

Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması*

Tahir Kemal Şahin¹, Hacer Bakıcı², Sezgin Bilban², Şaduman Dinçer², Müslim Yurtçu², Engin Günel²

Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi ¹Halk Sağlığı ve ²Çocuk Cerrahisi Anabilim Dalları, Konya

Amaç: Bu çalışmanın amacı, ameliyat olmak üzere hastaneye yatırılan hastalara verilen tıbbi ve tıbbi olmayan bakım hizmetlerinden hasta yakınlarının memnuniyetini araştırmaktır. **Yöntem:** Bu tanımlayıcı çalışmada, randomize olarak seçilen hasta yakınlarına tıbbi ve tıbbi olmayan hizmetlerden memnuniyetlerini sorgulayan bir anket yüz-yüze görüşme yoluyla uygulandı. Hasta yakınlarına çocuğun hastalığı ve ameliyatı hakkında yeterli bilgi verilip-verilmediği, hasta yakınının ilgili doktordan, hemşireden, hastanın tıbbi bakımından, gösterilen ilgiden, verilen yemekten, ziyaret uygulamasından ve servis ortamı ve temizliğinden memnuniyeti sorgulandı. **Bulgular:** Hastaların % 98.0'ının yanında bir, % 2.0'sinin yanında birden fazla yakını refakat etti. Hasta yakınlarının % 67.3'ü kentsel, % 32.7'si kırsal kesimden. Hasta yakınlarının birçoğunu (% 88.4) anne, % 4.8'ini baba ve % 6.8'ini diğer yakınları oluşturmaktaydı. Hasta yakınlarının % 76.0'ı ilköğretim, % 9.6'sı ortaöğretim, % 8.7'si yükseköğretim eğitilmiş olup, % 5.8'i okur-yazar değildi. Hasta yakınları hastalık hakkındaki bilgiyi % 68.3 oranında hekimden, % 3.8 oranında hemşireden, % 26.0 oranında hekim ve hemşireden ve % 1.9 oranında diğer personelden öğrenmişlerdi. En çok memnun olunan nedenlerin başında servis doktorları ve servis hemşireleri gelmekteydi. En çok memnuniyetsizlik duyulan konu ise yemek hizmetleriydi. Memnuniyet ile hasta yakınının geldiği yer, eğitim durumu ve hastanede kalış süresi arasında anlamlı ilişki saptanmadı. **Sonuç:** Hasta yakınların çok büyük bir bölümü Çocuk Cerrahisi Servisinden memnundur. Buna rağmen, personelin iletişim becerileri ve yemek hizmetleri kalitesine önem verilmeli ve hasta memnuniyeti ölçümü rutin olarak yapılmalıdır.

Anahtar kelimeler: Memnuniyet, refakatçi, kalite, sağlık hizmetleri

Investigation of hospitalized patients' relatives' satisfaction in Pediatric Surgical Clinic of Meram Medical Faculty

Objective: The aim of this study is to investigate the satisfaction of the patients' relatives about medical and non-medical care given to their patients, who were hospitalized in order to be operated. **Methods:** In this descriptive study, a questionnaire was applied to randomly selected patients' relatives by face to face interview in order to determine their satisfaction about the medical or non-medical services. They were asked if they had been sufficiently informed about the patient's disease and operation, and if they had been satisfied about the doctor, the nurse, the medical care of the patient, given interest to them, the food service, the time allocated for the relatives to visit the patient and the physical conditions and cleanliness of the clinic. **Results:** 98.0% of the patients had one relative who accompanied to the patient and 2.0% had more than one. 67.3% of the patients' relatives were from urban areas, whereas 32.7% were from rural areas. Most of the patients' relatives (88.4%) were mothers, 4.8% of them were fathers and 6.7% of them were other relatives. 76.0% of the patients' relatives were graduated of primary school, 9.6% were graduated of high school, 8.7% were graduated of university and 5.8% were not graduated. 68.3% of the patients' relatives had the information about the disease via the doctor, 3.8% had via the nurse, 26.0% had via both the doctor and the nurse and 1.9% had via the other staff. The mainly leading reasons of satisfaction were "the doctors" and "the nurses". The mainly leading reason of dissatisfaction was "the food service". There were no significant relationships between satisfaction and the district that the patients' relatives come from, their educational level and their staying period in the hospital. **Conclusion:** Most of the patients' relatives were satisfied with Pediatric Surgical Clinic. But, communication skills of the staff and the food quality should be taken into consideration and routine patient satisfaction surveys should be done.

