

# Hasta memnuniyeti kavramının bibliyometrik analiz yöntemi ile incelenmesi

## Examining patient satisfaction concept with bibliometric analysis method

Sümeýra Akın<sup>1</sup>, Mehmet Nurullah Kurutkan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, sumeyraakinn@gmail.com, 0000-0001-8388-3686

<sup>2</sup>Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü Düzce, nurullahkurutkan@duzce.edu.tr, 0000-0002-3740-4231

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışmanın temel amacı hasta memnuniyetini bibliyometrik analiz tekniği ile incelemektir. **Yöntem:** Çalışmada Web of Science Core Collection veri tabanı kullanılmıştır. Web of Science kullanılarak çalışmada konu ile ilgili düzenlemeler yapılarak prestijli kayıtlara ulaşılmıştır. Bu veri tabanında "Patient Satisfaction" kelimesi "title" (başlıklarda) olarak aranmıştır. Zaman aralığı olarak 1975-2019 yılları seçilmiştir. İndeks olarak "SCI" (Science Citation Index Expanded) ve "SSCI" (Social Sciences Citation Index) seçilmiştir. Sonuç olarak 6,429 çalışma kaydı bulunmuştur. Konu medikal bilimler açısından sınırlandırıldığı için 2,434 sonuca ulaşılmıştır. Bu makalede, kelime madenciliği, ortak atıf ve atıf analizinin tüm birimleri VOSviewer yazılımı ile incelenmiştir. **Bulgular:** Kelime analizi sonucunda, cerrahi bakımla ilgili memnuniyet, hemşirelik hizmetleri ve bakıma dayalı memnuniyet ve hastanın aldığı hizmetin sonucunda tecrübe ettiği memnuniyet başlıklı üç küme belirlenmiştir. Atıf analizinden en çok atıf alan çalışma Cleary, 1988, dergi Medical Care, en çok atıf alan yazar Pusic, üniversite Harvard ve ülke ise ABD'dir. Ortak atıf analizinde, en çok atıf alan çalışma Cleary 1988'deki yayındır. **Sonuç:** Politika yapıcılar, karar vericiler, fon dağıtım kanalları ve akademisyenler hasta memnuniyeti analiz sonuçlarından istifade edebilir.

**Anahtar Kelimeler:**  
Hasta Memnuniyeti, Sağlık Hizmetleri, Bibliyometrik Analiz

**Key Words:**  
Patient Satisfaction, Health Services, Bibliometric Analysis

**Sorumlu Yazar/Corresponding Author:**

Nurullah Kurutkan,  
Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Sağlık Yönetimi Bölümü Düzce,  
nurullahkurutkan@duzce.edu.tr

**Gönderme Tarihi/Received Date:**  
18.01.2021

**Kabul Tarihi/Accepted Date:**  
22.02.2021

**Yayımlanma Tarihi/Published Online:**  
01.03.2021

### ABSTRACT

**Objective:** The main aim of this study is to examine patient satisfaction with the bibliometric analysis technique. **Method:** The Web of Science Core Collection database was used in the study. Using the Web of Science, prestigious records were reached by making arrangements related to the subject. In this database, the word "Patient Satisfaction" was searched as "title". The years 1975-2019 were chosen as the timeframe. "SCI" (Science Citation Index Expanded) and "SSCI" (Social Sciences Citation Index) were selected as the index. As a result, 6,429 study records were found. 2,434 conclusions were reached because the subject was limited in terms of Medical Sciences. In this article, all units of word mining, co-citation, and citation analysis were examined with VOSviewer software. **Results:** As a result of the word analysis, three clusters were identified: satisfaction related to surgical care, satisfaction based on nursing services and care, and satisfaction experienced by the patient as a result of the service they received. The most cited study from citation analysis is Cleary, 1988, the journal is Medical Care, the most cited author is Pusic, the university is Harvard, and the country is the United States. In the co-citation analysis, the most cited study is an article by Cleary in 1988. **Conclusion:** Policymakers, decision-makers, fund distribution channels, and academics can benefit from patient satisfaction analysis results.

## GİRİŞ

Hasta memnuniyeti ile ilgili literatürde birçok tanıma rastlamak mümkündür. Hasta memnuniyeti, müşteri memnuniyeti kavramı yerine de kullanılmaktadır. En temel anlamıyla işletmelerin tüketicilerin isteklerini, ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamasıdır (1). Sadık müşteriler işletmeler için en mühim kâr aracıdır.

İşletmeler, müşterisini sadık müşteri haline getirmek için kaliteli ve kusursuz ürünler ve hizmetler sunmak için çabalamaktadırlar. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin kalitesinin mühim bir bölümünü oluşturur (2). Hasta memnuniyetini etkileyen birçok etmen mevcuttur. Hastaya, çalışana ya da kuruma ilişkin etmenler hasta memnuniyetini etkilemektedir (3).

Hasta memnuniyeti önemli bir sonuç ölçüsüdür (4). Hasta memnuniyeti ile sağlık hizmeti kullanımı, harcamaları ve sonuçları arasındaki ilişki tam olarak tanımlanmamıştır (5). Ayrıca son yıllarda, hastaların tedavi kararlarına katılımına giderek daha fazla önem verilmektedir (6). Hasta memnuniyetsizliği hastalarda, anlayışsızlığa, uyumlulukta zorluğa ve iyileşme sürelerinin artması gibi faktörlere sebep olmaktadır (7). Ayrıca hemşirelerin çalışma ortamı, hastalara olan tutum ve davranışlarının da etkileyerek, hasta memnuniyet düzeyini değiştirebilmektedir. Rahat, temiz bir ortam da çalışan hemşireler, bunu hastalarına olumlu şekilde yansıtmaktadır ve buna bağlı olarak hasta memnuniyeti artış göstermektedir (8). Hasta özelliklerine ek olarak, memnuniyet, sağlık hizmetlerinin nasıl verildiğinden de etkilenir (9). Hasta memnuniyeti sağlanan kurumlarda, daha verimli bakım sağlanmaktadır (10). Bu sebeple “Hasta memnuniyeti” konusu için bibliyometrik analiz çalışması Vosviewer programı ile görselleştirilerek incelenmiştir.

Hasta memnuniyetinde kelime madenciliği, atıf analizi ve ortak atıf analizleri ile bibliyometrik çalışma yapılmıştır.

**Tablo 1:** Çalışmada Kullanılan VOSviewer Analiz Çeşitleri

ANALİZ TİPİ	ANALİZ BİRİMİ
	Dokümanlar
	Kaynaklar
Atıf Analizi	Yazarlar
	Kurumlar
	Ülkeler
Kelime Madenciliği	
	Alıntı Yapılan Referanslar
Ortak Atıf	Alıntı Yapılan Kaynaklar
	Alıntı Yapılan Yazarlar

## GEREÇ VE YÖNTEM

Bibliyometrik analiz, bilimsel dokümanların analiz tipleri ve alt birimleriyle incelenip görselleştirdiği analiz türüdür. Web Of Science, Google Scholar, PUBMED, Scopus ve EMBASE gibi veri tabanları kullanılır. Web of Science, Scopus ve Google Scholar tüm bilim dallarını kapsarken PUBMED ve EMBASE sadece tıbbi bilimlerdeki bilimsel verileri kapsamaktadır (11). Çalışmada Web of Science Core Collection veri tabanı kullanılmıştır. Web of Science kullanılarak çalışmada konu ile ilgili düzenlemeler yapılarak prestijli kayıtlara ulaşılmıştır. Bu veri tabanında “Patient Satisfaction” kelimesi “title” (başlıklarda)

olarak aratılmıştır. Zaman aralığı olarak 1975-2019 yılları seçilmiştir. İndeks olarak “SCI” (Science Citation Index Expanded ) ve “SSCI” (Social Sciences Citation Index ) seçilmiştir. Sonuç olarak 6,429 çalışma kaydı bulunmuştur. Konu medikal bilimlerden açısından sınırlandırıldığı için 2,434 sonuca ulaşılmıştır.

## Arama Stratejisi

Veri Tabanı: Web Of Science

Or Title: (“SURGERY”) OR TITLE: (HEALTH CARE SCIENCES SERVICES”) OR TITLE: (“MANAGEMENT”) OR TITLE: (“MEDICINE GENERAL INTERNAL”) OR TITLE: (“CRITICAL CARE MEDICINE”) OR TITLE: (“ORTHOPEDICS”) OR TITLE: (“NURSING”) OR TITLE: (“PSYCHOLOGY SOCIAL”) OR TITLE: (“PSYCHOLOGY CLINICAL”) OR TITLE: (“CLINICAL NEUROLOGY”) OR TITLE: (“PSYCHOLOGY”) OR TITLE: (“ONCOLOGY”) OR TITLE: (“OBSTETRICS GYNECOLOGY”) OR TITLE: (“HOSPITALITY LEISURE SPORT TOURISM”) OR TITLE: (“PATHOLOGY”) OR TITLE: (“PSYCHIATRY”) OR TITLE: (“DERMATOLOGY”) OR TITLE: (“ANESTHESIOLOGY”) OR TITLE: (“HEMATOLOGY”) OR TITLE: (“REHABILITATION”) OR TITLE: (“COMMUNICATION”) OR TITLE: (“ECONOMICS”) OR TITLE: (RADIOLOGY NUCLEAR MEDICINE MEDICAL IMAGING”) OR TITLE: (“PEDIATRICS”) AND TITLE: (PATIENT SATISFACTION)

Zaman Aralığı: 1975-2019 seçilmiştir.

