



Özel ve normal hasta odalarında yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması

Comparison of satisfaction levels of patients in private and regular hospital rooms

Hatice Kumcağız^{*a}, Teslime Karabulut Doyurgan^b, Zafer Malazgirt^c

^aOndokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Samsun, Türkiye

^bOndokuz Mayıs Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Samsun, Türkiye

^cOndokuz Mayıs Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi Anabilim Dalı, Samsun, Türkiye

MAKALE BİLGİLERİ

Makale geçmişi

Geliş tarihi : 20 / 07 / 2012

Kabul tarihi : 22 / 08 / 2012

* Yazışma Adresi:

Hatice Kumcağız
Ondokuz Mayıs Üniversitesi
Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri
Eğitimde Psikolojik Hizmetler Programı
A-Blok Kurupelit Kampüsü
Samsun
E-posta: haticek@omu.edu.tr

Anahtar Kelimeler:

Özel oda
Normal oda
Hasta memnuniyeti
Sağlık hizmeti
Bakım kalitesi

Keywords:

Private room
Regular room
Patient satisfaction
Health services
Care quality

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, cerrahi tedavi için özel ve normal odalarda yatan hastaların memnuniyet düzeyleri arasındaki olası farkı araştırmaktır. Bu çalışmaya basit rastgele örnekleme yöntemi ile özel ve normal odalarda yatan elli hasta alındı. Hastaların memnuniyet düzeyleri ve sosyodemografik özellikleri hastaların hastaneden taburcu olmaları sırasında bir araştırmacı tarafından önceden oluşturulmuş bir anket formu kullanılarak belirlendi. Daha sonra toplanan veriler özel ve normal oda yatakları olarak iki grupta incelendi. Çalışmaya özel odada yatan 26 ve normal odada yatan 24 hasta alındı. Her iki grup hastanın sosyodemografik özellikleri benzerdi. Özel odadaki hastaların dörtte üçü bu hastaneyi uzman sağlık personeli olduğu için seçtiğini belirtti. Ancak, aynı orandaki normal oda hastası ise bir başka hastaneden sevkli olarak gelmişti. Bu çalışmada, hastaların genel memnuniyet düzeyi %68 bulundu. Bu oran, özel oda hastalarında %78 normal odalarda yatan hastalarda ise %58 (p=0,024) idi. Çalışmamızda hasta memnuniyet düzeyini etkileyen en önemli iki parametre; servisteki “özel oda” olarak nitelendirilen hasta odalarında tuvalet ile banyo olması (p=0,000) ve “normal oda” olarak nitelendirilen diğer hasta odalarında hasta refakatçisi için uygun ortamın ve koşullarının olmamasıdır (p=0,000). Elde edilen verilerin analizinde; özel odaların dışındaki normal servis odalarında yatan hastaların, hastalıkları hakkında yeterince bilgilendirilmeme (p=0,026), çağırıldığında sağlık personelinin hemen gelmemesi (p=0,046) ve kendilerini güvende hissetmeme (p=0,035) şeklinde şikâyetler dile getirdikleri görülmektedir. Bu çalışmada elde edilen veriler, normal odalarda yatan hastaların buldukları ortam ve sunulan hizmetlerden daha az memnun olduklarını ortaya koymuştur. Çalışmamız odaların mimari yapısının ve fiziksel koşullarının, hasta memnuniyetini önemli ölçüde etkilediğini de göstermiştir. Tüm iyi niyetli çabalara rağmen sunulan hizmet; modern bir hastane organizasyonu içinde profesyonel eğitilmiş sağlık personeli tarafından verilmiyorsa, hastalar tarafından yetersiz olarak algılanmaktadır.

J. Exp. Clin. Med., 2012; 29:296-303

ABSTRACT

This study aims to investigate probable difference between satisfaction levels of patients who stay in private rooms and those who stay in regular rooms to receive surgical treatment. A total of fifty consecutive patients who were hospitalized in private and regular rooms were randomly enrolled in the study. The sociodemographic characteristics were noted. Their level of satisfaction was assessed utilizing a preformed questionnaire which was directed to each patient by a researcher at the time of their discharge. The collected data was later analysed in view of differences in hospital bed facilities. Patients, whom 26 were at private and 24 at regular beds, exhibited similar sociodemographic properties. Three fourths of private bed patients had chosen this hospital for its expert medical staff. Same ratio of regular room patients had been referred from another hospital. The average level of satisfaction among patients of this study was 68%. This ratio was 78% in private, and 58% in regular bed patients (p=0.024). The two most prominent parameters that influenced the level of patient satisfaction were the presence of bathroom in private rooms (p=0.000), and the lack of appropriate conditions for a patient companion in regular rooms (p=0.000). Patients staying in regular rooms reported such complaints

as not being adequately informed about their disease ($p=0.026$), not being immediately responded by medical staff when required ($p=0.046$), and not feeling safe ($p=0.035$). The results of this study indicated that patients who stayed in regular rooms were less satisfied with hospital environment and services offered. This study discovered that the architecture and physical conditions of rooms significantly influenced to level of patient satisfaction. It seems that any facility or service provided to patients was considered insufficient if they were not offered by well trained medical staff under the supervision of a modern hospital organization.

J. Exp. Clin. Med., 2012; 29:296-303

© 2012 OMU

1. Giriş

Günümüzde bilim ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte sağlık sektöründe birbiri ile rekabet edebilen hastanelerin sayısı hızla artmaktadır. Sağlık hizmeti alan bireylerin hastane tercihleri, bilinçli bir şekilde profesyonelce yönetilen, çağdaş anlamda hizmet verebilen sağlık kurumları yönünde olmaktadır. Sağlık kurumunun profesyonel yeterlilik düzeyi ve hizmet sunum şekli hasta memnuniyeti ile bire bir ilişkili bir durumdur (Ünal ve ark., 2008). Hasta memnuniyeti, sağlık kurumlarındaki hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir göstergedir. Hasta memnuniyeti ile hastalığa uyum ve yaşam kalitesi artmakta, mortalite ve morbidite oranı azalmaktadır (Pehlivan ve ark., 2007).