Key words: Satisfaction, relatives, quality, medical services

Genel Tıp Derg 2005;15(4):137-142

Yazışma adresi: Doç.Dr.Tahir Kemal Şahin, Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, 42080, Meram, Konya.

e-posta: tasahin@hotmail.com

*Bu çalışma, 8-11 Eylül 2004 tarihinde yapılan VIII. Ulusal Çocuk Cerrahisi Hemşireliği Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

Sağlıklı olma ve sağlıklı kalma hakkı insanın en temel ve vazgeçilmez haklarından biridir. Bu hakkın kullanılması topluma sunulan sağlık hizmetleri yolu ile karşılanır. Sağlık hizmetleri, sağlık kurumları tarafından topluma verilen ve koruyucu, tedavi edici ve esenlendirici bileşenleri olan karmaşık yapıda hizmetlerdir (1-3).

Sağlık hizmetleri sunumunun, toplumun sağlıkla ilgili taleplerini optimum düzeyde karşılaması ve hasta tatminini sağlaması gerekir. Hasta tatmininin sağlanması, hastanın beklentilerinin iyi bir şekilde karşılanmasıyla mümkün olabilmektedir (4-7). Hasta tatmini birçok faktörden etkilenmektedir. Bunlardan başlıcaları; hizmetten umulan fayda, algılanan performans, geçmiş deneyimler, hizmet sunumunun hasta ve ailesinin kültürüne, eğitim düzeyine, yaşam tarzına, sosyal sınıf ve statüsüne, zevk ve alışkanlıklarına, önyargılarına uygunluğu, vb.dir (5,7-10).

Hasta tatmini; sağlık kurumu seçiminin belirleyicisi, hizmetlerin re-organizasyonunun sağlayıcısı, hasta uyumunun başta gelen koşulu, sağlık hizmetlerinin temel çıktısı ve kalite göstergesi olması bakımından önemlidir (1,6,8,11). Sağlık hizmeti kalitesinin artırılması için hasta tatmini geliştirilmelidir ve geliştirilmesi hasta/hasta yakını memnuniyetinin ölçülmesine bağlıdır (12).

Sağlık kurumlarında hasta/hasta yakını memnuniyeti; tıbbi bakım hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, laboratuvar hizmetleri, sağlık personeli ilgisi, temizlik, teknolojik altyapı, genel otelcilik hizmetleri, yemek sunumu, hizmete erişim hızı, bürokratik işlemler, yönetim anlayışı, fiyat ve kalite gibi unsurlardan etkilenmektedir (5,13). Bu sebeple, çağdaş bir yönetim şekli olan “Toplam Kalite Yönetimi”ni (TKY) benimseyen sağlık kurumları, hasta/hasta yakını memnuniyeti odaklı hizmet anlayışını, başta yönetim felsefesi olmak üzere geliştirmeye ve hizmet sunumunda kalite artışını sağlamaya çaba göstermektedirler (14,15).

Hasta/hasta yakını memnuniyetinin belirlenmesi, hastaya verilen tüm hizmet bileşenlerinin kalitesini ortaya koyacağı gibi, aynı zamanda hizmet planlayıcılarına ve sunucularına hizmetin niteliği ve niceliğinin nasıl olması gerektiği konusunda doneler verir. Bu araştırmanın amacı, ameliyat olmak üzere hastaneye yatırılan çocuk hastaların yakınlarının tıbbi

bakım hizmetlerinden ve diğer bazı otelcilik hizmetlerinden memnun olup olmadıklarını ortaya koymaktır.

