

Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Uygulanmakta Olan Branş Poliklinikleri Hizmetinin Hasta Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi

The Effects of Specialized Outpatient Clinics on Patient Satisfaction and Quality of Service in a Training and Research Hospital

● Nuri Alper Şahbaz¹, ● Ahmet Cem Dural¹, ● Mustafa Gökhan Ünsal^{1,2}, ● Hamit Ahmet Kabuli¹, ● Sinan Binboğa¹,
● Alpen Yahya Gümüšoğlu¹, ● Mehmet Abdussamet Bozkurt¹, ● Halil Alış^{1,3}

¹İstanbul Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Genel Cerrahi Kliniği, İstanbul, Türkiye

²Adnan Menderes Üniversitesi Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi Anabilim Dalı, Aydın, Türkiye

³İstanbul Aydın Üniversitesi Tıp Fakültesi, Genel Cerrahi Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye

ÖZ

Amaç: Hastaneler için hasta memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, hastaların daha sonraki gelişlerini sağlayabilmek ve hastanenin iyileştirmeye açık alanlarını belirleyebilmek için önemlidir. Bu çalışma bir eğitim araştırma hastanesinde genel cerrahi kliniğine ayakta tedavi almak üzere başvuran hastaların gastroenteroloji, hepatobiliyer, endokrin ve meme olarak ayrılmış branş polikliniği hizmetlerinde memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntemler: Çalışmamıza, 11 Ocak-8 Şubat 2016 tarihleri arasında Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Genel Cerrahi Poliklinikleri'ne başvuran ve ankete katılmayı kabul eden toplam 1238 hasta dahil edilmiştir. Hastalara, memnuniyet düzeylerini ölçme amaçlı çoktan seçmeli 12 soruluk bir anket uygulanmıştır.

Bulgular: Hastaların 1095'i (%88,5) branş polikliniklerini başkalarına önerebileceklerini ve 1111'i (%89,7) tekrar genel cerrahi polikliniklerine gelmesi gerekse hastanemizi tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca hastaların başvuru sayısı arttıkça memnuniyet düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir ($p<0,01$).

Sonuç: Sağlık hizmetlerinde her hizmette olduğu gibi hizmeti alan kişinin beklentisi hizmetin kalitesi hakkında belirleyicidir. Sonuç olarak hasta memnuniyeti genellikle hizmet kalitesinin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Hastanemizde 2012 yılından beri uygulanmakta olan özelleşmiş branş poliklinikleri hizmetinin hem hasta memnuniyet düzeyini hem de hastalara sunulan hizmet kalitesini üst seviyelerde tuttuğu görülmektedir.

Anahtar kelimeler: Branş poliklinikleri, hasta memnuniyeti, hizmet kalitesi

ABSTRACT

Objective: Evaluation of patient satisfaction is an important aspect of hospital management. It is crucial to improve quality of service. In our study, we aimed to evaluate the effects of specialized outpatient clinics on patient satisfaction and quality of service at Bakırköy Dr. Sadi Konuk Training and Research Hospital.

Materials and Methods: A total of 1238 patients were included in our study between January 11, 2016 and February 8, 2016. Patients were applied with 12 questions survey.

Results: 88.5% of patients stated that they would recommend our specialized outpatient clinics to other patients and 89.7% would come back again in the future if they need to. Also, as the number of their visits increased, the level of satisfaction also increased ($p<0.01$).

Conclusion: As in any service, the expectations of the customers (in that case patients) is decisive in the quality of service. As a result, the satisfaction levels are generally accepted as an indicator of service quality. As seen in our results, the specialized outpatient clinic practice has positive effects on both patient satisfaction and quality of service.

Keywords: Specialized outpatient clinics, patient satisfaction, quality of service

Geliş tarihi/Received: 07.10.2017 | Kabul tarihi/Accepted: 30.10.2017

Yazışma Adresi/Address for Correspondence: Nuri Alper Şahbaz, İstanbul Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Genel Cerrahi Kliniği, İstanbul, Türkiye

Telefon/Phone: +90 505 557 27 62 **E-posta/E-mail:** alpersahbaz@yahoo.com **ORCID-ID:** orcid.org/0000-0002-0668-8382

Atıf/Citation: Şahbaz NA, Dural AC, Ünsal MG, Kabuli HA, Binboğa S, Gümüšoğlu AY, Bozkurt MA, Alış H. Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Uygulanmakta Olan Branş Poliklinikleri Hizmetinin Hasta Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi. Bakırköy Tıp Dergisi 2018;14:347-51. 10.4274/BTDMJB.20171007090120