Çeşitli hastanelerdeki sağlık hizmetlerine karşı hasta memnuniyetlerinin araştırıldığı hasta bakımının değerlendirildiği çalışmalar bulunmaktadır (Yılmaz, 2001; Demirtaş, 2004; Gülmez, 2005; Mailam ve Fahad, 2005). Ancak, hastanenin servislerinde bulunan “özel” veya “normal” odalarında yatan hastaların çeşitli hizmet alanlarıyla ilgili memnuniyet düzeyleri farklı olabilir. Çok sayıda sağlık kurumunda birkaç hastanın birlikte yattığı oda veya koğuşların yanı sıra tek hastanın refakatçisi ile birlikte kaldığı “özel odalar” da bulunmaktadır. Bu çalışma, bir üniversite hastanesinin cerrahi servisinin özel ve normal odalarında yatan hastaların hastane hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerini değerlendirmek ve memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

2. Gereç ve yöntem

Bu araştırma, 01 Mart-31 Mayıs 2011 tarihleri arasında karşılaştırmalı tanımlayıcı araştırma ilkelerine uygun olarak, ameliyat olduktan sonra Ondokuz Mayıs Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Genel Cerrahi Servisi'nin (GCS), “Özel” ve “Normal Hasta Odaları”nda yatan hastaların memnuniyetlerini değerlendirmek amacı ile gerçekleştirildi.

Araştırmanın evreni: Araştırmanın evrenini, GCS'nin özel ve normal odalarında yatan cerrahi müdahale geçirmiş hastalar oluşturdu. GCS'de bulunan dört özel hasta odası ve randomizasyon yöntemiyle seçilen dört normal hasta odasında yatmakta olup, planlı ya da acil ameliyat olmuş, taburcu olmak üzere olan toplam 50 hasta çalışmaya dâhil edildi.

Araştırmanın kapsamı

Bu araştırma kapsamına; GCS'de özel ve normal odada yatan ve taburcu olma aşamasına ulaşmış, bilinci açık olan, dosyasında herhangi bir psikiyatri tanısı bulunmayan, bilgilendirildikten sonra anket çalışmasına onay veren hastalar dahil edildi.

Verilerin toplanması

Araştırmacılar tarafından geliştirilen anket formu; farklı odalarda yatan hastaların sosyo-demografik özelliklerini, hasta ve refakatçisinin kaldıkları oda ve serviste sunulan hizmetleri algılama farklılıkları, hasta ve refakatçi memnuniyetini etkileyen yaklaşım ve/veya sorunları ve genel memnuniyet durumunu içeren dört temel başlık altındaki sorulardan oluştu (Tablo 1). Veri toplama formunun anlaşılabilirliğini değerlendirmek üzere GCS'nin özel ve normal hasta odalarında cerrahi müdahale geçirmiş, taburcu olması planlanan 10 hastaya ön uygulama yapıldı, uygulamanın sonuçlarına göre anlaşılma güçlüğü yaşanan ifadeler düzeltildi ve araştırma için gerekli veriler, yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak toplandı. Araştırma öncesinde kurumdaki yazılı, hastalardan ise sözlü olarak bilgilendirilmiş onam alındı. Acil ya da planlı cerrahi müdahale geçiren hastalara taburcu olmadan bir gün önce araştırmacılar tarafından tanımlayıcı bilgi formu ve memnuniyet anketi uygulandı, her bir uygulama 15-20 dakika sürdü. Anket uygulama işlemi, cevapların güvenilirliğini sağlamak üzere GCS dışında görevli bir sosyal hizmet uzmanı tarafından yapıldı.

Verilerin değerlendirilmesi: Analizlerin yapılmasında SPSS istatistik paket programı kullanıldı. Sorulara verilen yanıtlar yüzdelik dağılımlara göre ve ki kare testi yapılarak değerlendirildi.

3. Sonuçlar

Basit rastgele örnekleme yöntemi ile servise yatan 548 hasta arasından seçilen toplam 50 hastanın 26 tanesi özel odada, 24 tanesi normal odada yatan hastalardan oluştu. Araştırmaya katılan hastalardan özel ve normal odada yatanların en büyük grubunun 66 yaş ve üstündekilerden oluştuğu saptandı. Tablo 2'de farklı odalarda yatan hastaların temel sosyo demografik özellikleri verildi.

Her iki grupta yer alan hastalar temel sosyo-demografik özellikler yönünden oldukça benzerdi. Meslek grubuna göre, özel odada yatan hastaların %35'inin emeklilerden ve %39'unun ev hanımlarından oluştuğu normal odada yatan hastaların %21'inin emekli, %46'sının ise ev hanımı olduğu belirlendi. Öğrenim durumları incelendiğinde her iki grupta da ilköğretim mezunu olan hastaların çoğunlukta olduğu saptandı. Özel odada yatan hastaların %15'i, normal odada yatan hastaların ise %25'i okuryazar değildi.

Yaşadıkları yer yönünden karşılaştırıldıklarında ise; şehir merkezinde oturan ve özel odada yatan hastaların (%61), normal odada yatan hastalardan (%29) iki kat fazla olduğu görüldü. Buna karşılık köyde oturan ve özel odada yatan hastaların (%8), normal odada yatanların (%25) üçte

Tablo 1. Araştırma kapsamında toplanan veriler

1) Sosyo-demografik özellikler	
a) Yaş	
b) Cinsiyet	
c) Meslek	
d) Öğrenim durumu	
e) Yaşadığı yer	
f) Sosyal güvencesi	
2) Fiziki ortam ve verilen hizmetlerin değerlendirilmesi	
a) Hastaneye geliş sayısı	
b) Servis temiz	
c) Tuvaletler temiz	
d) Çarşafklar temiz	
e) Odalar temiz ve düzenli	
f) Hasta bakımı iyi	
g) Yemekler kötü	
h) Gürültü var	
3) Hasta ve refakatçisinin memnuniyetini etkileyen diğer etkenler	
a) Ameliyat için bekleme	
b) Ameliyat için bekleme nedenleri	
c) Ameliyatın ertelenme sayısı	
d) Ameliyatın ertelenme nedenleri	
e) Öğretim üyelerinin yaklaşım biçiminden memnun kalma	
f) Araştırma görevlilerinin yaklaşım biçiminden memnun kalma	
g) Hemşirelerin yaklaşım biçiminden memnun kalma	
h) Sekreterlerin yaklaşım biçiminden memnun kalma	
i) Personelin temiz ve düzgün görünümlü olup olmaması	
j) Serviste kendini güvende hissetmiyor	
k) Personel ile sorun yaşama	
a. Refakatçilere iş yükleniyor	
b. Çalışanlar çağırılınca hemen gelmiyor	
c. Çalışanlar güler yüzlü değil	
l) Refakatçi Sorunları	
a. Refakatçinin rahat etmesi	
b. Refakatçi için oturacak yerin olmaması	
c. Refakatçinin uyuyamaması	
d. Refakatçinin servisten sürekli dışarı çıkartılması	
e. Refakatçinin personel gibi çalıştırılması	
f. Refakatçinin azarlanması	
4) Genel memnuniyet durumu	
a) Hastaneyi tercih etme nedeni	
b) Hastaneyi tekrar tercih etme durumu	
c) Yapılan bilgilendirmeden memnuniyeti	
d) Genel memnuniyet durumu	

biri düzeyinde kaldığı belirlendi. Aynı şekilde özel odada yatan hastaların sadece %4'ü yeşil kartlı iken normal odada yatan hastalarda bu oranın %33 olduğu görüldü. Yaşadığı yer ve sosyal güvence ile kaldığı oda tipi yönünden her iki grup arasındaki bu farklılık istatistiksel önem sınırındaydı ($p=0,052$ ve $0,051$).