Yöntem

Araştırma, Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yürütüldü. Bir yılda yaklaşık olarak 500 ameliyat yapılan Çocuk Cerrahisi Servisinde 3 öğretim üyesi, 1 uzman, 8 araştırma görevlisi, 6 hemşire, 1 sekreter, 6 diğer personel görev yapmaktadır. Temizlik, yemek ve güvenlik hizmetleri, hastane idaresince her yıl yapılmakta olan ihaleler sonucu, ihaleleri kazanan firma görevlileri tarafından verilmektedir. Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'nin ve Çocuk Cerrahisi Servisinin TKY ile ilgili herhangi bir sistem belgesi yoktur.

Tanımlayıcı tipteki bu araştırmaya, 2004 yılı Ocak – Haziran ayları arasında ameliyat edilmek üzere Çocuk Cerrahisi Servisine yatırılan 243 hastadan randomizasyon (dosya servis protokol numarasının son rakamı çift sayı olanların araştırma grubuna seçilmesi) yöntemiyle belirlenen ve araştırmaya katılmayı kabul eden 104 hastanın yakını (refakatçisi) dâhil edildi. Hasta yakınlarına, hastanede kaldıkları süre içerisindeki memnuniyetlerini sorgulamak üzere araştırmacılar tarafından oluşturulan bir anket formu, önceden belirlenmiş bir servis hemşiresi tarafından yüz-yüze görüşme tekniğiyle uygulandı. Anket uygulama işlemi, hasta yakını-personel ilişkisinin verilen cevapları etkileme olasılığını en aza indirmek üzere hasta taburcu işlemlerinden sonra yapıldı. Anket formunda, hasta yakınının demografik bilgilerinin yanı sıra, yatış süresi içerisinde çocuğun hastalığı ve ameliyatı hakkında yeterli bilgi verilip verilmediği, hasta yakınının ilgili hekiminden, hemşiresinden, hastanın tıbbi bakımından, gösterilen ilgiden, verilen yemekten, ziyaret uygulamasından ve servis ortamı ve temizliğinden memnuniyetini irdelenen sorular yer almaktaydı. Bu sorulara alınan cevaplar, “memnun” ve “memnun değil” şeklindeydi.

Elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 13.0 paket programı yardımıyla değerlendirildi. Verilerin tanımlanmasında aritmetik ortalama \pm standart sapma ve oran (%) kullanıldı. Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin istatistiksel analizinde ki-kare testi kullanıldı. Ki - kare analizinde, incelenen konuda fikri olmadığı ifade edenler analiz dışı bırakıldı. $p <$

0.05 olduğunda, iki değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu kabul edildi.

Bulgular

Araştırmaya alınan 104 hasta yakınının hastanede kalış süresi ortalama 10.6 ± 17.7 gündü. Hastaların 102'sinin (% 98.0) yanında tek, 2'sinin (% 2.0) yanında birden fazla yakını refakat etti. Hastaların 92'sine (% 88.4) yakını olarak anneleri refakat etmekteydi. Hasta yakınlarının 79'u (% 76.0) ilkökul mezunu iken, 70'i (% 67.3) kentsel bölgeden gelmekteydi (Tablo 1).

Hastaların hastalıklarına göre dağılımına bakıldığında; 25'inde (% 24.0) inguinal bölge hastalıkları, 13'ünde (% 12.5) yenidoğan dönemi hastalıkları, 10'unda (% 9.6) üriner sistem hastalıkları, 5'inde (% 4.8) gastrointestinal sistem hastalıkları, 2'sinde (% 2.0) tümoral hastalıklar ve 49'unda (% 47.1) ise diğer hastalıklar olduğu görüldü. Hasta yakınları, hastalık hakkındaki bilgiyi % 68.2 oranında hekimden, % 3.9 oranında hemşireden, % 25.9 oranında hem hekim, hem de hemşireden ve % 2.0 oranında diğer personelden öğrenmişlerdi. Hastalık hakkındaki bilgilendirilmelerinin yeterli olduğunu ifade edenler 81 kişi (% 77.9) iken, yeterli olmadığını ifade edenler 17 kişi (% 16.3) ve bu konuda kararsız olanlar ise 6 kişi (% 5.8) idi. Ameliyat öncesi, ameliyat hakkında yeterli bilgi verilip verilmediği hakkındaki soruya, yanıt veren 87 hasta yakınından 73'ü (% 83.9) yeterli bilgi verildiğini, 14'ü ise (% 16.1) yeterli bilgi vermediğini ifade etti.

