**Bir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi (ADSM)’de Hasta Memnuniyeti**

**Elif KETEN EDİS1**

**Ali Fuat HUPAL2**

**ÖZET**

Sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir gösterge olan hasta memnuniyeti sağlık alanındaki ihtiyaçların tespiti ve giderilebilmesi için de bir yol göstericidir. Hasta memnuniyetinin ölçülmesi sağlık kurumlarının iyileşmeye açık alanların belirlenmesi için oldukça önemlidir. Bu çalışmanın amacı bir ADSM’de mesai içi ve mesai dışı polikliniklerde tanı ve tedavi hizmeti alan hastaların memnuniyet düzeylerini belirlemektir.

Çalışma Amasya ADSM’de 09.01.2017- 09.02.2017 tarihleri arasında yürütülmüştür. Araştırmanın örneklemini rastgele seçilen ve çalışmaya katılmayı kabul eden 58 mesai içi, 41 mesai dışı hizmet alan hasta oluşturmuştur. Araştırmanın verileri Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart ADSM Hasta Memnuniyet anketi kullanılarak toplanmıştır.

Hastaların %46,2’si kadın, %53,8’i erkektir. İki grup arasında sosyo-demografik açıdan fark yoktur(p>0.05). Araştırmamızda memnuniyet düzeyi ortalama %90,3 olarak tespit edilmiştir ve her iki grupta da yüksek bulunmuştur (mesai içi %84,7, mesai dışı %95,9). Hastaların %89,7’sinin ağız ve diş sağlığı merkezini iyi buldukları tespit edilmiştir(mesai içi %79,3, mesai dışı %100). Çalışmamızda mesai dışı hizmet alan hastaların memnuniyet düzeyleri mesai içi hizmet alan hastalara göre daha yüksek bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta, Memnuniyet, Ağız ve Diş Sağlığı

**Satisfaction Level of Patients In A Oral And Dental Health Center (ODHC)**

**ABSTRACT**

Satisfaction of patient a which important parameter for evaluation of the quality of health services, is guideway in order for determining the requirements and for removing these in requirements. Measuring the satisfaction level of the patients are very important determine the necessary areas need to be developed within the health facilities. The aim of this study is to determine the level of satisfaction of patients who receive within working hours and out of working hours polyclınıcs diagnosis and treatment service at the ODHC.

The study was carried out at Amasya ODHC between 09.01.2017 and 09.02.2017. The sample of the study consisted of patients who receive 58 within working hours and 41 out of working hours ambulatory care service and agree to participate in the study. The data of this study collected by using the standard of ODHC satisfaction survey of the Quality of Health and Accreditation Department of Turkish Republic Ministry of Health.

46.2% of patients are female, 53.8% are men. Two groups similar sociodemographic characteristics (p>0.05). In our research, it is determined that there are 90.3% average the level of satisfaction of patients and high among both patient groups (within working hours 84.7%, out of working hours 95.9%). It is determined, 89.7% of patients found oral and dental health center favorable(within working hours 79.3%, out of working hours 100%). In our study, the satisfaction level of the patients receiving out of working hours polyclınıc diagnosis and treatment services was found to be higher than within working hours.

**Key Words:** Patient, Satisfaction, Oral and Dental Health

**GİRİŞ**

Türk Dil Kurumu’na göre memnuniyet; memnun olma, sevinç duyma, sevinme gibi anlamlara gelmektedir(TDK,2017). Sağlık hizmetlerinde giderek önem kazanan hasta memnuniyeti ise, hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır(Apay ve Arslan,2009:242). Temelde tedavi süreci boyunca hasta deneyimleri ile beklentilerinin eşleşmesi olan hasta memnuniyeti(Ahmad ve diğ.,2011:183) hastanın sağlık sistemi ile doğrudan ve dolaylı deneyimleri ile ilişkili olup (Berkowitz,2016:1) bireyin sosyo-demografik özellikleri ve tedavi sürecine ilişkin faktörlerden etkilenmektedir(Varinli ve Çakır,2004:43).