GİRİŞ

Rekabet, günümüzde sadece iletişim, yeme-içme ve tekstil gibi sektörlerde değil sağlık sektöründe de kaçınılmaz bir hal almıştır. Özellikle özel sağlık kuruluşlarının sağlık hizmetlerine getirdiği dinamizm ve rekabet ortamı, sadece işletme tarafından değil, hastalar bakımından da önem kazanmıştır. Amacı hizmet kalitesini artırmak ve getiri elde etmek isteyen işletmeler, ister kamu olsun ister özel; sadece teknolojik yatırım yaparak verimliliklerini artıramadıklarının, bunun yanında hasta memnuniyetinin de önemli olduğunun farkına varmışlardır.

Sağlık kurumlarının temel çıktılarında biri olan hasta memnuniyeti, genel olarak "hastaların istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi" olarak tanımlanabilir. Sağlık sistemi içinde tıbbi bakım ve tedavi sürecinde kalitenin iki boyutu bulunmaktadır. Biri teknik standartlar, diğeri ise hasta ve yakınlarının bakış açısından hizmet kalitesidir. Bu yüzden hastalara uygulanan memnuniyet ölçümü, sağlık kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin sürdürülebilmesi, geliştirilebilmesi ve hizmeti alanların algısını belirleyebilmenin temel uygulamalarından birisidir.

Özel ve kamu hastaneleri sağlık sektöründe verdikleri hizmet ve istihdamlarından dolayı büyük işletmeler arasında değerlendirilirler ve profesyonel yönetim ilkeleriyle yönetilmelidirler (1). Aynı zamanda sağlıklı bir toplumun temellerinin atıldığı hizmet işletmeleridir. Bunun yanında hasta hakları ve hasta memnuniyeti de bu kapsamda hastane yönetimlerinin kendilerini değerlendirmesi açısından önem taşımaktadır. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetinin ana hedeflerinden birisidir ve uygulanan tedavi sırasında kendilerine sunulan hizmet beklentisinin ne kadarının karşılanabildiğinin sorgulanmasıdır. Bu olgu, sağlık hizmetleri kalitesinin önemli bir göstergesi olarak da kabul edilmektedir.

Hastaneler için hasta memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, hastaların daha sonraki gelişlerini sağlayabilmek ve hastanenin iyileştirmeye açık alanlarını belirleyebilmek için önemlidir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetleri kalitesinin önemli bir göstergesi olarak da kabul edilmektedir. Bu çalışma bir eğitim ve araştırma hastanesinde genel cerrahi kliniğine ayaktan tedavi almak üzere başvuran hastaların gastroenteroloji, hepatobilyer, endokrin ve meme olarak ayrılmış branş polikliniği hizmetlerinde memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEMLER

Çalışmamıza, 11 Ocak-8 Şubat 2016 tarihleri arasında Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Genel Cerrahi Poliklinikleri'ne başvuran ve ankete katılmayı kabul eden toplam 1238 hasta dahil edilmiştir. Tamamen gönüllü olarak katıldıkları çalışmaya memnuniyet düzeylerini ölçme amaçlı çoktan seçmeli 12 soru uygulanmıştır. Sorular "çok memnunum/kesinlikle katılıyorum" ve "hiç memnun değilim/kesinlikle katılmıyorum" uçları arasında cevaplanmayı içeren değişken Likert Ölçeği'ne göre hazırlanmıştır (2). Anket formunun birinci bölümünde cinsiyet, yaş, öğrenim durumu gibi tanımlayıcı bilgiler; ikinci bölümde memnuniyet düzeylerini değerlendirmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Bu sorular genel cerrahi branş poliklinikleri uygulamasının poliklinik hizmetleriyle, tedavinin kalitesiyle, hastaya ayrılan süreyle, hekime erişim ve iletişim sorunlarıyla, doğru hekim ve tedaviye erişimle ilgili hastaların memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmaya katılan tüm hastalardan onam alınmıştır.

İstatistiksel Analiz

Elde edilen verilerin istatistiki değerlendirmesi SPSS versiyon 17 yazılımı kullanarak yapılmıştır. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodların yanında niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ordinal parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında "Kruskal-Wallis" testi kullanıldı. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, p değeri <0,05 düzeyinde anlamlı olarak değerlendirildi.