Hasta yakınlarının bazı konulardaki memnuniyetlerini sorgulayan sorulara verdikleri yanıtlar Tablo 2'de görülmektedir. Hasta yakınları en çok yemeklerden (% 9.6) ve ziyaret uygulamasından (% 8.7) memnun olmadıklarını ifade ederken, ilgili hekim ve ilgili hemşireden memnun olmadığını belirten hasta yakını ise hiç yoktu.

Hasta yakınlarının Tablo 2'de belirtilen konulardaki memnuniyet dereceleri ile bazı bağımsız değişkenler (hastanın geldiği yer, hastalığının türü, refakatçisi ile yakınlık durumu, hastanede kalış süresi, hasta yakınının öğrenim durumu, çocuğun hastalığı hakkında yeterli bilgilendirilip-bilgilendirilmediği) arasındaki ilişki incelendi. Bu bağımsız değişkenlerle Tablo 2'de belirtilen konulardaki memnuniyet

dereceleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmadı ($p>0.05$).

Tartışma

Memnuniyet, subjektif bir hasta/hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmada, incelenen hizmet bileşenlerinden memnuniyet oranlarının genel olarak % 80'in üzerinde çıkmış olması, hizmet alanların memnun olduklarını ve hastaneden memnun ayrıldıklarını göstermektedir. Bu çalışmada ve bu konuda yapılan diğer çalışmalarda memnuniyet düzeyi için bir kritik sınır değer (kesme noktası) belirlenmemiştir, ancak literatürde % 70 ve üzerindeki memnuniyet oranının hizmetlerden memnuniyeti yansıttığı, bunun da hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak yeterli kalitede olduğunu gösterdiği genel ifadelerde yer bulmuştur (6-10,16-25). Esasen, 2. ve 3. basamakta yer alan yataklı tedavi kurumlarında kalite bütününe sağlamak ve hasta/hasta yakını memnuniyetini yakalamak oldukça zordur. Çünkü, bu kurumlarda hizmetin bileşenlerini tıbbi bakım hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, laboratuvar hizmetleri, bürokratik hizmetler, temizlik hizmetleri, yemek hizmetleri, diğer otelcilik hizmetleri, vb. gibi birbirinden farklı hizmetler oluşturmaktadır ve bütün bu hizmetlerden memnuniyet ayrı ayrı olarak da değerlendirilmektedir (5,7,13,17,18,20,25). Diğer yandan, tıbbi bakım hizmetleri ve hemşirelik hizmetleri servise özel hizmetler olup servise verilen hizmetin kalitesini yansıtırken, diğer hizmetler servise özel olmayıp hastanenin genel hizmet kalitesini yansıtmaktadır ve bilimsel çalışmalarda bu şekilde kategorize edilmelidir.

Bu çalışmada, tıbbi bakım hizmetlerinden, hekimden, hemşireden ve hastaya gösterilen ilgiden memnuniyet % 100'e yakın bulunmuştur. Yapılan diğer çalışmaların birçoğunda da, servise özel hizmetlerden memnuniyet oranları çalışmamızda elde ettiğimiz oranlara benzer bulunmuştur (17-20,25). Bu durum, hastaların kendileriyle bire-bir ve yakın ilişkide oldukları kişilerden ve onların sağladığı hizmetlerden daha çok memnun olduklarını göstermektedir. Hastalarla kurulan olumlu insani ilişkilerin, güler yüzlü ve yakın davranışların, onları hastalıkları ve ameliyatları hakkında yeterli derecede bilgilendirmiş

Tablo 1. Hasta yakınlarının bazı demografik bilgilerinin dağılımı

Akrabalık derecesi	Sayı	%
Anne	92	88.4
Baba	5	4.8
Diğer	7	6.8
Öğrenim durumu		
Okur-yazar değil	6	5.8
İlköğretim	79	76.0
Ortaöğretim	10	9.6
Yükseköğretim	9	8.7
Geldiği bölge		
Kentsel	70	67.3
Kırsal	34	32.7

olmanın bu memnuniyetin oluşmasında etkili olduğunu düşünmekteyiz. Ancak, insanların yakınlaştıkları, samimi oldukları kişilerin açıklarını ve hatalarını pek görmeme eğilimi içinde olduklarını da göz ardı etmemek gerekir.