Özel ve normal odada yatan hastaların yattıkları oda ile hastanemizi tercih etme nedenleri incelendiğinde; özel odadaki hastaların çoğunluğunun hastanemizi alanında uzman doktorların olması nedeniyle özellikle tercih ettiğini ($p=0,025$) ortaya koydu. Modern cihazların olması ($p=0,186$), aile ve arkadaş tavsiyesi ($p=0,100$) ve başka kurumdan sevk ($p=0,501$) gibi nedenlerin özel ve normal oda tercihi üzerinde belirgin bir etkisi gözlenmedi (Tablo 3).

Hastaların serviste yatış süreleri içinde hastalıkları ve tedavileri yönünde kendilerine yapılan bilgilendirmeden memnun olma düzeyleri irdelendi. Özel odada yatan hastaların dörtte üçünün bilgilendirme düzeyinden memnun olmadığı,

normal odada yatan hastaların ise bu konuda kendini daha memnun hissettiği gözlemlendi ($p=0,026$). Özel odada yatan hastaların %73'ü, normal odada yatan hastaların %62'si ameliyat için beklemek zorunda kaldıklarını belirtti. Her iki odada yatan hastaların bekleme nedenleri içinde en önemli faktörün tetkik sonucunun gecikmesi olduğu anlaşıldı. Farklı odalarda kalan hastaların ameliyat öncesi bekleme durumları ($p=0,619$) ve bekleme nedenleri ($p=0,691$) birbiri ile benzerdi. Hastaların yattıkları oda ve çalışan personelle (asistan, hemşire, yardımcı sağlık personeli ve genel idari hizmet görevlisi) sorun yaşama durumları irdelendiğinde farklı odalarda yatan hastaların genel anlamda personel ile olumlu ya da olumsuz ilişkiler yönünden farklı tecrübeler yaşamadıkları saptandı ($p=0,241$).

Özel ve normal odada yatan hastaların yattıkları oda ile çalışanlar tarafından kendilerine gösterilen "güler yüzlü, sabırlı hoşgörülü yaklaşımın" farkı incelendiğinde öğretim üyeleri ($p=0,095$), hemşireler ($p=0,602$) ve sekreterler ($p=1,000$) açısından bir farklılığın olmadığı belirlendi. Buna karşılık özel odada yatanlar, araştırma görevlilerinin yaklaşımından normal odada yatanlara göre daha memnun olduklarını ($p=0,034$) belirtti (Tablo 4). Normal odada yatan hastalardan %13'ü çalışanların çağırılınca hemen gelmediğinden yakındı ($p=0,046$), bu sorunla özel odada yatan hastaların hiç karşılaşmadığı dikkati çekti. Kendini güvende hissetmeyen hasta oranı normal odada yatanlarda 4 kat fazlaydı ($p=0,035$). Refakatçinin çalışanların görevine yardım etmesi ($p=0,340$) ve çalışanların güler yüzlü olmaması ($p=0,340$) gibi diğer sorunlar her iki hasta gurubunda farklılık göstermedi. Hastaların tamamına yakını (%94) yardımcı personelin iyi, temiz ve düzgün görünümlü olduğunu belirtti ($p=1,000$) (Tablo 5).

Hasta ve refakatçisini etkileyen diğer etkenler" başlığı altında incelenen parametrelerden yalnızca bir tanesinde önemli farklılık dikkati çekti. Bu çalışmada en anlamlı farkı yaratan bu parametre "tuvalet temizliği" ile ilgiliydi. Özel odada yatan hastaların tamamına yakını (%96) tuvaletlerini temiz bulurken; bu oran normal odada yatanlarda üçte birin altındaydı ($p=0,00$). Normal odada yatan tüm hastalar servisteki genel tuvaleti kullanmaktaydı (Tablo 6).

Servis temizliği ($p=0,067$), yatakların rahatlığı ($p=0,103$), odaların temiz ve düzenli olması ($p=0,480$), hasta bakımını beğenme ($p=0,067$), gürültü olması ($p=1,000$) ve yemeklerin kötü olması ($p=1,000$) gibi parametreler yönünden her iki grup arasında belirgin bir fark gözlenmedi.

Çalışmamızda hastaların %90'ı refakatçinin gerekli olduğunu belirtti. Özel odada ve normal odada yatan hastaların birer tanesi hariç diğer tüm hastaların düzenli refakatçisinin olduğu belirlendi. Refakatçinin yaşadığı sorunların; özel oda hastalarında az, normal oda hastalarında ise belirgin oranda fazla olduğu gözlemlendi. Normal odada yatan hastalar, refakatçilerinin rahat etmediğinden ($p=0,000$), refakatçiler için oturacak yerin olmadığından ($p=0,000$), refakatçilerinin uyuyamadığından ($p=0,000$), sürekli dışarı çıkartıldıklarından ($p=0,003$) ve personel gibi çalıştırıldıklarından ($p=0,003$) yakındılar. Refakatçilerinin azarlandığından yakından üç hastanın ($p=0,103$) normal odada yatanlar olduğu saptandı (Tablo 7).