TARTIŞMA

Hastaneler, sundukları sağlık hizmetlerinin kaliteli ve güvenilir olması gerekliliği ile sürekli kendilerini geliştirmek durumundadırlar. Bu amaçla yapılan hasta memnuniyet çalışmalarının yanında hastanelerdeki branş ziyaretleri ve bu ziyaretler sırasında karşılaşılan sorunların belirlenmesi sağlık kalitesinin artırılmasında büyük katkı sağlamaktadır. Bu amaçla yapılan çalışmaların sayısı da hızla artmaktadır. Özellikle hasta memnuniyeti bu açıdan büyük önem taşıyan, ancak bir o kadar da karmaşık bir kavramdır. Hasta memnuniyetinin artırılmasında ve hastanelerin hizmet kalitelerinin belirlenmesinde dikkat edilen unsurlar; hizmetin sunulduğu ortam, görünüm, hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların konularında uzman olması, hizmetin süreklilik arz etmesi, güvenilir, doğru ve esnek olması gibi unsurlardır (3).

Çalışmada en önemli kısıt, hasta memnuniyetini ölçmede kullanılan standart bir ölçeğin bulunmamasıdır. Sağlık Bakanlığı'nın önerdiği ölçek tüm hastanelerde aynı standartlarda uygulanması önerilmekte olan ölçektir. Öte yandan, hastanecilik uygulamaları açısından tek bir memnuniyet anketinin ihtiyacı karşılamaya yetmeyeceği düşünülmektedir. Bu nedenle, memnuniyet anketlerinin hasta kitlesinin niteliğine göre farklılaşması zorunluluğu bulunmaktadır. Hastane hizmetleri yatan ve ayakta hasta grubuna bağlı olarak farklılık göstermektedir. Bu itibarla, anketler de bu gruplara göre oluşturulmuştur.

Sağlık hizmetlerinde her hizmette olduğu gibi hizmeti alan kişinin beklentisi hizmetin kalitesi hakkında belirleyicidir. Müşteri hizmetten beklediğini alıyor ise o hizmet kalitelidir. Bu nedenle sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmede "hastaların beklentisi" kriter belirleyicidir (4).

Hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda, memnuniyet düzeyi için bir kritik sınır değer (kesme noktası) belirlenmemiştir; ancak literatürde %70 ve üzerindeki memnuniyet oranının hizmetlerden memnuniyeti yansıttığı, bunun da hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak yeterli kalitede olduğunu gösterdiği genel ifadelerde yer bulmuştur (5).

Bu çalışmamızda hastaların 1111'i (%89,7) tekrar genel cerrahi polikliniklerine gelmesi gerekse hastanemizi tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Hastaların 1095'i de (%88,5) branş polikliniklerini başkalarına önerebileceklerini söylemişlerdir. Hastaların tekrar aynı hastaneyi tercih etme oranları ve başkalarına tavsiye etme oranları Aytaç ve Yeşildal'ın Düzce'de yaptığı bir çalışmada sırasıyla %93 ve %94 (6), Özcan ve ark.'nın yaptığı bir çalışmada ise %75 ve %76 olarak bulunmuştur (7).

Çalışmamızda branş poliklinikleri hizmetinden memnuniyet oranları açısından kadın-erkek cinsiyetler arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Literatürde cinsiyet konusunda farklı yayınlarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı çalışmalarda kadınların daha memnun oldukları belirtilirken, bazı çalışmalarda erkeklerin daha memnun oldukları, bazılarında ise memnuniyet oranları arasında fark olmadığı bulunmuştur (8,9). Ancak normal şartlarda kadın ve erkek arasında memnuniyet açısından fark bulunmaması beklenen bir sonuçtur, her iki cinste de sağlık algısının aynı olması beklenir.

Çalışmamızda eğitim seviyesinin artmasıyla memnuniyet düzeyleri arasında da istatistiksel olarak anlamlı herhangi bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$). Yapılan bazı çalışmalarda

eğitim düzeyi arttıkça memnuniyet seviyesinin arttığı (10), bazılarında ise tam tersine azaldığı (11,12) belirtilmiştir. Bizim çalışmamızda anlamlı bir fark çıkmamış olmasına rağmen eğitim seviyesi arttıkça pek çok alanda olduğu gibi sağlık alanında da beklentilerin artması ve daha zor tatmin olma durumu beklenen bir sonuçtur.