Dil: İngilizce seçilmiştir.

Belge Türü: Article Or Review

Endeksler: SCI-EXPANDED, SSCI.

İncelenen Makale Sayısı: 2,434

## BULGULAR

### Ana Bulgular

En çok atıf alan ülkeler, bilim alanları, yıllara göre atıf sayısı, üniversiteler ve en çok atıf alan yazarlar ile ilgili genel bilgiler verildikten sonra bibliyometrik yazılım programı ile kelime madenciliği, atıf analizi ve ortak atıf analizi yapılacaktır.

Tüm ülkelere baktığımızda Amerika Birleşik Devletleri 1.100 atıf ile birinci sıradadır. İngiltere 266 atıf ile ikinci sırada, Almanya 133 atıf ile üçüncü sırada, Kanada 125 atıf ile dördüncü sırada, Hollanda 102 atıf ile beşinci sıradadır. Çalışma da 628 atıf sayısı ile en çok atıf alan kategori “cerrahidir”. Sağlık bilimleri hizmetleri, 442 atıf ile ikinci sıradadır. Tıp genel iç 414 atıf ile üçüncü

**Tablo 2:** Ana Bilgiler Tablosu (Yıllar, Ülke, Üniversite, Yazar ve Terim)

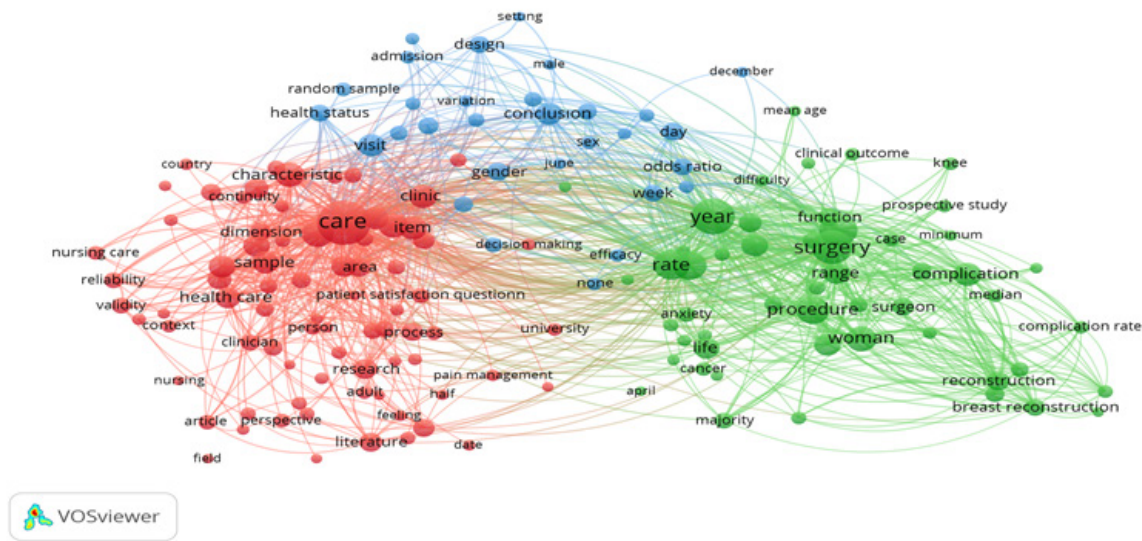
Y	AS	Ülke	AS	BA	AS	Üniversiteler	AS	Yazarlar	AS
2019	204	ABD	1,11	Surgery	628	Harvard	49	Gupta D.	13
2018	145	İngiltere	266	Health Science Services	442	Michigan	42	Lis CG.	13
2017	149	Almanya	133	Medicine General Interior	414	Toronto	39	Clement ND	10
2016	159	Kanada	125	Orthopedics	285	Brigham Kadın H.	32	Ring D	9
2015	131	Hollanda	102	Nursing	257	California Los Angeles	30	Fiscella K	8
2014	114	Avustralya	94	Health Policy Services	230	N Carolina	27	Lee BT	8
2013	124	İsveç	66	Clinical Neurology	162	Washington	27	Pusic AL	8
2012	102	İtalya	65	Oncology	148	Massachusetts Gen H.	25	Yueh JH	8
2011	120	Fransa	61	Gynecology	114	Oslo	23	Alderman AK	7
2010	107	Japonya	56	Primary Health Care Services	99	Penn	23	Bates DW	7

Y:Yıllar; AS: Atıf Sayısı; BA: Bilim Alanları; H: Hastane

sırada, Ortopedi 285 atıf ile dördüncü sırada, hemşire 257 atıf sayısı ile beşinci sırada yer almaktadır. Çalışma da 2010-2019 yılları arası incelendiğinde atıf sayılarında -belirli tarihler arasında bazen azalışlar olsa da- sürekli bir artış gözlemlenmiştir. 2017 ile 2018 yılları arasındaki düşüşler göze çarpmaktadır. Çalışma da 49 atıf sayısına sahip olan Harvard Üniversitesi birinci sırada yer almaktadır. Michigan Üniversitesi 42 atıf sayısı ile ikinci sırada yer alırken, Toronto Üniversitesi 39 atıf sayısı ile üçüncü sırada yer almaktadır. Çalışma da en çok atıf alan yazarların Gupta D., Lis CG. olarak sıralandığı Tablo 2'da gösterilmektedir. Tabloda gösterilen en çok atıf

alan yazarların çalışmalarına göre sağlık kalitesinin en önemli göstergelerinden biri hasta memnuniyetidir (12).

Kelime Madenciliği Analizi (Create A Map Based On Text Date); Hasta memnuniyeti için yapılan çalışmada en çok kullanılan terimlerin tespitinde VOSviewer programında kelime madenciliği kullanılarak eşik değer 10 seçildiğinde 9839 terimin 266'sı bunu karşılamaktadır. 266 terim için %60 orana uygun seçilen terim sayısı 160'tır. Hasta memnuniyeti kelime madenciliği analiz sonucunda en çok atıf alan 10 terim Tablo 3'de gösterilmiştir.



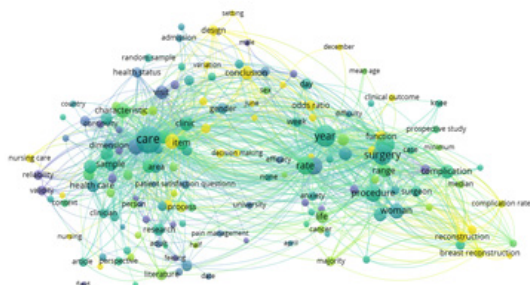
Şekil 1: Hasta Memnuniyeti Kelime Madenciliği Analizi Ağ Haritası

**Tablo 3.** Kelime Madencilği Analizi ile En Çok Atf Alan 10 Terim

Terim	Atf Sayısı
Care	183
Years	124
Surgery	105
Month	94
Rate	87
Pain	77
Procedure	70
Service	68
Women	59
Model	58

Şekil 1'de kelime madencilği analizi ağ haritası gösterilmektedir. Görsel, üç kümeden oluşmaktadır. Bu kümeleri, renklerine göre kırmızı küme, mavi küme, yeşil küme olarak sınıflandırabilmekteyiz. Hemşirelik ve bakım başlığı altında hemşire bakımı, sağlık bakımı, işlem, doktor, hemşire gibi alt kategoriler bulunur. Cerrahi bakım başlığı alt kategorileri arasında kadın, yaşam, kanser, komplikasyonlar, prosedür, septom bulunmaktadır. Deneyim ve sonuç başlığının alt kategorileri arasında ise sağlık durumu, departman, ziyaret etmek ve eve taburcu olmak kategorileri bulunmaktadır.

Şekil 2 a'da hasta memnuniyeti kelime madencilği analizi zaman haritası gösterilmektedir. Şekilde görülen renkler bize terimlerin zamanını gösterir. Şekilde görülen kelimelerin en eski tarihi 2003 yılına dayanır. En yeni, güncel kelimeler sarı renkli olanlardır. Sonuç, model, proses, hemşire bakımı, sistematik inceleme gibi terimlerin daha güncel olduğunu görmekteyiz. Hasta memnuniyeti kelime madencilği analizi yoğunluk haritası Şekil 2 b'de gösterilmektedir. Yoğunluk haritası, en önemli terimlerin hangileri olduğunu bize gösterir. Sarı rengin koyu olduğu yerler, yoğunluğun fazla olduğu yerleri gösterir. Şekil de bakım, ameliyat, semptom, yıl, oranlı, sağlık bakımı terimleri çevresinde yoğunluğun ilişkileri fazladır.