GCS'de yatan hastaların %68'i genel olarak GCS'den memnun ve çok memnun olduğunu belirtti. Özel odada yatanlarda %78 olan yüksek memnuniyet durumu, normal odada yatanlarda %58 düzeyindeydi. Aynı şekilde özel odada

Tablo 2. Araştırmaya katılan hastaların sosyo-demografik dağılımı

Sosyo demografik özellikler	Özel oda n (%)		Normal oda n (%)		Toplam n (%)		p	
Yaş (Yıl)	19-35	1	4	3	13	4	8	0,700
	36-50	6	23	5	21	11	22	
	51-65	8	31	6	25	14	28	
	66+	11	42	10	42	21	42	
Cinsiyet	Kadın	14	54	12	50	24	48	1,000
	Erkek	12	46	12	50	26	52	
Meslek	Memur	2	8	1	4	3	6	0,472
	Serbest meslek	4	15	5	21	9	18	
	Ev hanımı	10	39	11	46	21	42	
	Emekli	9	35	5	21	14	28	
	Diğer	1	4	-	-	1	2	
Öğrenim Durumu	Okuryazar değil	4	15	6	25	10	20	0,447
	Okuryazar	2	8	6	25	8	16	
	İlkokul	11	42	8	33	19	38	
	Ortaokul	2	8	1	4	3	6	
	Lise	5	19	2	8	7	14	
Yaşadığı Yer	Yükseköğretim	2	8	1	4	3	6	0,052
	Şehir	16	61	7	29	23	46	
	İlçe	8	31	11	46	19	38	
	Köy	2	8	6	25	8	16	
Sosyal Güvence	Emekli Sandığı	7	27	3	13	10	20	0,051
	SSK	14	54	10	42	24	48	
	Bağ-Kur	4	15	3	13	7	14	
	Yeşil Kart	1	4	8	33	9	18	

Pearson Chi-Square Test Anlamlılık ($p \leq 0,05$)

yatanların memnuniyetsizlik oranı %23 iken, bu oran normal odada yatanlarda yaklaşık iki kat daha yüksekti (Tablo 8).

Hasta gruplarının memnuniyet düzeylerindeki bu farklılığa rağmen hastaneyi tekrar tercih etme (Tablo 9) ve hastaneye geliş sıklıkları yönünden benzer tavır gösterdikleri saptandı.

4. Tartışma

Hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının yeterince karşılanıp karşılanmadığının değerlendirilmesi "hasta memnuniyeti" kavramı olarak ifade edilmektedir. Sağlık görevlilerinin birincil hedefi, sadece uygun bir sağlık hizmeti sunmak olmamalıdır. Profesyonel çalışma ilkeleri doğrultusunda sundukları bu hizmetin aynı zamanda yüksek kalitede olması ve bu hizmetten hastaların memnuniyet duymaları da sağlanmalıdır (Akalin, 2000; Berra, 2003; Gonzalez ve ark., 2005; Şahin ve ark., 2005). Hasta memnuniyeti, verilen hizmetin sunumu, kalitesi ve hasta ile hizmeti verenlerin etkileşiminin değerlendirilmesi yönünden en önemli göstergelerden biridir (Andaleb, 2001; Sherrod ve Brown, 2005; Mpinga ve Chastonay, 2010). Hizmetin kalitesini, hizmetin sunulduğu ortam, görünüm, hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların konularında uzman olması, doğru ve güvenilir olması ve hizmetin süreklilik arz etmesi gibi faktörler etkilemektedir (Gülmez, 2005). Son yıllarda hasta memnuniyeti kavramı; sağlık kuruluşlarında verilen hizmetin başarı düzeyinin değerlendirilmesinde önemli bir gösterge konumuna gelmiştir (Berra, 2003; Aksakal ve Bilgili, 2008). Devlet İstatistik Enstitüsü'nün 2003 yılı verilerine göre özel hastane, üniversite hastanesi, devlet hastanesi ve sağlık ocağından memnuniyet oranları sırasıyla %48, %47, %41 ve %39'dur (Özer, 2007). Türkiye İstatistik Kurumunun; 2008 yılı verilerinde ise bu oranların genel olarak yükseldiği gözlenmektedir. Bu verilere göre, kamu hastanelerinden memnuniyet oranı ortalama %67 düzeyindedir (Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), 2010).

Ülkemizde üniversite ve devlet hastanelerinde yapılan hasta memnuniyeti araştırmalarında; hastaların genel memnuniyet düzeylerinin %65-%92 arasında seyrettiği belirlenmiştir (Aytar ve Yeşildal, 2004; Uzun ve ark., 2006; Önsüz ve ark. 2008; Akkuş, 2008; Çetin, 2009; Keleş, 2009).

Çalışmamıza göre, GCS'de yatan hastalarda memnuniyet düzeyinin %68 olduğu görülmektedir. Buna karşın özel odalarda kalan hastaların memnuniyet düzeyleri %78 iken normal odalarda kalan hastaların ise %58 oranında olması oldukça dikkat çekici bir durumdur. Ancak, literatür incelemesinde hastane içindeki farklı oda tiplerinin hasta memnuniyetini ne yönde etkilediğine ilişkin bir bilgiye ulaşılamamıştır. Bu çalışmada, normal ve özel odada yatan hastaların memnuniyet düzeyindeki farklılık ve bu farklılık üzerinde etkili olan etkenler irdelenmiştir. Tablo 2'deki bulgulara dayanarak, anlamlı istatistiksel fark görülmemekle birlikte, özel odada yatan hastaların okur yazar oranının ve eğitim seviyelerinin daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Özel odada yatanların yarısından fazlası şehir merkezinde oturmakta ve tamamına yakını Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) güvencesi altında bulunmaktadır. Normal odada yatan hastalarımızın ise çoğunluğu ilçe ve köy kökenlidir. Ayrıca, bu hasta grubunda SGK desteğinin 2/3 düzeyinde, diğerlerinin ise yeşil kartlı olduğu görülmektedir. Yeşil kart sahibi olmak, düşük sosyo ekonomik düzeyin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Emhan ve ark., 2011). Farklı odalarda yatan ve sosyo-demografik özellikleri bakımından çok az farklılık gösteren hastalarımızın, bu durumlarının memnuniyet düzeylerini de etkilemiş olduğu düşünülmektedir. Bu konuda yapılmış çalışmalar "hasta memnuniyeti" ile sosyo ekonomik düzey arasında, hem negatif, hem de pozitif yönde ilişki bulunabileceğini ortaya koymuştur (Tükel ve ark., 2004; Özer ve Çakıl, 2007). Bu çalışmalarda, bir üniversite hastanesinde sunulan hizmetlerden memnun olma durumu ile eğitim düzeyi arasında pozitif bir bağlantı olduğu tespit edilmiştir. Apay ve

Tablo 3. Farklı odalarda yatan hastaların aldıkları hizmet ve karşılaştıkları sorunlar yönünden değerlendirilmesi