Küreselleşen dünya ekonomisinde sağlık işletmelerinin de büyük bir yere sahip olduğu ve diğer işletmeler gibi acımasız rekabet koşullarıyla yüz yüze oldukları tartışılmaz bir gerçektir. Bu nedenle günümüzde hasta memnuniyetinin ölçümü, sadece hastaların sunulan hizmetten memnun olup olmadıklarını belirlemek amacıyla değil, aynı zamanda sağlık kuruluşlarının kendi performanslarını değerlendirmeleri amacıyla da önem taşımaktadır(Özen ve diğ., 2011: 40-41). Bireyin memnuniyetini sağlık kurumunun uygunluğu, güvenirliliği, güvenliği, fiziki donanımı, ulaşılabilirliği, çalışanların ilgisi, saygısı, davranışı ve hastalarla iletişimi gibi unsurlar etkilemektedir (Özen ve diğ.,2011: 39).Alınan hizmetin kalitesi ile ilgili algı pozitif yönde arttıkça, hastaların memnuniyet düzeyi yükselmekte ve bu artıştan olumlu şekilde etkilenmektedir(Öz ve Uyar,2014:131). Bununla birlikte hastaların karşılanan ve karşılanmayan beklentilerinin farkında olunması da sağlık personelinin hastanın bakış açısını anlamasına ve iletişimi geliştirmesine olanak sağlamaktadır(Bowling ve diğ.,2012:5).

Sağlık hizmetlerinin sunum tarzının ancak hizmet alıcısı olan vatandaşlarımızdan gelen görüşler çerçevesinde şekillendirilebileceği bir gerçektir(Tarcan ve diğ.,2009:26).Bu kapsamdaçalışmamızın amacı Amasya Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi (ADSM)’ye tanı ve tedavi işlemleri için başvuran hastaların; mesai içi ve mesai dışı hizmetlerde ki memnuniyet düzeylerini belirlemek ve değiştirilmesi gereken yönleri değerlendirmektir.

**MATERYAL VE METHOD**

Araştırmanın evrenini 09.01.2017- 09.02. 2017 tarihleri arasındaAmasya Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde başvuran hastalar oluşturmuştur. Amasya Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi 30 diş üniti kapasiteli olup sadece ayaktan sağlık hizmeti verilmektedir. Araştırmanın yapıldığı dönemde hafta içi saat 08.00-17.00 arasında 27 entegre klinik ile mesai içi, saat 17.00-19.00 arasında 23 entegre klinik ile mesai dışı hizmet verilmiştir.

Araştırmanın verileri Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Hasta Memnuniyet anketleri uygulama rehberi doğrultusunda toplanmıştır. Anket soruları ağız ve diş sağlığı merkezine gelen hastaların aldıkları hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 10 soru içermektedir. Araştırma verileri araştırmacılar tarafından yüz yüze görüşme yoluyla toplanmıştır. Araştırma örneklemi rastgele örnekleme yolu seçilen ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 99 (mesai içi 58, mesai dışı 41) hasta oluşturmuştur. Hastalardan sözlü ve yazılı onam alınmıştır. Araştırmanın verileri SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 16.0 programında analiz edilmiştir.

**BULGULAR**

Çalışmamıza katılan bireylerin % 41,4’ünü mesai dışı, %59,59’unu mesai içi hizmet alan bireyler oluşturmaktadır. Mesai içi hizmet alan bireylerin %53,4 ü kadın,%46,6’sı erkek, sıklığı en fazla olan yaş grubu 40-49 (%27,6) ve bireylerin %34,5’i ilkokul, %19’u lise, %27,6’sı üniversite mezunudur. Mesai dışı hizmet alan bireylerin %39’u kadın, %61’i erkek, %24,4’ü 40-49 yaş aralığında, %24,4 ilkokul, %36,6’si lise ve %26,8, üniversite mezunudur (Tablo 1).