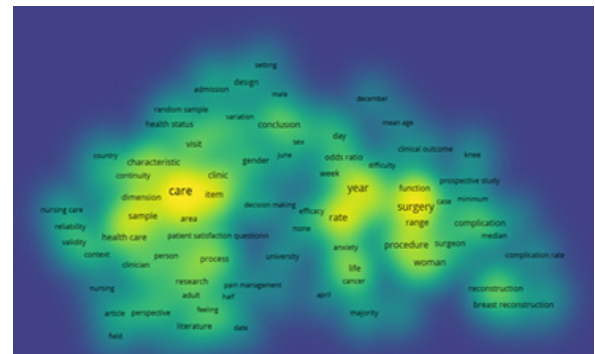
A) Zaman Haritası

### Atf Analizi (Citation)

Atf analizi bibliyometrik analizin bir parçasıdır. Atf analizi, belirli bir süre içinde incelenen disiplinin entelektüel yapısının sanal bir görüntüsünü almak için makalelerin bibliyografyalarındaki referansların sayılmasını ifade eder. Akademik temelleri haritalamaya ek olarak, araştırmacıların meslektaşları hakkında ne düşündüklerini keşfetmeye de yardımcı olur (13). Bu bölümde hasta memnuniyeti atf analizinde doküman, kaynak, yazar, üniversite ve ülkeler arası analiz kategorileri bulunmaktadır.

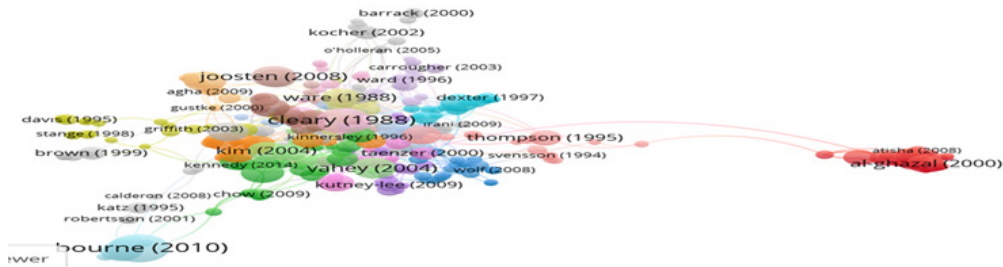
Şekil 3 A'da hasta memnuniyeti dokümanların atf analizi ağ haritası gösterilmiştir. Şekilde birbiriyle ilişkili iki farklı renkle gösterilen iki küme bulunmaktadır. En çok atf yapılan referansın 42 atf sayısı ile Cleary PD. olduğu görülmektedir. Cleary PD. ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmaya göre hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmaların raporlanması, kuruluşlara kalite ve memnuniyet arasındaki ilişki hakkında birtakım bilgiler sağlamaktadır (14). Ayrıca hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin bir hedefi olmalıdır. Hastaların rolü artırılarak, hastaların doktor talimatları ve davranışları üzerindeki memnuniyetinin izlenmesi gerektiği tespit edilmiştir (15).

Şekil 3 B'de hasta memnuniyeti dokümanların atf analizi zaman haritası gösterilmiştir. Şekilde dokümanların zaman içindeki dağılımları görülmektedir. Şekilde sarı rengin ağırlıkta olduğu Bourne, Fenton, Reid, Pusic gibi yazarlar yeni, güncel yazarlar olarak görülür. Cleary, Ware, Myles, Fitzpatrick gibi yazarlar ise eski zamana dayanan temel yazarları oluşturur. Temel yazarlardan olan Myles'in 2000 yılında yapılan çalışması incelendiğinde anestezi sonrası hasta memnuniyetinin, hastane bakımının önemli bir sonucu olduğuna varılmıştır. Ayrıca hasta memnuniyetsizliğine yol açan faktörler tespit edilip, önlenmelidir (16). Başka bir temel yazar olan Al-Ghazal'ın 2000 yılındaki bir çalışmasına göre hastanın psikolojik refahı ve

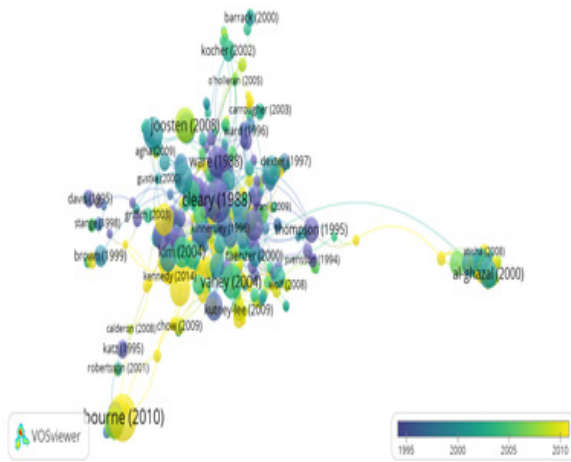


B) Yoğunluk Haritası

**Şekil 2:** Kelime Madencilği Analizi Zaman ve yoğunluk haritası



A) Hasta Memnuniyeti Dokümanların Atıf Analizi Ağ Haritası



B) Zaman Haritası



C) Yoğunluk Haritası

Şekil 3: Makalelerin Atıf Analizi Ağ Haritası

yaşam kalitesi önemli bir hedeftir (17). Şekilde görüldüğü gibi Brown, temel bir yazardır. Brown, 1999 yılındaki çalışmasında hasta memnuniyetinin rekabetçi bir sağlık hizmetleri pazarındaki önemine dikkat çekmektedir. Kuruluşlarda iletişim becerileri için eğitim programlarının verilmesinin, hasta memnuniyetini artırıcı bir faktör olduğundan bahsetmektedir (18).

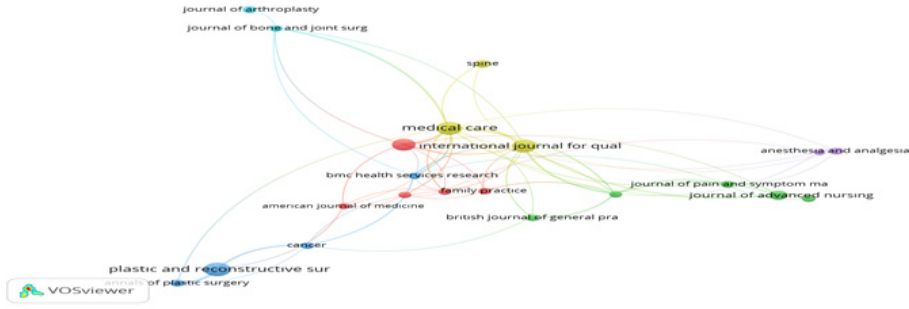
Şekil 3 C'de hasta memnuniyeti dokümanların atıf analizi yoğunluk haritası gösterilmiştir. Sarı rengin yoğun olduğu Cleary, Bourne, Al-Ghazal, Kim, Vahey gibi yazarların çalışmaları baskındır. Merkezden uzak olan noktalarda bulunan Barrack, Pusic ve O'Holleran gibi yazarların çalışmaları baskın değildir.

Hasta memnuniyeti kaynakların atıf analizi ağ haritası Şekil 4 A'da gösterilmiştir. Şekilde görüldüğü gibi haritada altı küme bulunmaktadır. Bu kümeler çeşitli renklerle gösterilmiştir. Birinci kümede yer alan Journal of General Internal Me, üçüncü küme de yer alan Plastic and Reconstructive Surgery ve dördüncü kümede yer alan Medical Care en çok atıf alan kaynaklar arasındadır.

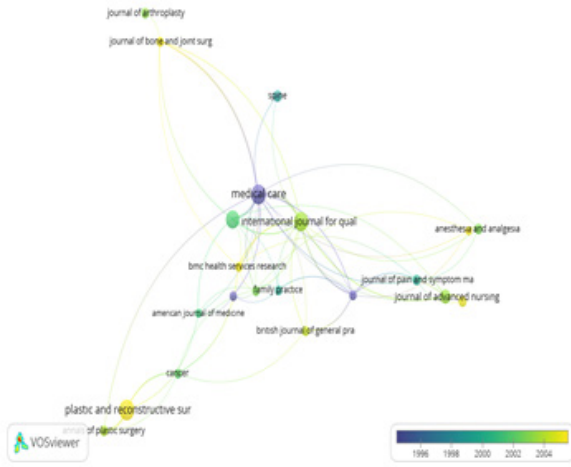
Medical Care'de yayınlanan bir araştırmaya göre hemşirelerin ve doktorların fazla iş yüküne sahip olması tükenmişliğe yol açmaktadır. Çalışma ortamında

yapılan gelişmeler ile birlikte hemşirelerde tükenmişlik düzeyi azalarak, hasta memnuniyetini de önemli derecede arttırmıştır (19). British Medical Journal'da yayınlanan bir makaleye göre teletıp, tıbbi bilgi sağlamak için telekomünikasyon teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanmıştır. Çalışmalar sonucunda teletıp ile hasta memnuniyeti arasında bir ilişki olduğu saptanmıştır. Teletıp uygulaması kullanıldığında hasta memnuniyetinin arttığı sonucuna ulaşımlardır (20).