Literatürde hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün iletişim ve hastayı yeterli bilgilendirme olduğu bildirilmektedir (13). Larson ve ark. yaptıkları bir çalışmada hastaların bilgi ihtiyaçlarını karşılamamanın önemli ölçüde hasta memnuniyetini etkilediğini bulmuşlardır (14). Bizim çalışmamızda da hastalar branş poliklinikleri ile hekim ile iletişim sorunlarının azaldığını ve kendilerine daha çok vakit ayrıldığını belirtmişlerdi. Bu sonuçların da genel memnuniyet üzerine pozitif etkileri olmuştur. Ayrıca hastaların poliklinik başvuru sayıları arttıkça memnuniyet oranlarının anlamlı bir şekilde arttığı tespit edilmiştir ($p<0,01$). Biz bunun hastaların branş polikliniği hizmeti ile doktorlarını tanımalarına, iletişimin artmasına bağlı olarak belli bir güven duymalarına ve daha iyi bilgilendirilmelerine bağlı olduğunu düşünmekteyiz.

Kalite ölçütü olarak hasta memnuniyetini ölçmenin önemi tartışılmayacak kadar ortadadır. Memnuniyete ilişkin bilginin, kalite değerlendirmesinde olduğu kadar sağlık bakım sistemlerinin şekillenmesinde ve yönetiminde de çok değerli olduğu kaydedilmektedir. Son yıllarda gerek kamusal gerekse özel sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyeti konusuna giderek daha çok ilgi duyulmakta ve ölçüm çalışmaları yaygınlaşmaktadır (15).

SONUÇ

Sonuç olarak hasta memnuniyeti genellikle hizmet kalitesinin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Hastanemizde 2012 yılından beri uygulanmakta olan özelleşmiş branş poliklinikleri hizmetinin hem hasta memnuniyet düzeyini hem de hastalara sunulan hizmet kalitesini üst seviyelerde tuttuğu görülmektedir.

Çalışmamıza katılanların 445'i (%36,02) erkek, 792'si (%63,97) ise kadındır. Çalışmamıza katılanların yaş ortalamaları 46 olarak hesaplanmıştır.

Katılımcıların öğrenim durumu incelendiğinde 168'i (%13,6) okur-yazar olmadığı, 201'i (%16,2) okur-yazar, 510'u (%41,2) ilköğretim mezunu, 231'i (%18,6) lise, 128'i (%10,4) ise üniversite mezunu olduğu bilgilerini vermiştir.

Hastaların başvuru sayıları incelendiğinde hastaların 466'sının (%37,6) ilk başvurularını gerçekleştirdiğini;

498'inin (%40,2) 2-5 arası, 156'sının (%12,6) 5-10 arası, 118'inin (%9,5) ise 10 ve daha fazla başvurusu olduğunu belirttikleri görülmüştür (Tablo 1).

Tablo 1: Demografik veriler

	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	792	%63,97
Erkek	445	%36,02
Öğrenim		
Okur-yazar değil	168	%13,6
Okur-yazar	201	%16,2
İlkokul/ortaokul	510	%41,2
Lise	231	%18,6
Üniversite	128	%10,4
Başvuru sayısı		
İlk başvuru	466	%37,6
2-5	498	%40,2
5-10	156	%12,6
10<	118	%9,5

Hastaların 1010'u (%81,6) branş poliklinikleri hizmetinden, 1002'si (%81) tedavinin kalitesinden çok memnun ya da memnun kalmış olduklarını belirtmişlerdir. Çalışmamıza katılan hastaların 680'i (%55) branş poliklinikleri hizmeti ile hekime erişim-iletişim sorunlarının azaldığını, 932'si (%75,6) doğru hekim ve tedaviye branş uygulaması ile daha fazla eriştiklerini, 816'sı (%65,9) hastalara daha çok vakit ayrıldığını düşündüklerini belirtmişlerdir. Hastaların 1095'i (%88,5) branş polikliniklerini başkalarına önerebileceklerini ve 1111'i (%89,7) tekrar genel cerrahi polikliniklerine gelmesi gerekse hastanemizi tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Anket sonuçları Tablo 2'de özetlenmiştir.

Hasta memnuniyeti açısından kadın-erkek arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$).