Hizmetler/düşünceler	Özel oda		Normal oda		Total		p		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)			
Geliş sayısı	İlk Gelişi	13	50	14	58	27	54	0,171	
	2 ve Daha Fazla	13	50	10	42	23	46		
	Alanında uzman doktorların olması	19	73	9	38	28	56		0,025*
	Modern Cihazlar	11	42	5	21	16	32		0,186
Hastaneyi tercih etme nedeni	Aile ve Arkadaş tavsiyesi	6	23	1	4	7	14	0,100	
	Başka kurumdan sevk	15	58	17	71	32	64	0,501	
	Fiziki koşulların iyi olması	2	8	2	8	4	8	1,000	
	Çalışanların hoşgörülü olması	3	12	1	4	4	8	0,611	
Yapılan bilgilendirmeden memnuniyet	Memnun	2	8	9	38	11	22	0,026*	
	Az Memnun	5	19	6	25	11	22		
	Memnun Değil	19	73	9	38	28	56		
Personel ile sorun yaşama	Yaşadım	1	4	4	17	5	10	0,241	
	Yaşamadım	25	96	20	83	45	90		
Ameliyat İçin Bekleme	Bekledim	19	73	15	62	34	68	0,619	
Ameliyat İçin Bekleme Nedenleri	Tetkik sonucunun çıkmasını	17	65	14	58	31	62	0,691	
	Araya giren hastalık	1	4	1	4	2	4		
	Tercih ettiği öğretim üyesi için	1	4	-	-	1	2		
Ameliyatın Erteleme Sayısı	Ertelendi	-	-	3	13	3	6	0,103	
Ameliyat Erteleme Nedenleri	Araya giren hastalık	-	-	1	4	1	2	0,326	
	Mesai bittiği için	-	-	1	4	1	2		
	Bilmiyor	-	-	1	4	1	2		

*Fisher's Exact Test & Pearson Chi-Square Test Anlamlılık (p≤0.05)

Arslan (2009) ise hastaların sosyo-demografik özelliklerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili olmadığını tespit etmiştir. Öte yandan Ercan ve ark. (2004), hastaların eğitim ve gelir düzeyi ile sağlık hizmetlerinden memnun olma durumları arasında negatif yönde bir ilişki bildirmiştir. Ayrıca, Emekli Sandığı mensubu hasta yakınlarının; Bağ-Kur, Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) ve diğer sosyal güvenceye sahip hastalara göre sağlık hizmetlerinden daha az memnun kaldıklarını saptamıştır. Çalışmamızda yer alan hasta gruplarının sosyo-demografik özellikleri arasındaki hafif düzeyde farklılık, yukarıdaki bilgiler doğrultusunda,

Tablo 4. Hastaların, klinik çalışanlarının yaklaşım biçiminden memnun kalma düzeyleri

Farklı Personel	Özel oda		Normal oda		Total		P
	Evet		Evet				
	n	%	n	%	n	%	
Öğretim Üyesi	26	100	20	83	46	92	0,095
Araştırma Görevlisi	25	96	17	71	42	84	0,034*
Hemşire	25	96	22	92	47	94	0,602
Sekreter	24	92	23	96	47	94	1,000

* Fisher's Exact Test & Pearson Chi-Square Test Anlamlılık (p≤0,05)

Tablo 5. Genel cerrahi servisinde çalışan personelin, hasta gözüyle değerlendirilmesi

Personelin hasta gözü ile değerlendirilmesi	Özel oda		Normal oda		Total		P
	Evet		Evet				
	n	%	n	%	n	%	
Refakatçilere iş yükleniyor	1	4	3	13	4	8	0,340
Çalışanlar çağırılınca hemen gelmiyor	0	0	4	17	4	8	0,046*
Serviste kendini güvende hissetmiyor	2	8	8	33	10	20	0,035*
Çalışanlar güler yüzlü değil	1	4	3	13	4	8	0,340
Yardımcı personel temiz ve düzgün görümlü	25	96	23	96	47	94	1,000

* Fisher's Exact Test & Pearson Chi-Square Test Anlamlılık (p≤0,05)

hasta memnuniyet düzeylerini olumlu ya da olumsuz yönde etkilemiş olabilir. Ancak, her iki grup arasındaki belirgin memnuniyet farkının, bu farka yol açan başka etkenlerin de bulunabileceği fikrini düşündürmektedir.

Özel odada yatanların hastanemizi tercih etme nedenleri sırasıyla; alanında uzman doktorların olması (%73), başka kurumdan sevk (%58) ve modern cihazların (%42)

Tablo 6. Genel cerrahi servisinde sunulan hizmetlerin hasta gözüyle değerlendirilmesi

GCS Hizmetleri	Özel oda		Normal oda		Total		P
	Evet		Evet				
	n	%	n	%	n	%	
Servis temiz	25	96	18	75	43	86	0,067
Tuvaletler temiz	25	96	7	29	32	64	0,000*
Çarşafklar temiz	26	100	24	100	50	100	-
Odalar temiz ve düzenli	26	100	23	96	49	98	0,480
Hasta bakımı iyi	25	96	18	75	43	86	0,067
Yemekler kötü	1	4	0	0	1	2	1,00
Servis güvürlülü	1	4	0	0	1	2	1,00

* Fisher's Exact Test & Pearson Chi-Square Test Anlamlılık (p≤0,05)

Tablo 7. Genel cerrahi servisinde refakatçilerin sorunlarının hasta gözüyle değerlendirilmesi

Refakatçi Sorunları	Özel oda		Normal oda		Total		P
	Evet		Evet				
	n	%	n	%	n	%	
Refakatçim rahat etmedi	1	4	21	88	22	44	0,000*
Refakatçi için oturacak yer yok	1	4	17	71	18	36	0,000*
Refakatçiler uyuyamıyorlar	1	4	20	83	21	42	0,000*
Refakatçiler sürekli dışarı çıkartılıyorlar	0	0	7	29	7	14	0,003*
Refakatçiler personel gibi çalıştırılıyorlar	0	0	7	29	7	14	0,003*
Refakatçiler azarlanıyorlar	0	0	3	13	3	6	0,103

* Fisher's Exact Test & Pearson Chi-Square Test Anlamlılık (p≤0,05)

Tablo 8. Hastaların servisten genel olarak memnun olma durumları

	Memnun değil		Kısmen memnun		Memnun		Çok memnun	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel oda	0	0	6	23	10	39	10	39
Normal oda	4	17	6	25	12	50	2	8

Pearson Chi-Square Test Anlamlılık p=0,024

Tablo 9. Hastaların genel cerrahi servisini tekrar tercih etme durumları

	Evet		Fikrim yok		Hayır		Total	
	N	%	n	%	N	%	n	%
Özel oda	24	92	2	8	0	0	26	100
Normal oda	17	71	4	17	3	12	24	100

Pearson Chi-Square Test Anlamlılık p=0,091

bulunmasıdır. Normal odada yatanlarda ise bu sıra; başka kurumdan sevk (%71), alanında uzman doktorların olması (%38) ve modern cihazların (%21) bulunması şeklindedir.