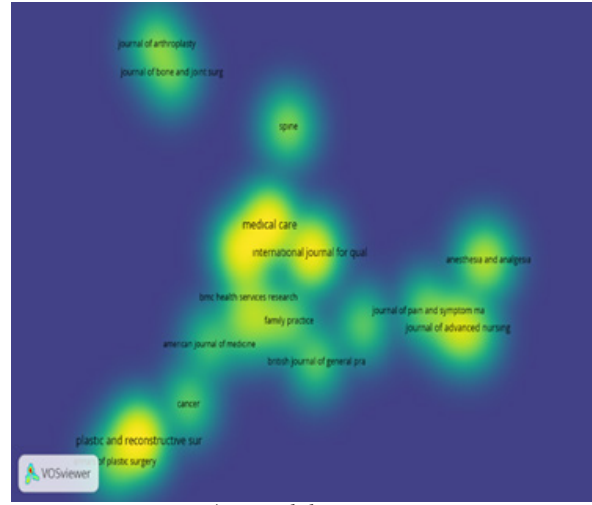
Şekil 4 B'de hasta memnuniyeti kaynakların atıf analizi zaman haritası gösterilmiştir. Şekilde kaynakların zaman içindeki dağılımları gösterilmiştir. Sarı renginin olduğu noktalar güncel kaynakları göstermektedir. Şekilde görülen Plastic and Reconstructive Surgery, Journal of Bone and Joint Surgery, BMC Health Services Research gibi kaynakların en güncel ,yeni kaynaklar olduğu görülmektedir. Medical Care, Journal of Family Practice ve British Medical Journal gibi kaynaklar mor renkle gösterilmiş olup, temel kaynakları oluşturmaktadır. Temel kaynaklardan olan British Medical Journal tarafından yapılan bir çalışmada hasta memnuniyetinin, sağlık hizmetlerinde önemli bir boyut olduğu saptanmıştır. Özellikle sağlığın iyileştirilmesinde, hasta memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Hasta



A) Hasta Memnuniyeti Kaynakların Atf Analizi Ağ Haritası



B) Zaman Haritası



C) Yoğunluk Haritası

Şekil 4: Dergilerin Atf Analizi Ağ Haritası

memnuniyetini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, kurumlar için önemlidir. Özellikle kişisel, sürekli bakım hasta memnuniyetini artırıcı faktörler arasında yer almaktadır (21).

Şekil 4 C'de hasta memnuniyeti kaynakların atf analizi yoğunluk haritası gösterilmiştir. Sarı rengin yoğun olarak parladığı noktalarda baskınlık fazladır. Medical Care, Plastic and Reconstructive Surgery, International Journal For Qual yoğunluğun fazla olduğu noktalardır. Merkezden uzak, sarı rengin parlaklığının azaldığı, daha sönük kaldığı noktalarda baskınlık azdır. Spine, Cancer gibi noktalar merkezden uzak oldukları için baskınlıkları azdır.

Şekil 5 A'da hasta memnuniyeti yazarların atf analizi ağ haritası gösterilmiştir. Birinci kümede yer alan Pusic, Klassen, Cano ve ikinci küme de yer alan Lee, Toblas, Yueh en çok atf alan yazarlardır ve bu yazarlar birbirleriyle ilişki içerisindedir. Hasta memnuniyeti yazarların atf analizi zaman haritası şekil 5 B'de gösterilmiştir. Şekildeki renk dağılımlarının farklı olması, farklı zamanlara ait atf alan yazarları gösterir. Sarı renkle gösterilen Pusic, Klassen, Cano gibi

yazarların yeni çalışmaları olduğu gözlenir. Daha koyu renkle gösterilen Lee, Toblas ve Yueh gibi yazarlar ise temel çalışma yazarlarını oluşturur. Hasta memnuniyeti yazarların atf analizi yoğunluk haritası Şekil 5 C'de gösterilmiştir. Şekilde görüldüğü gibi sarı rengin en parlak olduğu noktalar olan Lee, Yueh, Klassen ve Cano yoğunluğun güçlü olduğu yazarlardır.

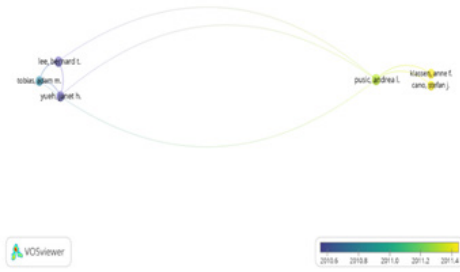
En çok atf alan yazarlardan biri olan Yueh ve arkadaşları bir çalışmalarında ulusal sağlık harcamalarının giderek artarak bir yük oluşturduğunu belirtmiştir. Söz konusu maliyetleri azaltmak için hastalar bilgilendirilmeli, tedavide seçim yapabilmeli ve kontrolde etkin olmalıdırlar. Bu gibi faktörleri sağlamanın hasta memnuniyetindeki etkisi belirtilmektedir (22).

Şekil 6 A'da hasta memnuniyeti organizasyonların atf analizi ağ haritası gösterilmiştir. Şekilde görüldüğü gibi beş küme farklı renk ile gösterilmiştir.

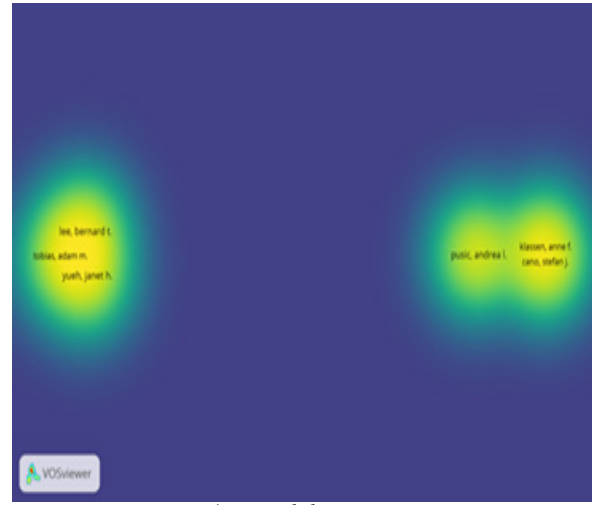
En çok atf alan organizasyon Harvard Üniversitesi olup tam merkezde yer almaktadır. En çok atf alan organizasyonların ilişkileri şekilde gösterilmektedir. En çok atf alan Harvard Üniversitesi, bulunulan



A) Yazarların Atıf Analizi Ağ Haritası



B) Zaman Haritası



C) Yoğunluk Haritası

Şekil 5: Dergilerin Atıf Analizi Ağ Haritası

ülkedeki ana dilin hasta memnuniyetini etkilediğini öne sürmüştür. Ana dili konuşmayan kişilerin hasta memnuniyet derecelerinin düşük olduğunu tespit etmiştir (23). Ayrıca Harvard Üniversitesi tarafından yapılan başka bir çalışmaya göre, hasta memnuniyeti sağlayan kurumlarda daha verimli bakım verildiği saptanmıştır (10).

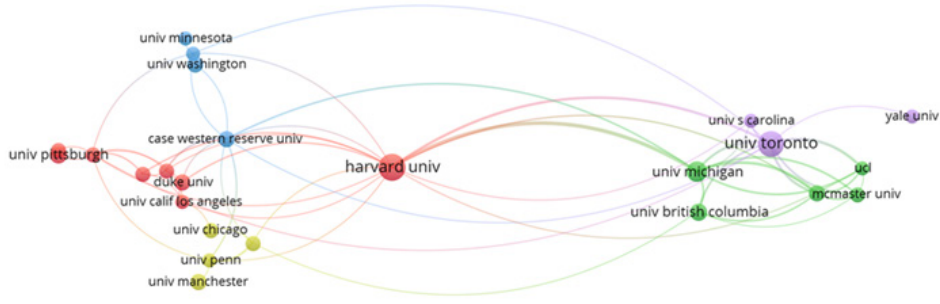
Şekil 6 B'de hasta memnuniyeti organizasyonların atıf analizinin zaman haritası gösterilmiştir. Şekilde organizasyonların zaman içerisindeki dağılımları gösterilmektedir. Temel organizasyonlar arasında olan Michigan Üniversitesi tarafından 1999 yılında yapılan bir çalışmaya göre rekabetçi sağlık pazarında hasta memnuniyeti önemli bir faktör haline gelmiştir. Ayrıca memnuniyette, hastaların sağlık hizmeti seçiminde bulunmaları etkili bir faktördür (24). Temel organizasyonlar arasında olan başka bir üniversite Manchester Üniversitesidir. Bu üniversitede yapılan çalışmaya göre doktorların tükenmişlik davranışında bulunmaları hasta memnuniyeti düzeyini etkilemektedir. Tükenmişliğe yakalanan doktor, hastalarına istedikleri düzeyde yardımcı olamaz ve hasta memnuniyetini

düşürmektedir (25).

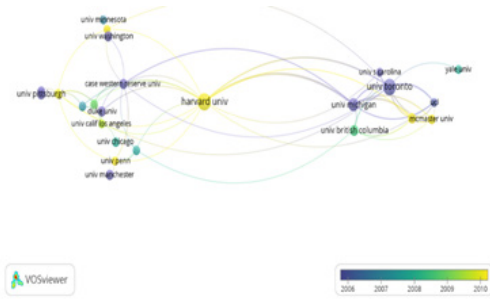
Şekil 6 C'de hasta memnuniyeti organizasyonların atıf analizi yoğunluk haritası gösterilmiştir. Sarı renginin en parlak olduğu noktalar en çok atıf alan organizasyonların baskınlığının yüksek olduğunu gösterirken, sarı rengin daha sönük olduğu noktalarda en çok atıf alan organizasyonların baskınlığının az olduğunu gösterir. Şekilde Harvard Üniversitesi, Toronto Üniversitesi, Pittsburgh Üniversitesi yoğunluğun en güçlü olduğu noktalardır. Rengin daha sönük kaldığı Yale Üniversitesi, Case Western Reserve Üniversitesi yoğunluğun daha zayıf olduğu noktaları göstermektedir.