Çalışmamızda, servise özel olmayan diğer genel hastane hizmetlerinden ve uygulamalarından memnuniyet düzeyi yüksek olmasına rağmen, özellikle verilen yemek hizmetinden ve ziyaret uygulamasından memnuniyetsizlik % 10'a yakın bulunmuştur (Tablo 2). Birinci basamak sağlık kurumlarında ve yataklı tedavi kurumlarında yapılan diğer çalışmalarda, az da olsa memnuniyetsizlik belirtilen konular arasında başlıca yemek hizmetleri, temizlik hizmetleri, fiziki ortam ve laboratuvar hizmetleri yer almaktadır (6,13,17-23,25,26). Günümüzde, özellikle yataklı tedavi kurumlarında bu tür hizmetler özelleştirilmiş ve özel firmalar tarafından verilir olmuştur. Tıbbi hizmetlere nazaran biraz daha az memnun olunan bu otelcilik ve destek hizmetlerini sunan firmaların kalite belgesi sahibi olmaları, hizmet kalitesini ve hasta/hasta yakını memnuniyetini artırıcı bir faktör olabilir. Bu çalışmada, bu hizmetlerden memnuniyetin bu denli yüksek bulunması, hizmet sunan özel firmanın 6 yıldır TS-EN ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmasına bağlanabilir. Esasen, bir sağlık kurumu içerisinde yer alan farklı tüzel kişiliğe sahip birimler, hasta/hasta yakını memnuniyetini artırmak üzere kendi birimleri için kalite belgesi alabilmektedirler (27). Bu durum, birimler arasında

olumlu bir rekabet ortamı doğmasına da yol açarak kalitenin artırılmasını teşvik edici bir unsur haline gelebilmektedir.

Bu çalışmada, hasta yakınlarının çeşitli konulardaki memnuniyet durumları ile hastanın geldiği yer, hastalığın türü, hasta-refakatçi yakınlık durumu, hasta yakınının eğitim durumu, hastanede kalış süresi ve çocuğun hastalığı hakkında yeterli olarak bilgilendirilme gibi değişkenler arasında bir ilişki saptanamamıştır ($p>0.05$). Hasta/hasta yakını memnuniyeti araştırmalarının birçoğunda, belirlenen bağımsız değişkenler ile memnuniyet arasındaki ilişki net bir biçimde ortaya konamamıştır. Araştırmalarda, bazı değişkenlerin memnuniyet durumu ile ilişkili olduğu ileri sürülürken, bazı değişkenlerin ise ilişkili olmadığı savunulmuştur. Ancak, çalışmaların sonuçları arasında paralellik yoktur (1,6-9,23,28). Memnuniyetin ya da memnuniyetsizliğin hastaların/hasta yakınlarının sosyo-demografik özelliklerine ve ilişkili başka faktörlere bağlanması çok doğru bir yaklaşım olmayabilir. Zira, kaliteyi ve dolayısıyla memnuniyeti artırmak için bu alana müdahale şansımız da pek yoktur. Bu faktörler hasta/hasta yakını beklentilerinde belirleyici rol oynayabilir, ancak salt beklentileri karşılamak suretiyle memnuniyeti yakalamak kaliteli hizmet sunmak anlamına gelmemelidir. Önemli olan, erişilebilecek en üst düzeyde ve insan odaklı kaliteli hizmeti sunmayı başarabilmektir.