**Tablo 1.** Araştırmaya katılanların demografik özellikleri

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mesai İçi** | | **Mesai Dışı** | |
| **Sayı (n)** | **Yüzde %** | **Sayı (n)** | **Yüzde %** |
| **Cinsiyet** | | | | |
| Kadın | 31 | 53,4 | 16 | 9 |
| Erkek | 27 | 46,6 | 25 | 61 |
| **Yaş** | | | |
| 20 ve altı | 2 | 3,4 | 7 | 17,1 |
| 20-29 yaş | 9 | 15,5 | 7 | 17,1 |
| 30-39 | 13 | 22,4 | 8 | 19,5 |
| 40-49 | 16 | 27,6 | 10 | 24,4 |
| 50-59 | 12 | 20,7 | 6 | 14,6 |
| 60 ve üstü | 6 | 10,3 | 3 | 7,3 |
| **Eğitim Durumu** | | | |
| Okuryazar değil | 3 | 5,2 | 1 | 2,4 |
| Okuryazar | 0 | 0 | 0 | 0 |
| İlkokul | 20 | 34,5 | 10 | 24,4 |
| Ortaokul | 8 | 13,8 | 2 | 4,9 |
| Lise | 11 | 19 | 15 | 36,6 |
| Üniversite | 16 | 27,6 | 11 | 26,8 |
| Yüksek Lisans | 0 | 0 | 2 | 4,9 |
| Doktora | 0 | 0 | 0 | 0 |

Çalışmamızda genel memnuniyet oranı %90,3 olarak tespit edilmiştir. Kadınlarda genel memnuniyet oranı %91,3 (mesai içi %84,5, mesai dışı %98.1), erkeklerde %89,6 (mesai içi %84,8, mesai dışı %94,4), ilkokul mezunlarında %88,5 (mesai içi %82, mesai dışı %95), üniversite mezunlarında %90.7 (mesai içi % 85, mesai dışı %96,4) olarak belirlenmiştir. Mesai içi genel memnuniyet oranına bakıldığında bireylerin %84,7’sinin evet, %7,4’ünün kısmen, %8,3’ünün hayır cevabı verdikleri tespit edilmiş olup hastalarımızın %79,3’ü verilen hizmeti genel olarak iyi bulduklarını ifade etmiştir. Mesai dışı hizmetlerde ise genel memnuniyet oranına bakıldığında bireylerin %95,9’u evet, %3,4’ü kısmen, %0,7’sinin hayır cevabı verdikleri ve %100’ünün verilen hizmeti iyi olarak değerlendirdiği tespit edilmiştir.

Mesai içi ve mesai dışı hizmet alan bireylerin en yüksek düzeyde memnun oldukları alanlar ve en düşük düzeyde memnun oldukları alanlar benzerlik göstermektedir. Mesai içi hizmet alan bireylerin en yüksek düzeyde memnun oldukları alanlar sırasıyla: “*ADSM genel olarak temizdi*” (%98,3) ve “*hastane çalışanları mahremiyetime özen gösterdi*” (%96,6) olurken en düşük memnun oldukları alanlar “*hastane bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi*” (%48,3) ve “*muayene olacağım doktoru kendim seçtim*”(%70,7) maddeleri olmuştur(Tablo 2). Mesai dışı hizmet alan bireylerin en fazla memnun oldukları alanlar ise; “*ADSM genel olarak temizdi*” (%100), *ADSM’de verilen hizmet genel olarak iyiydi*” (%100), “*bekleme salonları rahattı*” (%100) ve “*beni muayene eden doktor ilgiliydi*” (%100) olurken, en az memnun oldukları alanlar “*hastane bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi*”(87,8) ve “*diğer personel bana karşı ilgiliydi*” (%90,2) maddeleri olmuştur (Tablo 3).