Şekil 7 A'da hasta memnuniyetinde ülkelerin atıf analizinin ağ haritası gösterilmektedir. Şekilde en çok atıf alan ülkeler farklı renklerle gösterilmiştir. Şekle baktığımızda en çok atıf alan ülkelerin gelişmiş ülkeler etrafında birleştiğini görmekteyiz.

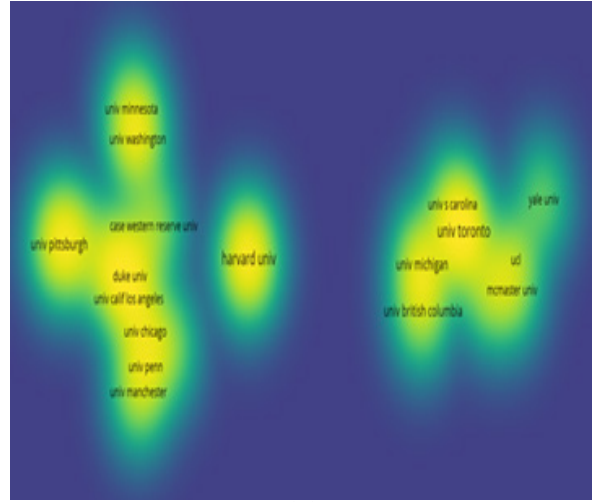
Hasta memnuniyetinde en çok atıf alan ülkelerin zaman haritası şekil 7 B'de gösterilmiştir. Şekilde ülkelerin zaman içerisindeki dağılımları gösterilmiştir. Şekilde gelişmiş ülkelerin birbirleriyle olan ilişkilerinin güçlü olduğu



A) Organizasyonların Atıf Analizi Ağ Haritası



B) Zaman Haritası



C) Yoğunluk Haritası

Şekil 6: Organizasyonların Atıf Analizi Ağ Haritası

görülmektedir. Merkezde yer alan Amerika Birleşik Devletleri en çok atıf alan temel ülkeler arasındadır. Ayrıca Kanada, İsveç, İngiltere gibi ülkelerinde en çok atıf alan temel ülkeler arasında olduğu görülmektedir. Sarı renk ile gösterilen Yunanistan ile Finlandiya zaman haritasında yeni ülkeler olarak gösterilmiştir.

İngiltere de Oxford Üniversitesi tarafından yapılan bir araştırma da sağlık hizmetlerinin kalitesinin nasıl değiştiğine dair tartışmaların hasta memnuniyetini önemli boyutlardan biri olarak getirerek daha fazla ölçmek gerektiğini tespit etmiştir (26). Temel ülkeler arasında yer alan Amerika Birleşik Devletleri'nde 2000 yılında yapılan bir çalışmada doktorların mesleki memnuniyetinin hasta memnuniyetiyle olumlu yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir (27). Ayrıca Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan başka bir çalışmaya göre ekip çalışmasının hakim olduğu kurumların, hasta memnuniyeti ile olumlu bir ilişkisi bulunmaktadır (28). En çok atıf alan ülkeler arasında olan İsveç, sağlık bakımının kalitesini değerlendirmede hasta memnuniyetinin önemli bir gösterge olduğunu belirtmektedir. Hemşirelik bakımına ilişkin hasta memnuniyetinin sağlanması

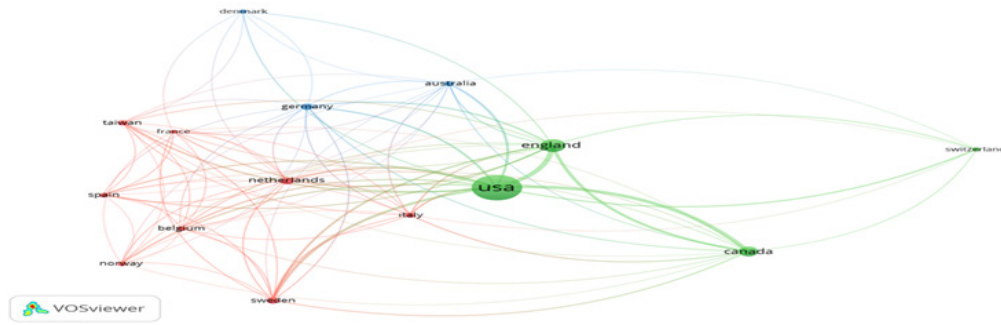
ile hasta güvenliğinin artacağına dikkat çekmektedir (29). Ayrıca Amerika Birleşik Devletleri, hemşirelerin tükenmişliğinin, hastaların tükenmişliğine yol açacağını, tükenmiş hemşirelerin kötü raporda bulunarak, hasta memnuniyetini etkileyeceğini belirtmektedir (30).

Şekil 7 C'de hasta memnuniyetinde en çok atıf alan ülkelerin yoğunluk haritası gösterilmiştir. Sarı rengin en parlak olduğu tek nokta şekilde görüldüğü gibi Amerika Birleşik Devletleridir. İngiltere ve Kanada gibi ülkelerin yoğunlukları diğer ülkelere kıyasla daha güçlü durumdadır. Şekilde baskınlığın en az olduğu nokta Avusturya olarak gösterilmektedir.

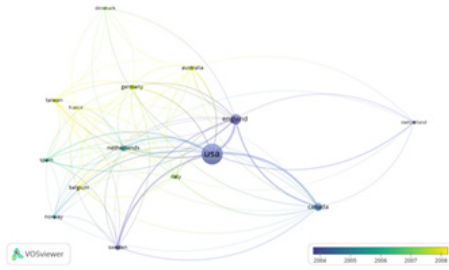
#### Ortak Atıf Analizi

Ortak Atıf, iki belgenin veya yazarın ortak olarak alıntılanmış görünme sayısının sayısına dayanmaktadır. Ortak atıf analizi, farklı yaklaşımları veya yazar gruplarını belirlemede faydalı olmasının yanı sıra, bilim topluluğunun farklı kümelerin hangi şekilde birbiriyle ilişkili olduğunu anlamasına yardımcı olabilir. Ortak atıf verileri üç analiz birimi şeklinde görselleştirilmiştir. Bu birimler alıntı yapılan referanslar

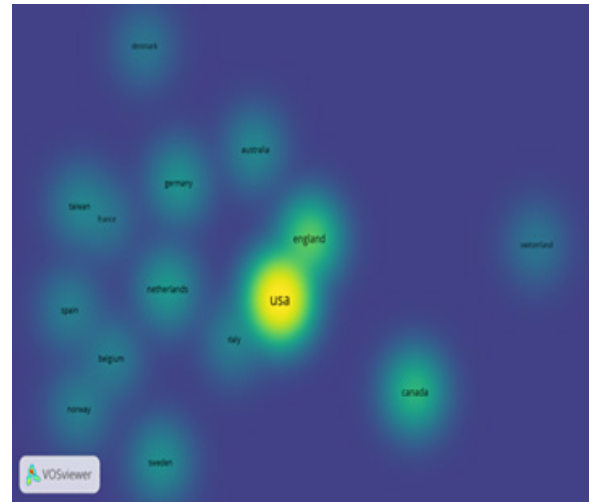




A) Organizasyonların Atıf Analizi Ağ Haritası



B) Zaman Haritası



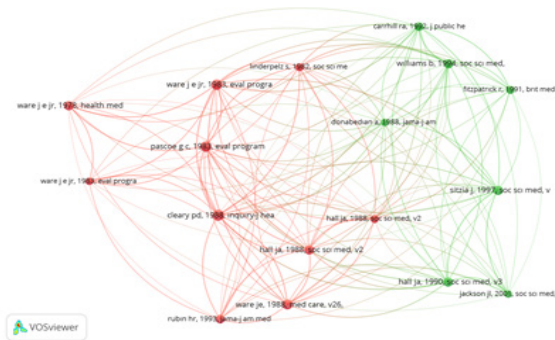
C) Yoğunluk Haritası

Şekil 7: Ülkelerin Atıf Analizi Ağ Haritası

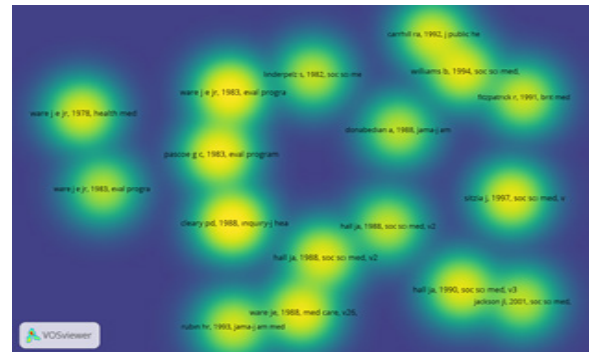
(cited references), alıntı yapılan kaynaklar (cited sources) ve alıntı yapılan yazarlar (cited authors) şeklinde incelenmiştir (31-34).

Şekil 8 A'da birbiri ile etkileşimli iki küme olduğu görülmektedir. Alıntı yapılan referanslara göre ortak atıf analizi şekli incelendiğinde en çok atıf yapılan referansın 42 atıf sayısı ile Cleary PD. olduğu görülmektedir.