Bu bilgiler, özel odada yatanların çoğunluğunun hastaneyi tercihleri doğrultusunda seçtiğini, normal odada yatanların ise ağırlıklı olarak sevk zinciri içinde geldiklerini göstermiştir.

Bir sağlık kurumunun tercih edilmesinin nedeni alanında uzman doktorları, modern donanımı ve kaliteli bakımınıdır. Gülmez (2005) araştırmasında, hastaların %21'inin başka alternatifleri olmadığı için sözü edilen hastaneye geldiklerini belirtmiştir. Başka kurumdan sevkli gelme oranımızın oldukça yüksek olması, kurumumuzun bölge hastanesi olmasına ve çevre illerden yoğun hasta almasına bağlı olduğu düşünülebilir. Ancak, sevk zinciri ile kırsal bölgelerden gelmiş ve 1/3'ü yeşil kartlı olan hasta grubunun GCS'de, normal odada yatarak, aldıkları hizmetten %58 düzeyinde memnun olması oldukça düşündürücüdür. Öte yandan düşük düzeyde memnuniyet tarifleyen bu hasta grubunun aldıkları bilgilendirmeden daha memnun oldukları; personel ile ilişkileri, ameliyat için bekleme süresi ve ameliyatın ertelenme durumu gibi değişkenler yönünden de benzer memnuniyet dile getirdikleri görülmektedir. Normal odada yatanların, özel odadakilere göre, belirgin hizmet farklılığı yaşamamalarına rağmen memnuniyet düzeyinin düşük kalması acaba hangi etkenlere bağlıdır?

Hasta memnuniyeti ile hastanın bilgilendirilme ihtiyacının karşılanması arasında belirgin bir bağlantı olduğu yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır. Larson ve ark. (1996), hastanın bilgi ihtiyacının karşılanmasının bakımla ilgili memnuniyet üzerine etkisini inceledikleri çalışmalarında, hastanın bilgi ihtiyacını karşılanmanın önemli bir şekilde hasta memnuniyetini etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Aynı şekilde, Bulut (2006) çalışmasında, hasta ve yakınlarının acil serviste yapılan işlemler ile hastaların tedavileri ve bakımları konusunda bilgilendirilmelerinin, memnuniyet düzeyini artırdığı saptanmıştır. Bizim çalışmamızda, normal odada yatan hastaların kendilerine yapılan bilgilendirmeden özel odada yatanlara oranla daha fazla memnun olduğu görülmektedir. Ancak, genel memnuniyet düzeylerinin ise tam ters yönde olduğu, yani normal odada yatanların genel memnuniyetlerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bir üniversite hastanesinde yapılan çalışmada, okur yazar veya ilköğretim mezunu hastalar, doktorun verdiği bilgiden, danışmanlık hizmetlerinden, genel temizlik ve poliklinik

hizmet kalitesinden lise veya üniversite mezunlarına göre daha memnun oldukları belirlenmiştir (Akkuş, 2009; Keleş, 2009). Yukarıdaki veriler çerçevesinde özel odada yatan hastalarımızın bilgilendirmeden daha az memnun olma durumlarının daha az bilgilendirmeden değil ama farklı eğitim düzeylerinden ve sosyo-demografik özelliklerden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, özel ve normal odada yatan hastalar, öğretim üyesi, hemşire ve sekreterden, yüksek oranda memnun olduklarını ifade ederlerken, diğer taraftan araştırma görevlilerine karşı memnuniyet düzeylerinin düşük olduğunu belirttikleri görülmektedir. Özel odada yatan hastaların %96'sı araştırma görevlilerinin yaklaşımından memnun olduklarını belirtirken, bu oran normal odada yatanlarda %71'dir (Tablo 4). Burada, araştırma görevlilerine karşı memnuniyetsiz bir durumun varlığı söz konusu gibi görülmektedir. Ancak, üniversite hastanelerinde araştırma görevlilerinin çalışma koşulları incelediğinde, gerçek durum daha net olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilindiği gibi araştırma görevlilerinin hastanın servise yatışından, taburcu oluncaya kadar geçen sürede pek çok işlemin halledilmesinde aktif görevi vardır. Bu süreçte herhangi bir sorun çıktığında, hasta ve hasta yakınları tarafından hastanın gözünün önünde olan araştırma görevlisinin kendisiyle ilgili olsun ya da olmasın o sorunu halletmesi beklenir. Sonuç olumlu olmadığında ise hasta ya da hasta yakınları tarafından araştırma görevlilerine karşı memnuniyet düzeyinin düşük olmasına ilişkin bir tutum sergilenebilir.

Bu çalışmada, normal odada yatan hastaların, servis personeli hizmetlerinden genel olarak daha hoşnutsuz olduğu anlaşılmıştır. Her iki odada yatan hastalar her ne kadar personelin iyi, temiz ve düzgün görünümlü olduklarını belirtse de, aldıkları hizmet ve uygulamalar yönünden normal odada yatanlar hoşnutsuzdur. Normal odada yatan hastaların en belirgin yakınması personelin çağrılınca hemen gelmemesidir. GCS'de yatan hastalar kurumun diğer pek çok servisinde yatan hastalara göre daha kapsamlı ameliyat geçirmektedir ve bu nedenle hemşire, yardımcı personel ve refakatçi ihtiyaçları daha fazladır. GCS'de farklı odalar için tahsis edilmiş çalışan personel de yoktur. GCS'de çalışan tüm personel hem özel odalarda, hem de normal odalarda yatan hastalara hizmet vermektedir. Yalnız özel odada yatan hastanın refakatçisi 24 saat yanındayken, normal odada yatan hastaların refakatçileri günün belirli zamanlarında (vizitler, yatak bakımı, oda temizliği v.b hizmetler esnasında), fiziki alan kısıtlılığı nedeniyle, ortamın aşırı kalabalık olmaması için dışarıya çıkartılmaktadır. Normal oda hastasının da, yemek yedirilme, tuvalete gitme, yürütülme gibi hizmetlere ihtiyacı vardır. Bu nedenle daha fazla servis personeli yardımına ihtiyaç duymaktadır. Oysa ihtiyaçları refakatçisi tarafından giderilen özel oda hastasının personel bağımlılığı daha azdır. Refakatçisi ile kalan özel oda hastasının ise acil durumlar dışında fazla hizmet ihtiyacı olmamakta bu nedenle personel hizmet beklentisi ile ilgili sorun yaşamamaktadır. Sağlık personelinin düzenlenmesi yapılırken GCS'deki hastaların yoğun destek ihtiyacının olduğu mutlaka göz önüne alınmalıdır.