Mesai içi başvuran bireylerin %79,3’ü ADSM’ de verilen hizmetin genel olarak iyi olduğunu belirtirken, mesai dışı hizmet alan hastaların %100’ü ADSM’ de verilen hizmeti iyi olarak değerlendirmektedir. Kadınların %87,1’inin (mesai içi %74,2, mesai dışı %100), erkeklerin %92,6’sının(mesai içi %85,2, mesai dışı %100), ilkokul mezunlarının %95’inin(mesai içi %90, mesai dışı %100), üniversite mezunlarının %87,5’inin(mesai içi %75, mesai dışı %100) verilen hizmeti genel olarak iyi buldukları tespit edilmiştir. Her iki grupta da cinsiyet, yaş ve eğitim durumları ile memnuniyet ortalama puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır(p>0.05).

**Tablo 2.** Mesai içi hizmet alan hasta memnuniyeti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Mesai içi hasta memnuniyeti** | | |
|  | **Evet** | **Kısmen** | **Hayır** |
| **% (n)** | **% (n)** | **%** |
| Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi. | 48,3 (28) | 5,2 (3) | 46,6 (27) |
| Muayene olacağım doktoru kendim seçtim. | 70,7 (41) | 10,3 (6) | 19 (11) |
| Bekleme salonları rahattı. | 87,9 (51) | 8,6 (5) | 3,4 (2) |
| Belirlenen süre içerisinde muayene oldum. | 81 (47) | 10,3 (6) | 8,6 (5) |
| Beni muayene eden doktor hastalığım/şikâyetlerim konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı. | 94,8 (55) | 3,4 (2) | 1,7 (1) |
| Beni muayene eden doktor ilgiliydi. | 94,8 (55) | 3,4 (2) | 1,7 (1) |
| Diğer personel bana karşı ilgiliydi. | 94,8 (55) | 5,2 (3) | 0 |
| Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. | 96,6 (56) | 1,7 (1) | 1,7 (1) |
| ADSM (muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi. | 98,3 (57) | 1,7 (1) | 0 |
| ADSM'de verilen hizmet genel olarak iyiydi. | 79,3 (46) | 20,7(12) | 0 |

**Tablo 3.** Mesai dışı hizmet alan hasta memnuniyeti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Mesai dışı hasta memnuniyeti** | | |
|  | **Evet** | **Kısmen** | **Hayır** |
| **% (n)** | **% (n)** | **% (n)** |
| Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi, | 87,8 (36) | 4,9 (2) | 7,3 (3) |
| Muayene olacağım doktoru kendim seçtim, | 92,7 (38) | 7,4 (3) | 0 |
| Bekleme salonları rahattı, | 100 (41) | 0 | 0 |
| Belirlenen süre içerisinde muayene oldum, | 95,1 (39) | 4,9 (2) | 0 |
| Beni muayene eden doktor hastalığım/şikâyetlerim konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı, | 95,1 (39) | 4,9 (2) | 0 |
| Beni muayene eden doktor ilgiliydi, | 100 (41) | 0 | 0 |
| Diğer personel bana karşı ilgiliydi, | 90,2 (37) | 9,8 (4) | 0 |
| Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi, | 97,6 (40) | 2,4 (1) | 0 |
| ADSM (muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi, | 100 (41) | 0 | 0 |
| ADSM'de verilen hizmet genel olarak iyiydi, | 100 (41) | 0 | 0 |

**TARTIŞMA**

Hasta memnuniyeti sağlık kuruluşlarının kendi performanslarını değerlendirmeleri ve daha kaliteli hizmet verebilmeleri açısından temel faktörlerden biridir. Hastanelerin amaçlarından biri de tedavi amaçlı hastaneye gelen hastaların sağlık hizmetini aldıkları bölümden memnun bir şekilde ayrılmalarını sağlamaktır(Gülmez, 2005: 165). Hizmetten memnun kalan hastalar sağlık personellerinin önerilerine titizlikle uymakta ve gereksinim duyduklarında yine aynı sağlık kurumunu tercih etmektedirler(Özer ve Çakıl,2007:140).Bu çalışmada genel memnuniyet oranı %90,3 olarak tespit edilmiştir ve her iki grupta da yüksek bulunmuştur (mesai içi %84,7, Mesai dışı %95,9). Mesai içi hizmet alan bireylerin %79,3 ‘ü, mesai dışı hizmet alan bireylerin %100’ü verilen hizmeti iyi olarak değerlendirmiştir.