Cleary PD. ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmaya göre hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmaların raporlanması, kuruluşlara kalite ve memnuniyet arasındaki ilişki hakkında birtakım bilgiler sağlamaktadır. (14). Ayrıca hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin bir hedefi olmalıdır. Hastaların rolü artırılarak, hastaların doktor talimatları ve davranışları üzerindeki memnuniyetinin izlenmesi gerektiği tespit edilmiştir (15).



A) Zaman Haritası

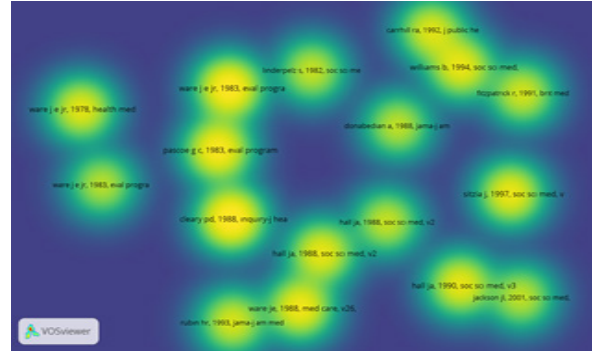


B) Yoğunluk Haritası

Şekil 8: Alıntı Yapılan Referansların Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası



A) Zaman Haritası



B) Yoğunluk Haritası

Şekil 9: Alıntı Yapılan Kaynakların Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası

Alıntı yapılan referansların ortak atıf analizine göre yoğunluk haritası Şekil 8 B'de gösterilmiştir. Sarı rengin hakim olduğu noktalarda yoğunluk yüksektir. Şekle baktığımızda Ware, JE. , Pascoe, GC. , Cleary, PD. referansların sarı renkleri daha parlak olduğundan yoğunlukları güçlüdür. Şekilde yoğunluğun düşük olduğu referanslara Hall, JA. , Jackson, JL. gösterilmektedir.

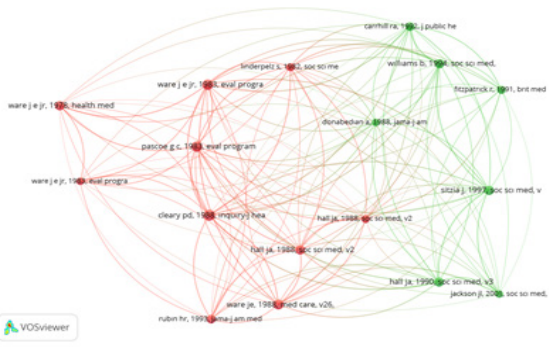
Hasta memnuniyeti alıntı yapılan kaynakların ortak atıf analizine göre ağ haritası Şekil 9 Ada gösterilmiştir. Şekilde görüldüğü gibi yedi küme bulunmaktadır ve bu kümeler farklı renklerle gösterilmiştir. Mavi renk ile gösterilen ve üçüncü kümede yer alan Med Care, 766 atıf sayısı ile hasta memnuniyeti ortak analizinde en çok atıf alan kaynaklar arasındadır. Kırmızı kümede yer alan Social Science & Medicine ise 420 atıf ile birinci kümede yer almaktadır. Yeşil renk ile gösterilen Plastic and Reconstructive Surgery, 447 atıf sayısı ile ikinci kümede yer almaktadır.

Hasta memnuniyeti alıntı yapılan kaynakların ortak atıf analizine göre yoğunluk haritası Şekil 9 B'de gösterilmiştir. Şekilde sarı rengin yoğun olduğu nokta sayısı oldukça az görülmektedir. Şekilde üçüncü

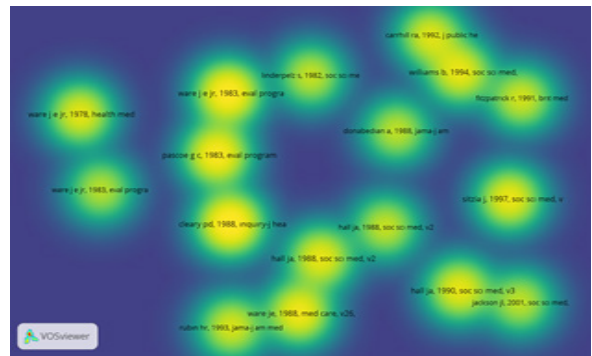
kümede yer alan Med Care, yoğunluğun güçlü olduğu noktalardan biridir. Ayrıca JAMA ve Plastic and Reconstructive Surgery noktaları da sarı rengin biraz yoğun olduğu yerlere örnek verilebilir.

Hasta memnuniyeti alıntı yapılan yazarların ortak atıf analizine göre ağ haritası Şekil 10 Ada gösterilmiştir. Şekilde beş küme olduğu görülmektedir. Bu kümeler farklı renklerle gösterilmiştir. 165 atıf sayısı ile en çok atıf alan yazar Hall, JA. , birinci kümede yer almaktadır ve kırmızı renkle gösterilmiştir. İkinci kümede yer alan Ware, JE. , 122 atıf sayısına sahiptir. Üçüncü kümede yer alan Cleary, PD. , 85 atıf sahiptir. Alderman, AK. , 29 atıf sayısı ile sonuncu kümede yer almaktadır ve mor renk ile gösterilmiştir.

Hasta memnuniyeti alıntı yapılan yazarların ortak atıf analizine göre yoğunluk haritası Şekil 10 B'de gösterilmiştir. Sarı rengin hakim olduğu parlak noktalar, yoğunluğun güçlü olduğunu göstermektedir. Şekilde yoğunluğun en baskın olduğu nokta Hall, JA yazarıdır. Cleary, PD. ve Ware, JE. , yoğunluğun baskın olduğu noktalardır. Şekil de Fung, D. yoğunluğun en az olduğu nokta olarak gösterilmektedir.



A) Zaman Haritası



B) Yoğunluk Haritası

Şekil 9: Alıntı Yapılan Kaynakların Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası

## TARTIŞMA

Sağlık hizmetlerinde, hasta memnuniyeti önemli bir kalite göstergesidir. Çalışmanın temel amacı hasta memnuniyetini bibliyometrik analiz tekniği ile incelemektir. Hasta memnuniyeti çalışmasında 100 makalenin değerlendirilmesi sonucunda çeşitli kategoriler elde edilmiştir. Bu kategoriler total diz protezi sonrası ağrı, hemşirelik bakımları, doktorların hastalar üzerindeki tutumu, meme kanseri ve hasta memnuniyeti, birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hastaların kararlara katılımı şeklinde sıralanabilir.

**Total Diz ve Hasta Memnuniyeti:** Total diz protezi sonrası ağrı ile ilgili yapılan çalışmalara göre daha iyi sağlık hizmetleri için hasta memnuniyeti önemli bir sonuç ölçüsüdür. Hasta memnuniyeti, hastaların beklentilerinin ve hedeflerinin karşılanması ile gerçekleşir. Hasta memnuniyeti, hastaların tedavilerinde uzun süreli memnuniyet sağlayarak yaşam kalitelerini arttırır. Ayrıca hastaların, kararlarda ortak olarak katılmasının total diz protezi sonrası ağrıda hasta memnuniyetini arttıran bir faktör olduğu saptanmıştır. Hastanın memnuniyeti ile hasta fiziksel olarak iyileşir ve bu durum ile birlikte semptomlar ortadan kalkar (35-42).

**Hemşirelik ve Hasta Memnuniyeti:** Sağlık bakımının kalitesinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi hayati önem taşımaktadır. Hasta memnuniyeti, sağlık bakım kalitesinin önemli bir göstergesidir. Hasta memnuniyetinde hemşirelerin bakımı ve davranışları önemli bir faktördür. Bakım, hemşireliğin temel bir kavramıdır. Hemşirelerin bakım kalitesinin artması, hasta memnuniyeti de arttırmaktadır. Hemşire doğal ve yapıcı bir ortam yaratmalı, hasta ile ilişkilerini güçlendirmelidir. Her hastanın ihtiyaç ve beklentileri farklılık göstermektedir. Bu sebeple hemşirelik bakımının amacı hastanın ihtiyaçlarını karşılamak ve mümkün olan en yüksek seviyede bunu tutmak olmalıdır. Hemşirelik bakımının sağlanması durumunda hastaların hemşirelik iletişiminden memnun olma ve hastanelerini yüksek puanlama olasılığı daha yüksektir. Hemşire tarafından derecelendirilen hasta güvenliğinin en üst çeyreğinde yer alan hastanelerde daha düşük tükenmişlik, memnuniyetsizlik ve hemşirelerin kötü veya adil kalitede bakım bildirme olasılıklarını göstermektedir. Ayrıca hemşire bakımından memnun hastaların, hastanelerini tavsiye etme istekliliği artmaktadır (19, 8, 29,30).