Sonuç

Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde, hasta yakınlarının memnuniyetlerini ifade ettikleri kaliteli bir hizmet sunulmaktadır. Buna karşın, özellikle otelcilik hizmetleri daha fazla geliştirilebilir. Ayrıca, kalitenin sürekliliği de sağlanmalıdır. Bu amaçla;

- Hastanede, hasta memnuniyetini araştırma kurulu oluşturulmalı ve periyodik olarak hasta memnuniyeti ölçülmelidir.
- Hastane yönetimi ve Çocuk Cerrahisi Servisi memnuniyeti belgelemek üzere TKY çalışmalarına yönelmelidir.
- Personelle iletişim becerileri konusunda sürekli hizmet içi eğitim yapılmalıdır.

Tablo 2. Hasta yakınlarının bazı konulardaki memnuniyet derecelerinin dağılımı

KONU	MEMNUNİYET DERECESESİ					
	Memnun		Memnun değil		Fikri yok	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Hekimden memnuniyet	103	99.0	-	-	1	1.0
Hemşireden memnuniyet	101	97.1	-	-	3	2.9
Tıbbi bakımdan memnuniyet	102	98.0	1	1.0	1	1.0
İlgiden memnuniyet	102	98.0	1	1.0	1	1.0
Yemekten memnuniyet	83	79.8	10	9.6	11	10.6
Ziyaret uygulamasından memnuniyet	92	88.4	9	8.7	3	2.9
Servis ortamından ve hijyenden memnuniyet	98	94.2	2	1.9	4	3.9

- Hizmet sunan özel firmanın hizmetleri, hastane yönetimi tarafından daha sıkı bir şekilde denetlenmelidir.
- Servisin ve hastanenin fiziksel ortamı daha olumlu hale getirilmelidir.

Kaynaklar

1. Eser C, Ateş M, Bektaş G. Gemlik Devlet Hastanesi Dahiliye Poliservisi'nde hasta memnuniyetinin ölçülmesi konusunda bir araştırma. 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül 2000:445-52.
2. Öztekin Z, Eren N. Sağlık yönetimi. İçinde: Bertan M, Güler Ç, editör. Halk sağlığı temel bilgiler. İstanbul: Güneş Kitabevi; 1995. p. 371-87.
3. Hayran O. Sağlık hizmetleri. İçinde: Hayran O, Sur H, editör. Sağlık Hizmetleri El Kitabı. İstanbul: Yüce Yayın; 1998. p.15-32.
4. Jones RB, Carnon AG, Wylie H, Hedley AJ. How do we measure consumer opinions of outpatient clinics? Public Health 1993; 107: 235-41.
5. Engiz O. Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini. İçinde: Hayran O, Sur H, editör. Hastane yöneticiliği. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri; 1997. p. 61-87.
6. Demir H, Karavuş M, Özver H, Gürbüz Y, Akdaş A. Üniversite hastanesi poliservislerine başvuran hastaların tatmin düzeyleri. 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül 2000: 346-57.
7. Çolak M, Kısa A, Bayram A, Ermiş P. Askeri hastanelerde hasta memnuniyeti: bir saha çalışması. 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül 2000: 367-78.
8. Tengilimoğlu D. Ankara'da Bir üniversite hastanesinde hasta memnuniyetinin ölçülmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı; 1997. p.103-11.
9. Çolak M, Kısa A, Alap N, Demirezen H, İnceoğlu Y. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti: Eryaman 2 no'lu sağlık ocağı'nda bir uygulama. 3. Ulusal sağlık ve hastane yönetimi sempozyumu (uluslararası katılımlı) bildiriler kitabı, Ankara, 28-29 Eylül 2000: 379-89.
10. Akgün S, Kısa A, Kılıç A, Günsoy G. Başkent Üniversitesi Hastanesinde yataklı tedavi hizmeti almış hastaların memnuniyet durumlarının belirlenmesi. Toplam kalite yönetimi prensiplerinin sağlık hizmetlerinde uygulamaları sempozyumu, Ankara, 22-23 Ekim 1999.
11. Donabedian A. The quality of health care, how can it be assessed? JAMA 1998; 260:1743-8.
12. Esatoğlu AE, Ersoy K. Hasta tatmininin ölçülmesi. İçinde: Çoruh M, editör. Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı; 1997. p.61-71.
13. Saatlı G, Eser E, Pala T, Güngör N. Hasta memnuniyeti ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. 8. Halk sağlığı günleri halk sağlığı ve sosyal bilimler bildiri özetleri, Sivas, 23-25 Haziran 2003:235.
14. Uz MH, Hastanelerde kalite yönetimi. İçinde: Hayran O, Sur H, editör. Hastane yöneticiliği. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri; 1997. p.115-31.
15. TSE. TS-EN ISO 9001:2000 Kalite yönetim sistemleri temel eğitim notu. KYTE 2001: 3-37.
16. Bodur S, Özdemir YE. Birinci basamak sağlık kuruluşlarında poliservis hastalarının hoşnutsuzluğu. VI. Ulusal halk sağlığı kongresi (uluslararası katılımlı), Adana, 14-18 Nisan 1998: 396.
17. Toraman R, Cihangiroğlu N, Teke A. Bir eğitim hastanesine müracaat eden hastaların memnuniyet ve beklenti düzeylerinin saptanması. VI. Ulusal halk sağlığı kongresi (uluslararası katılımlı), Adana, 14-18 Nisan 1998: 397.
18. Tezcan S, Altınbaş H, Yeşildal N. Satisfaction study of patients and their relatives visiting Adult Hospital of Hacettepe university school of medicine. International public health congress "health 21 in action" abstracts book, İstanbul-Turkey, October 8-12, 2000: 46.
19. Tezcan S, Altınbaş H, Yeşildal N. Satisfaction study of patients and their relatives visiting İhsan Doğramacı