Hizmetin kalitesi ve memnuniyet düzeyi hastane çalışanlarının görünüm ve davranışlarından etkilenmektedir. Hastane personelinin (doktor, hemşire, idari çalışanların vs.) kılık kıyafetleri, ilgi ve alakası, hoşgörülü olması ile yakından ilgilenmeleri, gelen hastaların memnuniyeti artırmaktadır(Gülmez, 2005: 165).Yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hisseden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma hem de hizmeti veren sağlık ekibine güven duymaktadır(Taşlıyan ve Akyüz,2010:65). İncesu ve ark.,(2014)çalışmalarında; hastaların %93,3’ü şikayetlerinin nedenlerini hekimin kendisine zaman ayırarak anlattığını, %86,7’sinin hekimin kendisine kibar ve saygılı davrandığını, %97,8’i hekimini özgürce seçebildiği tespit etmiştir. Bizim çalışmamızda mesai içi hizmet alan hastaların %94,8’i hekimin şikâyetlerine zaman ayırarak bilgi verdiğini, %94,8’i hekimin ilgili davrandığını, %70,7’si hekimini kendi seçtiğini ifade ederken, mesai dışı hizmet alan bireylerin %95,1’i hekimin şikâyetlerine zaman ayırarak bilgi verdiğini, %100’ü hekimin ilgili davrandığını, %92,7’si hekimini kendi seçtiğini ifade etmiştir.

Hasta memnuniyeti aydınlatma, ısı temizlik, havalandırma, kolay yer bulma, bekleme odaları, fiziksel ve çevresel koşullar, bekleme süresi vb. birçok faktörden etkilenmektedir(Özer ve Çakıl,2007:140).Taşlıyan ve Akyüz (2010) hastaların %74,4’ünün hastane temizliğini iyi bulduğunu, %69’unun muayene olunan birimleri rahat olarak değerlendirdiğini, %78’inin hastanede sağlanan mahremiyetten memnun olduklarını tespit etmiştir. İncesu ve ark.,(2014) hastaların %44,4’ünün diş tedavi merkezini genel olarak temiz bulduğunu belirlemiştir. Bizim çalışmamızda da mesai içi hizmet alan hastaların %98,3’ünün ADSM’yi genel olarak temiz bulduğu, %87,9’unun bekleme salonlarını rahat bulduğu, %81’ inin belirtilen süre içerisinde muayene olduğu, %96,6’sının çalışanların kişisel mahremiyetine özen göstermesinden memnun olduğu, mesai dışı hizmet alan hastaların %100’ünün ADSM’yi genel olarak temiz bulduğu, %100’unun bekleme salonlarını rahat bulduğu, %95,1’inin belirtilen süre içerisinde muayene olduğu, %97,6’sının çalışanların kişisel mahremiyete özen göstermesinden memnun olduğu tespit edilmiştir. Merkezimizde genel memnuniyet düzeylerinin her iki grupta da yüksek olduğu görülmektedir.

**SONUÇ VE ÖNERİLER**

Merkezimizde mesai içi ve mesai dışı hizmet alan hastaların benzer konularda en yüksek düzeyde memnun oldukları ve verilen hizmeti iyi olarak değerlendirdikleri tespit edilmiştir.

Elde edilen verilere göre şu sonuçlara ulaşabiliriz:

* Hastaların büyük bir bölümünün personelin tutum ve davranışlarından ve ADSM’ de verilen hizmetten memnun olduğu söylenebilir.
* Çalışmamızda mesai dışı hizmet alan bireylerin memnuniyet düzeyleri mesai içi hizmet alan bireylere göre daha yüksek bulunmuştur.
* Her iki grupta da en az memnun olunan konunun “hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi” maddesi olduğu görülmektedir. Bu konuda en başta personel eğitimi olmak üzere gerekli iyileştirme çalışmalarının yapılmasının memnuniyet düzeyini daha yukarı çekeceği düşünülmektedir.