**Doktor ve Hasta Memnuniyeti:** Hasta memnuniyeti tıbbi bakım kalitesinin önemli bir bileşenidir. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, kalitenin bir göstergesi olarak daha fazla kullanılmaktadır. Doktor-hasta iletişimi, hastaların memnuniyet ve bağlılığında etkili bir faktördür. Doktor-hasta ilişkisinin sağlandığı

kurumlarda hastaların hatırlama ve anlama düzeylerinde artış görülür. Ayrıca hastalar, verilen ilaçları zamanında ve doğru şekilde kullanmaktadır. Doktorlar, mesleki strese uzun süre maruz kaldıklarında tükenmişlik yaşayabilmektedir. Yüksek tükenmişlik, hasta güvenliğini ortaya çıkarır. Bunun sonucu olarak düşük profesyonellik ve hasta memnuniyetsizliği oluşur. Tıbbi teknikler dışında doktorun hastaya yönelik davranışları memnuniyetini etkilemektedir. Doktorların daha fazla konuşarak görüşmeye hakim olmaları veya ses tonlarının hastalarda duygusal tatmin yaratması sonucu hasta memnuniyeti sağlanır. Özellikle doktorların empati kurarak, hasta görüşlerini anlamaları hasta memnuniyetini etkileyen güçlü bir faktördür (25, 27, 43-48).

**Meme Kanseri ve Hasta Memnuniyeti:** Meme kanseri en sık görülen kanser türüdür. Özellikle kadınların çoğu meme kanseriyle mücadele etmektedir. Meme rekonstrüksiyon operasyonlarının sayısı artmakla birlikte maliyetleri de oldukça yüksektir. Bu sebeple hasta memnuniyetinin sağlanması önemlidir. Meme rekonstrüksiyonunda yapılan çalışmalar, hastaların eksiksiz ve doğru şekilde bilgilendirilmelerinin, hasta memnuniyetinde önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Farklı doktorlarla tedaviye devam eden hastalar, hikayelerini sürekli anlatmaktan yorulmaktadır. Meme kanserinde, sürekli aynı doktorla tedaviye devam eden hastalarda, hasta memnuniyetinin daha çok sağlandığı tespit edilmiştir. Ayrıca ameliyat sonrası oluşan komplikasyonlar, enfeksiyonlar hastaları psikolojik olarak etkileyerek, memnuniyetsizliğe yol açmaktadır (22,17, 49-51).

**Birinci Basamak Sağlık Hizmetleri ve Hasta Memnuniyeti:** Hasta memnuniyeti verilen bilgiler dışında, sağlık hizmetlerinin nasıl verildiğinden etkilenir. Sağlık hizmetleri, hasta memnuniyeti bakımın sürekliliği ile sağlanır. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde doktor-hasta ilişkisi, önemli bir faktördür. Doktorlar, hastanın gerçek durumu hakkında net bir bilgiye sahiptir. Hastaların, doktorlardan beklentileri vardır. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık görevlerinin ihtiyaçları tanımlanmalıdır. Doktorlar, hastaların endişelerine dikkat etmelidir. Hastalara güven sağlamalıdır. Bu takdirde hasta memnuniyeti birinci basamak sağlık hizmetlerinde sağlanmış olur. Ayrıca kendi kendine bildirilen bakım devamlılığının, hasta memnuniyeti ile güçlü bir ilişkisi vardır. Bakımın sürekliliğinin iyileştirilmesi, kurumlarda hasta memnuniyetinin artmasını beraberinde getirmektedir. Bakımın sürekliliği ile acil servislere daha az başvurular gerçekleşmektedir (9, 52-53).

**Hastaların Kararlara Katılımı ve Hasta Memnuniyeti:** Son yıllarda tedavilerde hastaların katılımına giderek

daha fazla önem verilmektedir. Hastalar, bakımın merkezine yerleştirilerek kararlara ortak olmaya başlamıştır. Yapılan çalışmalara göre hastaların, kararlara katıldığında tedavileri üzerinde daha fazla kontrol sağladığı görülmektedir (6, 54).

#### Sonuç

Hasta memnuniyeti sağlık kurumlarında önemli bir kalite göstergesidir. Sağlık hizmeti sunum sürecinde yapılan hatalar insanların zarar görmesine sebep olur. Hataların hasta ve sağlık çalışanlarına ulaşmadan önce tespit edilmesi, raporlanması ve düzeltilmesi gerekmektedir. Hasta memnuniyetini artırmak için hastaneler sürekli gelişmeyi hedef almalı ve bu gelişmeleri aralıklı olarak değerlendirmelidir. Hastanın bir sağlık kurumuna giderken geçmiş tecrübeleri, memnuniyeti, aldıkları hizmetin kalitesi, yaşadığı sorunlar, kurumu bir daha tercih edip etmeyeceğine karar vermede etkilidir.

Çalışmada hasta memnuniyetinin birçok kategoride ele alınması konunun önemi ve genişliğini göstermektedir. Konu ile ilgili yapılan birçok araştırma sonucunda hasta memnuniyetinin her kurumda dikkate alınarak, hasta memnuniyetini arttırıcı faktörlere ağırlık vermeleri gerektiğine ulaşılmıştır. Hasta memnuniyetinde yukarıda açıklanan arama strateji ile Google Akademik, Scopus gibi veri tabanlarında bibliyometrik çalışma bulunamamıştır. Hasta memnuniyetinin sağlık kurumlarındaki önemi sebebi ile yapılan araştırma ve çalışmalar sonucunda kelime madenciliği, atıf analizi ve ortak atıf ile önemli yazarların, ülkelerin, kurumların sonuçları, konuya ilgi duyan araştırmacılara katkılar sağlayacaktır. Bu konu için veya herhangi bir konu için bibliyometrik analiz çalışması yapmak isteyen yüksek lisans ve doktora öğrencileri, akademik çalışma yapmak isteyen herkes bu çalışma ile politika geliştirebilir.

Sınırlılıklar; Çalışmada tek bir veri tabanı olarak Web Of Science kullanılmıştır. Bütün kaynaklar çalışmaya dahil edilmemiştir. Hasta memnuniyeti konusunda bibliyometrik çalışma sınırlıdır. Çalışmanın zaman aralığı 1975-2019 arası olarak seçilmiştir. Dil tercihinde İngilizce seçilmiştir. Sebebi, dünya çapında ortak bir dil olması ve çeviride yaşanabilecek hataları minimuma indirmektir.

İleri Araştırmalar; Çalışmada iki analiz tipi ve tüm birimleri incelenmiştir. Analiz tipleri olarak atıf analizi ve ortak atıf analiz incelenmiştir. Atıf analizi ve ortak atıf analizi dışındaki, bibliyografik eşleştirme, ortak oluşum ve ortak yazarlılık analizleri yapılarak çalışma daha da zenginleştirilebilir. Çalışmada veri tabanları sayısı arttırılabilir. Web Of Science dışında Scopus, Pubmed gibi başka veri tabanları da araştırmaya dahil edilip veri tabanları birleştirilebilir.

#### KAYNAKÇA

1. Öcel, Yusuf (2016), "Sağlık Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Bolu ve Düzce Örneği", Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 6, Sayı: 1, ss. 56-79.
2. Bagarad K.S.H (2019). Sağlık Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Sakarya Üniversitesi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği. Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, İşletme Enstitüsü, Sakarya Üniversitesi Sakarya.
3. Aslan T.(2020). Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalitesi Algısının Hasta Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Bir Hastane Örneği. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Fırat Üniversitesi, Elazığ.
4. Bourne, R. B., Chesworth, B. M., Davis, A. M., Mahomed, N. N., & Charron, K. D. (2010). Patient satisfaction after total knee arthroplasty: who is satisfied and who is not?. *Clinical Orthopaedics and Related Research*, 468(1), 57-63.
5. Fenton, J. J., Jerant, A. F., Bertakis, K. D., & Franks, P. (2012). The cost of satisfaction: a national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures, and mortality. *Archives of internal medicine*, 172(5), 405-411.
6. Joosten, E. A., DeFuentes-Merillas, L., De Weert, G. H., Sensky, T., Van Der Staak, C. P. F., & de Jong, C. A. (2008). Systematic review of the effects of shared decision-making on patient satisfaction, treatment adherence and health status. *Psychotherapy and psychosomatics*, 77(4), 219-226.
7. Zachariae, R., Pedersen, C. G., Jensen, A. B., Ehrnrooth, E., Rossen, P. B., & von der Maase, H. (2003). Association of perceived physician communication style with patient satisfaction, distress, cancer-related self-efficacy, and perceived control over the disease. *British journal of cancer*, 88(5), 658-665.
8. Kutney-Lee, A., McHugh, M. D., Sloane, D. M., Cimiotti, J. P., Flynn, L., Neff, D. F., & Aiken, L. H. (2009). Nursing: A Key To Patient Satisfaction: Patients' reports of satisfaction are higher in hospitals where nurses practice in better work environments or with more favorable patient-to-nurse ratios. *Health affairs*, 28(Suppl3), w669-w677.
9. Fan, V. S., Burman, M., McDonell, M. B., & Fihn, S. D. (2005). Continuity of care and other determinants of patient satisfaction with primary care. *Journal of general internal medicine*, 20(3), 226-233.
10. Tsai, T. C., Orav, E. J., & Jha, A. K. (2015). Patient satisfaction and quality of surgical care in US hospitals. *Annals of surgery*, 261(1), 2.
11. Burmaoğlu, S., Kıdak, L., Sur, H., Demirci, H. (2016). Sistem Yaklaşımı ve Sağlık Alanında Sistem Dinamikleri Uygulamaları: Bibliyometrik Bir Analiz. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19 (4), 443-463.
12. Lis, C. G., Rodeghier, M., & Gupta, D. (2009). Distribution and determinants of patient satisfaction in oncology: A review of the literature. *Patient preference and adherence*, 3, 287.
13. Köseoglu, M. A., Sehitoglu, Y., & Craft, J. (2015). Academic foundations of hospitality management research with an emerging country focus: A citation and co-citation analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 45, 130-144.
14. Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, 25-36.
15. Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social science & medicine*, 16(5), 577-582.
16. Myles, P.S., Williams, D.L., Hendrate, M., Anderson, H., Weeks, A.M., (2000). Patient satisfaction after anaesthesia and surgery: results of a prospective survey of 10 811 patients. *British Journal Of Anaesthesia*. 84(1), 6-10.

