moreira AC, Silva PM. The trust-commitment challenge in service quality-loyalty relationships. *Int J Health Care Qual Assur* 2015; 28: 253-66.
9. Yılmaz A. Hasta-Hekim İlişkisinde Güven İletişimi Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Anabilim Dalı Tüp Bebek Ünitesinde Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. 2005
10. Nguyen Thi PL, Briançon S, Empereur F, Guillemin F. Factors determining inpatient satisfaction with care. *Soc Sci Med* 2002; 54: 493-504.
11. Türkuğur Ü, Alıcı B, Uzuntarla Y, Güleç M. Yatan hasta memnuniyetinin incelenmesi: Bir eğitim hastanesi örneği. *Gülhane Tıp Derg* 2016; 58: 170-3.
12. Tezcan D, Yücel HM, Ünal UB, Edirne T. Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti. *Pamukkale Tıp Dergisi* 2013; 7: 57-62.
13. Savaş E, Bahar A. Gaziantep üniversitesi tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Gaziantep Tıp Dergisi* 2011; 17: 24-8.
14. Aşılıoğlu N, Akkuş T, Baysal K. Çocuk Acil Servisinde Ebeveyn Memnuniyeti Ve Etkileyen Etmenlerin Araştırılması. *Turk J Emerg Med* 2009; 9: 65-72.
15. Keleş Ş, İşlek İ. Genel Pediatri Polikliniğine Başvuran Ebeveynlerin Memnuniyeti ve Etkileyen Etmenlerin Araştırılması. *Çocuk Dergisi* 2018; 18: 69-77.
16. Moreira AC, Silva PM. The trust-commitment challenge in service quality-loyalty relationships. *Int J Health Care Qual Assur* 2015; 28: 253-66.
17. Zhou WJ, Wan QQ, Liu CY, Feng XL, Shang SM. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *Int J Qual Health Care* 2017; 29: 442-9.
18. Ramli, H.A, Sjahruddin, H. Building Patient Loyalty in Healthcare Services. *International Review of Management and Business Research*. 2015; 4: 449-59.