Hastaların hastanede yattıkları süre içinde kendilerini güvende hissetmemeleri tüm tıbbi hizmetlerin başarısını gölgeleyen ve hasta memnuniyetini azaltan bir durumdur. Normal odada yatan hastalar bu duyguyu özel odada yatan

hastalara göre dört kat daha fazla yaşamaktadır. Hastanın başında refakatçisinin sürekli bulunamayışı, normal odaların yatak sayısının birden fazla olması nedeniyle dolap koyulacak alanların sınırlı olması sonucu hastaların özel eşyalarının koyacakları alanların yetersizliği ve giren çıkan insan sayısının fazlalığı bu sorunun temelini oluşturduğu düşünülmektedir.

Özel odada yatan hastaların kendilerine ait tuvaletlerinin olması kendilerini özel hissetmelerini sağlamaktadır. Normal odada yatan hastaların servisteki genel tuvaleti kullanmaları ise kendilerini aynı ölçüde özel hissetmemelerine yol açmaktadır. Gerçekte, genel servis tuvaletleri özel oda tuvaletlerinden daha sık temizlenmektedir. Buna karşın genel servis tuvaletlerinin hastalar tarafından kirli algılanması; tuvaletlerin çok sayıda başka hastalar tarafından kullanılıyor olmasına bağlı olabilir. Ayrıca, o tuvaleti kendilerine ait hissetmemelerinin de memnuniyet düzeylerini azaltacağı düşünülmektedir. Kendilerine ait olmayan tuvaleti daha duyarsız kullandıkları gözlenmektedir. Bu deneyim, hastane mimarisinde özel oda ve özel tuvalet fikrinin giderek önem kazandığını ortaya koymaktadır.

Kazanasmaz ve Düzgüneş'in (2009) çalışmalarında, sadece tek kişilik hasta odalarında değil, hasta odaları dört yataklı olduğunda da odalarda, iki adet el yıkama/duş/WC alanı, her bir hasta için tıbbi çalışma, dolap ve refakatçi için ayrılan alanlar ve oda içi dolaşım uygun alanların olması gerektiği belirtilmektedir. Bu şekilde hasta odaklı mekânların tasarlanmasının hastaların iyileşme süresine destek verebileceği ifade edilmektedir.

Çalışmamızda normal odada yatan hastaların çoğunlukla refakatçilerinin sorunlar yaşadığını dile getirmişlerdir. Refakatçilerinin rahat etmediği (%88), oturacak yerlerinin olmadığı (%71), uyuyamadıkları (%83) ve sıklıkla servisin dışına çıkartıldıkları (%29) hastaların refakatçileri ile ilgili belirttikleri sorunlardır. Oysa özel odada yatan hastaların çok azı (%4) benzer şikâyetler bildirmişlerdir. Refakatçi sorunları yönünden rastlanan bu büyük farkları, odalar arasındaki fiziki koşulların ve imkânların farklı olmasıyla açıklamak mümkündür.

Özel odadaki refakatçilerin kullandığı yatak mekanizmasına sahip küçük bir kanepenin onların gerektiğinde dinlenmesini sağlamaktadır. Refakatçi özel odada hastasıyla birlikte sakin bir yaşam sürdürebilmektedir. Ancak, normal odalarda kalan refakatçiler ise yatak aralarındaki dar bir alana koydukları sandalyede dinlenmeye çalışmaktadırlar. Aytar ve Yeşildal'ın (2004) çalışmasında da refakatçilerin %52,5'inin yatacak uygun bir yer bulamadıklarından şikâyet etmişlerdir. Bu verinin bizim çalışmamızı desteklediği görülmektedir. Normal odalarda yatan hastaların 1/3'ü refakatçilerinin personel gibi çalıştırıldığından da şikâyetçi olmuşlardır.

KAYNAKLAR

- Akalın, E., 2000. Sağlık hizmetlerinde kalite mi? Sürekli kalite kavramı mı? Hastane Tıp Dergisi Teknolojisi. 4, 32.
- Akkuş, T., 2008. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi çocuk hastanesi acil ünitesinde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen etmenlerin araştırılması. Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi. 40-46.
- Aksakal, T., Bilgili, N., 2008. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi: Jinekoloji servisi örneği. Erciyes Tıp Dergisi, 30, 242-249.
- Andaleb, S., 2001. Service quality perceptions and patient satisfaction a study of hospitals in a developing country. Socl. Sci. Med. 52, 1359-1370.
- Apay, S.E., Arslan, S., 2009. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni 8, 239-244.
- Aytar, G., Yeşildal, N., 2004. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi. 3, 10-14.

Üniversite hastanemizde aktif durumda bulunan Nükleus Otomasyon Sistemi ve Pnömotik İletim Sistemi hastane personeli ve refakatçilerin ulaştırma yüklerini çok büyük ölçüde azaltmıştır. Bu şikâyet refakatçilerin yine de hastaya verilmesi gereken hizmetlerde ihtiyaç duyulduğunu ve bu yönde kullanıldıklarını ortaya koymaktadır. Tuvalete götürme, yemek yedirme ve yürütme gibi hizmetlerde refakatçilerin sağlık personeli görevi üstlendiği anlaşılmaktadır. Savcı ve arkadaşlarının (2009) çalışmasında, hastaların düşmelerini önlemek için hemşirelik bakım işlevi olarak ilk sırayı (%74,5) refakatçi bulundurma hizmeti almaktadır.