17. Al-Ghazal, S. K., Fallowfield, L., & Blamey, R. W. (2000). Comparison of psychological aspects and patient satisfaction following breast conserving surgery, simple mastectomy and breast reconstruction. *European journal of cancer*, 36(15), 1938-1943.
18. Brown, J. B., Boles, M., Mullooly, J. P., & Levinson, W. (1999). Effect of clinician communication skills training on patient satisfaction: a randomized, controlled trial. *Annals of Internal Medicine*, 131(11), 822-829.
19. Vahey, D. C., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Clarke, S. P., & Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical care*, 42(2 Suppl), II57.
20. Mair, F., & Whitten, P. (2000). Systematic review of studies of patient satisfaction with telemedicine. *Bmj*, 320(7248), 1517-1520.
21. Hjortdahl, P., & Laerum, E. (1992). Continuity of care in general practice: effect on patient satisfaction. *British Medical Journal*, 304(6837), 1287-1290.
22. Yueh, J. H., Slavin, S. A., Adesiyun, T., Nyame, T. T., Gautam, S., Morris, D. J., ... & Lee, B. T. (2010). Patient satisfaction in postmastectomy breast reconstruction: a comparative evaluation of DIEP, TRAM, latissimus flap, and implant techniques. *Plastic and reconstructive surgery*, 125(6), 1585-1595.
23. Carrasquillo, O., Orav, E. J., Brennan, T. A., & Burstin, H. R. (1999). Impact of language barriers on patient satisfaction in an emergency department. *Journal of general internal medicine*, 14(2), 82-87.
24. Alderman, A. K., Wilkins, E. G., Lowery, J. C., Kim, M., & Davis, J. A. (2000). Determinants of patient satisfaction in postmastectomy breast reconstruction. *Plastic and reconstructive surgery*, 106(4), 769-776.
25. Panagioti, M., Geraghty, K., Johnson, J., Zhou, A., Panagopoulou, E., Chew-Graham, C., ... & Esmail, A. (2018). Association between physician burnout and patient safety, professionalism, and patient satisfaction: a systematic review and meta-analysis. *JAMA internal medicine*, 178(10), 1317-1331.
26. Fitzpatrick, R. (1991). Surveys of patients satisfaction: I-- Important general considerations. *BMJ: British Medical Journal*, 302(6781), 887.
27. Haas, J. S., Cook, E. F., Puopolo, A. L., Burstin, H. R., Cleary, P. D., & Brennan, T. A. (2000). Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction?. *Journal of general internal medicine*, 15(2), 122-128.
28. Meterko, M., Mohr, D. C., & Young, G. J. (2004). Teamwork culture and patient satisfaction in hospitals. *Medical care*, 492-498.
29. Johansson, P., Oléni, M., & Fridlund, B. (2002). Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian journal of caring sciences*, 16(4), 337-344.
30. You, L. M., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Liu, K., He, G. P., Hu, Y., ... & Shang, S. M. (2013). Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *International journal of nursing studies*, 50(2), 154-161.
31. Acedo, F. J., & Casillas, J. C. (2005). Current paradigms in the international management field: An author co-citation analysis. *International Business Review*, 14(5), 619-639.
32. Kurutkan, M.N., Orhan F.(2018). Kalite Prensipinin GörSEL Haritalama Tekniğine Göre Bibliyometrik Analizi, SAGE Yayınevi.
33. Köse, G., Kurutkan, M. N., & Orhan, F. (2020). Kalp yetmezliği konusunda en çok atf alan ilk 100 makalenin bibliyometrik analizi. *Health Care*, 7(2), 93.
34. Kurutkan, M. N., & Orhan, F. (2018). Sağlık politikası konusunun bilim haritalama teknikleri ile analizi. *İKSAD Yayınları*.
35. Baker, P. N., Van der Meulen, J. H., Lewsey, J., & Gregg, P. J. (2007). The role of pain and function in determining patient satisfaction after total knee replacement: data from the National Joint Registry for England and Wales. *The Journal of bone and joint surgery. British volume*, 89(7), 893-900.
36. Robertsson, O., Dunbar, M., Pehrsson, T., Knutson, K., & Lidgren, L. (2000). Patient satisfaction after knee arthroplasty: a report on 27,372 knees operated on between 1981 and 1995 in Sweden. *Acta Orthopaedica Scandinavica*, 71(3), 262-267.
37. Bullens, P. H., van Loon, C. J., de Waal Malefijt, M. C., Laan, R. F., & Veth, R. P. (2001). Patient satisfaction after total knee arthroplasty: a comparison between subjective and objective outcome assessments. *The Journal of arthroplasty*, 16(6), 740-747.
38. Anderson, J. G., Wixson, R. L., Tsai, D., Stulberg, S. D., & Chang, R. W. (1996). Functional outcome and patient satisfaction in total knee patients over the age of 75. *The Journal of arthroplasty*, 11(7), 831-840.
39. Bourne, R. B., Chesworth, B. M., Davis, A. M., Mahomed, N. N., & Charron, K. D. (2010). Patient satisfaction after total knee arthroplasty: who is satisfied and who is not?. *Clinical Orthopaedics and Related Research*, 468(1), 57-63.
40. Jorn, L. P., Johnsson, R., & Toksvig-larsen, S. (1999). Patient satisfaction, function and return to work after knee arthroplasty. *Acta orthopaedica Scandinavica*, 70(4), 343-347.
41. Van Onsem, S., Van Der Straeten, C., Arnout, N., Deprez, P., Van Damme, G., & Victor, J. (2016). A new prediction model for patient satisfaction after total knee arthroplasty. *The Journal of arthroplasty*, 31(12), 2660-2667.
42. Clement, N. D., & Burnett, R. (2013). Patient satisfaction after total knee arthroplasty is affected by their general physical well-being. *Knee Surgery, Sports Traumatology, Arthroscopy*, 21(11), 2638-2646.
43. Bartlett, E. E., Grayson, M., Barker, R., Levine, D. M., Golden, A., & Libber, S. (1984). The effects of physician communications skills on patient satisfaction; recall, and adherence. *Journal of chronic diseases*, 37(9-10), 755-764.
44. DiMatteo, M. R., Taranta, A., Friedman, H. S., & Prince, L. M. (1980). Predicting patient satisfaction from physicians' nonverbal communication skills. *Medical care*, 376-387.
45. Buller, M. K., & Buller, D. B. (1987). Physicians' communication style and patient satisfaction. *Journal of health and social behavior*, 375-388.
46. Bertakis, K. D., Roter, D., & Putnam, S. M. (1991). The relationship of physician medical interview style to patient satisfaction. *J Fam Pract*, 32(2), 175-181.
47. Kim, S. S., Kaplowitz, S., & Johnston, M. V. (2004). The effects of physician empathy on patient satisfaction and compliance. *Evaluation & the health professions*, 27(3), 237-251.
48. Williams, S., Weinman, J., & Dale, J. (1998). Doctor-patient communication and patient satisfaction. *Fam Pract*, 15(5), 480-92.
49. Elder, E. E., Brandberg, Y., Björklund, T., Rylander, R., Lagergren, J., Jurell, G., ... & Sandelin, K. (2005). Quality of life and patient satisfaction in breast cancer patients after immediate breast reconstruction: a prospective study. *The breast*, 14(3), 201-208.
50. Handel, N., Cordray, T., Gutierrez, J., & Jensen, J. A. (2006). A long-term study of outcomes, complications, and patient satisfaction with breast implants. *Plastic and reconstructive surgery*, 117(3), 757-767.
51. Grunfeld, E., Fitzpatrick, R., Mant, D., Yudkin, P., Adewuyi-Dalton, R., Stewart, J., ... & Vessey, M. (1999). Comparison of breast cancer patient satisfaction with follow-up in primary care versus specialist care: results from a randomized controlled trial. *British Journal of General Practice*, 49(446), 705-710.

52. Williams, S., Weinman, J., Dale, J., & Newman, S. (1995). Patient expectations: what do primary care patients want from the GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction?. *Family practice*, 12(2), 193-201.
53. Palese, A., Tomietto, M., Suhonen, R., Efstathiou, G., Tsangari, H., Merkouris, A., ... & Balogh, Z. (2011). Surgical patient satisfaction as an outcome of nurses' caring behaviors: a descriptive and correlational study in six European countries. *Journal of Nursing Scholarship*, 43(4), 341-350
54. Holmes-Rovner, M., Kroll, J., Schmitt, N., Rovner, D. R., Breer, M. L., Rotherth, M. L., ... & Talarczyk, G. (1996). Patient satisfaction with health care decisions: the satisfaction with decision scale. *Medical Decision Making*, 16(1), 58-64.