Hastaların öğrenim durumlarının da memnuniyetlerini etkilemediği görülmüştür ($p>0,05$). Ancak hastaların

Tablo 2: Anket sonuçları

	Çok memnunum/ Kesinlikle katılıyorum	Memnunum/ Katılıyorum	Kararsızım	Memnun değilim/ Katılmıyorum	Hiç memnun değilim/ Kesinlikle katılmıyorum
	Sayı				
	%				
Branş poliklinikleri hizmetinden memnuniyet	696 %56,2	314 %25,4	174 %14,1	38 %3,1	16 %1,3
Tedavinin kalitesinden memnuniyet	693 %56	309 %25	183 %14,8	31 %2,5	22 %1,8
Branş poliklinikleri hizmetiyle hekime erişim-iletişim sorunlarının azaldığını düşünüyor musunuz?	506 %40,9	174 %14,1	446 %36,0	88 %7,1	25 %1,9
Branş poliklinikleri hizmetiyle daha çok vakit ayrıldığını düşünüyor musunuz?	680 %54,9	136 %11,0	310 %25,0	89 %7,2	23 %1,9
Branş poliklinikleri hizmetiyle doğru hekim ve tedaviye erişimin arttığını düşünüyor musunuz?	743 %60,3	189 %15,3	246 %19,9	37 %3,0	23 %1,9
Genel cerrahi branş polikliniklerini başkalarına öneririm	843 %68,1	252 %20,4	88 %7,1	28 %2,3	27 %2,2
Bir daha genel cerrahi polikliniklerine gelmem gerekse bu hastaneyi tercih ederim	817 %66	294 %23,7	86 %6,9	28 %2,3	13 %1,1

başvuru sayısı arttıkça memnuniyet düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir. Özellikle 5'ten daha fazla başvurusu olan hastalarda bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,01$).

Etik Kurul Onayı: Retrospektif çalışmadır.

Hasta Onayı: Çalışmaya katılan tüm hastalardan onam alınmıştır.

Yazarlık Katkıları

Cerrahi ve Medikal Uygulama: N.A.Ş., A.C.D., Konsept: N.A.Ş., H.A.K., S.B., Dizayn: A.C.D., A.Y.G., M.A.B., Veri Toplama veya İşleme: M.G.Ü., H.A.K., S.B., Analiz veya Yorumlama: N.A.Ş., H.A., A.C.D., M.A.B., Literatür Arama: M.G.Ü., A.Y.G., S.B., Yazan: N.A.Ş., A.C.D., H.A.

Çıkar Çatışması: Yazarlar tarafından çıkar çatışması bildirilmemiştir.

Finansal Destek: Yazarlar tarafından finansal destek almadıkları bildirilmiştir.

KAYNAKLAR

1. Can A, İbicioğlu H. Yönetim ve yöneticilik yönünden üniversite hastanelerinin değerlendirilmesi. SDU İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2008;13:253-75.
2. Sağlık Bakanlığı, Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi, Ek-3 Memnuniyet Anketleri ve Uygulama Usul ve Esasları 2006:26-33.
3. Kıdık LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2008;10:87-122.
4. Güllülü U, Erciş A, Ünal S, Yapraklı Ş. Sağlık hizmetlerinde müşteri memnuniyeti. Ankara: Detay Yayıncılık, 2008.
5. Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Dergisi 2005;15:137-42.
6. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004;3:10-4.
7. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan Devlet Hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2008;35:96-101.
8. Filik T, Ünal D, Çetinkaya F. Erciyes Üniversitesi Gevher Nesibe Hastanesi Polikliniklerine başvuran erişkin hastalarda memnuniyet durumu. V. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Antalya, 19-23 Nisan 2007.
9. Okumus H, Akçay H, Karayurt Ö, Demircan G. Bir kalite güvenlik programı ölçütü: Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi. Uluslararası kalite, maliyet ve hemsirelik sempozyumu kitabı. İzmir Ege Üniversitesi Basımevi 1993:177-83.
10. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: 'Hasta memnuniyeti', Cumhuriyet Üniversitesi Hemsirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5:69-7.
11. Esatoğlu EA, Ersoy K. Hasta tatminin ölçülmesi. Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü. Ankara, Haberal Eğitim Vakfı 1997;61-72.
12. Özmen D. Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yatan hastaların beklentilerinin saptanması. II. Ulusal Hemsirelik Kongresi Bildirileri Kitabı, İzmir, 1999:552-38.
13. Avis M, Bond B, Artur A. Exploring patient satisfaction with out-patient services. J Nurs Manag 1995;3:59-65.
14. Larson CO, Nelson EC, Gustafson D, Batalden PB. The relationship between meeting patients'information needs and their satisfaction with hospital care and general health status outcomes. Int J Qual Health Care 1996;8:447-56.
15. Hayran O, Sur H. Sağlık İşletmelerinde Yönetim. İstanbul: Sayed Yayınları 2005.