Çalışmalarda yatan hastaların aynı hastaneyi tekrar tercih etme oranlarının %33,3 ve %75 arasında değişkenlik gösterdiği görülmüştür (Özcan ve ark., 2008; Emhan ve ark., 2011). Yeni bir sağlık sorunu olduğunda özel odada yatanların %92'si, normal odada yatanların ise %72'si tekrar GCS'yi tercih edeceklerini belirtmişlerdir (Tablo 9). Ancak, normal odada yatan hastaların yaklaşık 1/3'ünün (%29) tercih konusunda, "kararsız" kalması ve olumsuz düşünmesi de üzerinde düşünülmesi gereken bir sonuçtur. Gülmez (2005)'in çalışmasında bu oranın %24 olduğu görülmektedir. Özcan ve arkadaşları (2008) çalışmasında, yeni bir sağlık sorunu olduğunda aynı hastaneyi tercih etmeyeceklerini belirten hastalarının oranının %25 olduğu belirlenmiştir. Bizim çalışmamızda, özel odada yatan hastaların hiçbiri "yeniden tercih etmeyecekleri" ne ilişkin bir bildirimde bulunmamış, yalnızca %8'i "kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir. Bu bilgiler, hasta memnuniyetiyle "yeniden tercih etme" arasında doğru yönlü bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. Çalışmamızda, GCS özel odalarında yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin, normal odada yatan hastalara göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Toplanan veriler bir bütün olarak incelendiğinde; sorunların temelinde servisin ve hastanenin mimari yapısının bulunduğu kanısına varılmıştır. Hastaların çok yataklı nispeten küçük odalarda kalmaları, dolayısıyla hastalara ve refakatçilerine sağlanan fiziki ortamın yetersiz kalması ve özellikle odalarda özel tuvaletlerin olmayıp genel tuvaleti kullanma zorunluluğu hasta memnuniyetsizliğinin en belirgin etkenleri olarak öne çıkmıştır. Özel odada yatan hastalara sunulan hizmetin diğer hastalardan farklı olmamasına rağmen memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olması özel odada mevcut olan fiziki imkânlar ve "özel alan" duygusu ile açıklanabilir.

Tüm bu bilgiler ışığında, hastanelerin birbirleriyle rekabet edebilmesi için alanında uzman sağlık personelinin yanı sıra mimari yapısının da çağa uygun olması gerektiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca, hastanelerin "zorunluluktan" değil, bireylerin kendi tercihlerine göre seçilebilecek konumda olmalarının önemi vurgulanmıştır.

- Berra, K., 2003. The effect of lifestyle intervertion on quality of life and patient satisfaction with health and health care. *J. Cardiovasc. Nurs.* 18, 315-325.
- Bulut, H., 2006. Acil servislerde hasta ve yakınlarını bilgilendirmenin memnuniyet üzerine etkisi. *Ulus Travma Acil Cerrahi Derg.* 12, 288-298.
- Çetin, R., 2009. Çocuk hastanesi servislerinde yatan hastaların ebeveynlerinin memnuniyet düzeyi ve etkileyen etmenlerin araştırılması. *On-dokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı. Uzmanlık Tezi.* 42-44.
- Demirtaş, B., 2004. Jinekoloji kliniğinde yatan hastaların aldıkları hemşirelik hizmetlerinden memnun olma durumları ve beklentileri. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi.* 11, 34-47.
- Emhan, A., Bez, Y., Dülek, Ö., 2011. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Dicle Tıp Derg.* 37, 241-247.
- Ercan, İ., Ediz, B., Kan, İ., 2004. Sağlık kurumlarında teknik olmayan boyut için hizmet memnuniyetini ölçebilmek amacıyla geliştirilen ölçek. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi.* 30, 151-157.
- Gonzalez, N., Quintana, J.M., Bilbao, A., Escobar, A., Aizpuru, F., Thompson, A., Esteban, C., Sebastian, J.A., De La, S.E., 2005. Development and validation of an in-patient satisfaction questionnaire. *Int. J. Qual. Health C.* 7, 465-472.
- Gülmez, M., 2005. Sağlık hizmetlerinde memnuniyet ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi araştırma hastanesinde ayakta tedavi gören hastalara yönelik bir uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.* 6, 147-169.
- Kazanasmaz, Z.T., Düzgüneş, A., 2009. Hasta bakımı ve tedavi ünitelerinin verimli tasarlanması. *YTÜ Mim. Fak. E-Dergisi Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi E-Dergisi Megaron Dergisi.* 4, 52-60.
- Keleş, Ş., 2009. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Hastanesi çocuk genel polikliniğinde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen etmenlerin araştırılması. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi.* 51-52.
- Larson, C.O., Nelson, E.C., Gustafson, D., Batalden, P.B., 1996. The relationship between meeting patient information needs and their satisfaction with hospital care and general health status outcomes. *Int. J. Qual. Health C.* 8, 447-456.
- Mailam, A., Fahad, F., 2005. The effect of nursing care on overall patient satisfaction and its predictive value on return to provider behavior : A survey a study, *Qual. Manag. Health Care.* 14, 116-120.
- Mpinga, E.K., Chastonay, P., 2010. Satisfaction of patients: A right to health indicator? *Health Policy.* 30, 1-7.
- Önsüz, M.F., Topuzoğlu, A., Cöbek, U.C., Ertürk, S., Yılmaz, F., Birol, S., 2008. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesi'nde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Medical Journal.* 21, 33-49.
- Özcan, M., Özkaynak, V., Toktaş, İ., 2008. Silvan Devlet Hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi.* 35, 96-101.
- Özer, A., Çakıl, E., 2007. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi.* 5, 140-143.
- Pehlivan, S., Ovayolu, N., Uçan, Ö., Karadağ, G., 2007. Hemodiyaliz hastalarının verilen bakımdan memnun olma durumları. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi.* 2, 50-56.
- Savcı, C., Kaya, H., Acaroğlu, R., Kaya, N., Bilir, A., Kahraman, H., Gökerler, N., 2009. Nöroloji ve nöroşirürji kliniklerinde hastaların düşme riski ve alınan önlemlerin belirlenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi.* 2, 19-25.
- Sherrod, B., Brown, H.N., 2005. Patient satisfaction: Get the edge. *Nurs. Manage.* 36, 61-64.
- Şahin, T.K., Bakıcı, H., Bilban, D., Dinçer, Ş., Yurtçu, M., Günel, E., 2005. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Hastanesi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. *Genel Tıp Dergisi.* 15, 137-142.
- Tükel, B., Acuner, A.M., Önder, Ö.R., Üzgül, A., 2004. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası.* 57, 205-214.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2010). *Yasam Memnuniyeti Araştırması Sonuçları.* Haber bülteni, sayı 27, (www.tuik.gov.tr). Erişim: 14 Temmuz 2011.
- Uzun, E., Güney, M., Oral, B., Özsoy, M., Müngan, T., 2006. Kadın hastalıkları ve doğum servisi: Verilen hizmetlerle ilgili hasta memnuniyeti ve etki eden faktörler. *Türk Jinekoloji ve Obstetrik Derneği Dergisi.* 3, 167-171.
- Ünalın, D., Öztürk, A., Tolga, Y., Taşdelen, C., Yazlak, Z., Ögüt, E., Gündüz, E., Elmalı, F., 2008. Kayseri Devlet Hastanesi'nde poliklinik hizmeti alan SSK mensubu erişkin hastalarda memnuniyet durumu. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi.* 3, 85-98.
- Yılmaz, M., 2001. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi.* 5, 69-74.