- Children's Hospital of Hacettepe University School of Medicine. International public health congress "health 21 in action" abstracts book, İstanbul-Turkey, October 8-12, 2000: 47.
20. Aytuğ AM, Mollahaliloğlu S, Ünsal G, Uğurlu M, Coşkun Ö. Hospitals' Utilization and satisfaction research. International public health congress "health 21 in action" abstracts book, İstanbul-Turkey, October 8-12, 2000: 68.
21. Aytuğ AM, Mollahaliloğlu S, Ünsal G, Uğurlu M, Coşkun Ö. Health centers' utilization and satisfaction research. International public health congress "health 21 in action" abstracts book, İstanbul-Turkey, October 8-12, 2000: 69.
22. Sünter T, Dabak Ş, Peşken Y. Samsun il merkezinde birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti. 8. Halk sağlığı günleri halk sağlığı ve sosyal bilimler bildiri özetleri, Sivas, 23-25 Haziran 2003: 152.
23. Durmuş A, Özvarış ŞB, Şahin AN, Yörük E, Parlak E, Dağoğlu MG, ve ark. Ankara 9 No'lu Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezi'ne başvuran kişilerin verilen hizmetlerden memnuniyet durumlarının saptanması. IX. Ulusal halk sağlığı kongresi bildiri özet kitabı, Ankara, 3-6 Kasım 2004: 370.
24. Bor S, Baykan Z, Kavafoğlu İ. Beşparmak Sağlık Ocağı Bölgesinde sağlık ocağı kullanma durumu ve hasta memnuniyeti. IX. Ulusal halk sağlığı kongresi bildiri özet kitabı, Ankara, 3-6 Kasım 2004: 375.
25. Aytar G, Yeşildal N. Düzce Tıp Fakültesi Hastanesi yataklı servislerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi. IX. Ulusal halk sağlığı kongresi bildiri özet kitabı, Ankara, 3-6 Kasım 2004: 384.
26. Yalçinkaya N, Pehlivan E, Genç M, Karaoğlu L, Güneş G. Satisfaction of hospitalized patients in Turgut Özal Medical Center in Malatya. International public health congress "health 21 in action" abstracts book, İstanbul-Turkey, October 8-12, 2000: 56.
27. TSE Sistem Belgelendirme. Müracaat ile ilgili esaslar. Sistem belgelendirme talimatı, 2005: 2.
28. Uz MH, Özbakır İD, Engin C. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti. İçinde: Çoruh M, editör. Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı; 1997. p.113-8.