Hastaların istek ve gereksinimlerinin belirlenmesi hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir gösterge olmasının yanı sıra verilecek hizmete yön vermesi açısından da önemli bir role sahiptir. Bu nedenle hasta memnuniyetinin sağlanması ve yükseltilmesi hedeflenerek sürekli araştırmalar yapılmalı ve memnuniyeti etkileyen faktörler belirlenmelidir. Bu noktada Ağız ve Diş sağlığı hizmetlerinde hasta memnuniyet düzeyinin bilinmesi açısından çalışmamızın fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

**KAYNAKLAR**

* Türk Dil Kurumu(TDK)(2017). Memnuniyet Tanımı, [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5881c1e54ac806.21966488.](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5881c1e54ac806.21966488.%20Erişim:%2013) Erişim: 13 Şubat 2017.
* Apay, SE., Arslan, S.(2009). Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Tatmin Olma Düzeyleri. TAF Preventive Medicine Bulletin, 8(3):239-244.
* Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, S., Khan, H., Rashid, MA., Khan, MH.(2011). Predictors of Patient Satisfaction. Gomal Journal of Medical Sciences, 9(2): 183-188.
* Berkowitz, B. (2016). The Patient Experience and Patient Satisfaction: Measurement of a Complex Dynamic. OJIN,The Online Journal of Issues in Nursing(http://nursingworld.org), 21(1). 1.
* Varinli, İ., Çakır, A.(2004). Hizmet Kalitesi Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,17: 33-52.
* Özen, Ü.,Çam, H.,Yalçın Aslay, F.(2011).Kalite Boyutları ve Sağlık Hizmeti Unsurları Açısından Hasta Memnuniyetine Bir Bakış: Gümüşhane Devlet Hastanesinde Örnek Uygulama. Akademik Yaklaşımlar Dergisi, 2(1):25-43.
* Özer, A.,Çakıl, E.(2007). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi,5(3):140-143.
* Öz, M.,Uyar E.(2014).Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. KMÜ Sosyal ve Ekonomı̇k Araştırmalar Dergı̇si, 16 (26): 123-132.
* [Bowling, A](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Bowling%20A%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798)., [Rowe, G](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Rowe%20G%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798)., [Lambert, N](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Lambert%20N%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798)., [Waddington, M](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Waddington%20M%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798)., [Mahtani, KR](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Mahtani%20KR%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798)., [Kenten, C](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Kenten%20C%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798)., [Howe, A](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Howe%20A%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798)., [Francis, SA](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Francis%20SA%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=22747798).(2012). The Measurement of Patients' Expectations for Health Care: a Review and Psychometric Testing of a Measure of Patients' Expectations. [Health Technol Assess,](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22747798)16(30): 1-509.
* Tarcan, M., Tekingündüz, S., Ertong, G., Kavak, D., Karataş, S., Gül,Y., Mercan,F.(2009). T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kurumsal Performans ve Kalite Uygulamaları [http://www.kalite.saglik.gov.tr/Eklenti/4107,skguygulamalaripdf.pdf?0].(s.26), Ankara: Lazer Ofset Matbaa Tesisleri San.Tiç.Ltd.Şti.
* Gülmez, M.(2005).Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi’nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(2):147-169.
* Taşlıyan, M., Akyüz, M.(2010).Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi’nde Bir Alan Çalışması. KMÜ Sosyal ve Ekonomi̇k Araştırmalar Dergi̇si, 12 (19): 61-66.
* İncesu, E.(2014). Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması: Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Örneği. (Ed. Ünal,D.,Güler,H.,Öztürk,Ö.). V.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı(s.43), Ankara: Miki Matbaacılık San.Tic.Ltd.Şti.