

Bir İlçe Devlet Hastanesi Acil Servisine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Araştırılması

An Investigation of District Level of Satisfaction of Patients with State Hospital Emergency Department

Emrullah İNCESU¹, Cihan TOMBUL², Sultan KOÇAK²

¹Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

² Konya Seydişehir Devlet Hastanesi, Acil Servis

ÖZET

Amaç

Bu çalışma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi acil servisinden hizmet alan hastalara tedavi ve bakım konusundaki memnun olma durumlarını ve memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem

Araştırmadaki veriler Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart anket seti kullanılarak toplanmıştır. Anket formunda, acil servise başvuran hastaların aldıkları bakım ve hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 17 soru bulunmaktadır. Araştırma örnekleme şansa bağlı örnekleme yolu ile seçilmiş olup, anket 2012 Ocak-Ağustos dönemi içerisinde acil servise başvuran ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 120 hasta üzerinde uygulanmıştır. Güvenilirlik analizi Cronbach's Alpha sayısı $\alpha=0,827$ olarak bulunmuştur Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programında frekans sıklığı, yüzdelik ve ki-kare önemlilik testleri uygulanarak değerlendirildi.

Bulgular

Hastaların %87.5'i acil serviste verilen hizmetten genel olarak memnun olduğu, hastaların eğitim durumuna göre, personelin kişisel mahremiyete özen göstermesi ($\chi^2=63.986, p=0.000$), personelin kibar ve saygılı olması ($\chi^2=17,709, p=0.024$) ve hastaların meslek durumuna göre, verilen hizmetten genel olarak memnun olma ($\chi^2=22,162, p=0.036$) soruları aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

Sonuç

Genel olarak hastaların %87,5'inin acil servis hizmetlerinden memnun olduğu tespit edildi. Çalışmamızda hasta memnuniyetini en fazla etkileyen faktör acil servisin temizliği idi. Bekleme yerlerinin rahatlığı, personelin ilgi ve alakası, acil serviste hizmete ulaşmada geçirilen süre ve çalışanların yönlendirmeleri hasta memnuniyetinde etkili olan diğer faktörler idi.

Anahtar kelimeler: Acil servis, acil servis hastaları, hasta memnuniyeti

SUMMARY

Objective

This study was Seydişehir State Hospital Emergency Department on the treatment and care of patients being satisfied with the status of the service, and was conducted to determine the factors that influence satisfaction.

Material and Method

Quality Assurance and Accreditation of the Department of Health data for the study were collected using a set of standardized questionnaire. In the form of a questionnaire, patients admitted to the emergency room for their care and services, there are 17 questions to determine their satisfaction. The sample was selected by way of example and not due to chance, the survey admitted to the emergency department in 2012 January-August period, and the study carried out on 120 patients who volunteered to participate. Number of Cronbach's alpha reliability analysis was found to be $\alpha = 0.827$ SPSS 16.0 package program, the frequency range, percentage and chi-square tests were used for.

Findings

87.5% of patients in the emergency department is generally satisfied with the service provided, level of education of the patients, according to the attention of the personal privacy of staff ($\chi^2 = 63.986, p = 0.000$), be polite and courteous staff ($\chi^2=17, 709, p = 0.024$) and patients employed by the state, in general, be satisfied with the service provided ($\chi^2=22, 162, p = 0.036$), the difference was statistically significant questions.

Conclusion

Overall, 87.5% of patients per cent were found to be satisfied with the services emergency services. Cleaning of patient satisfaction was the most influencing factor in the ER. Standby places the convenience of staff interest and concern, the time spent in the emergency department, access to services, and other factors affecting patient satisfaction was redirects employees.

Key words: Emergency service, emergency service patients, patient satisfaction

Giriş

Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunuluş biçimi günümüzde ülkelerin sosyoekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen en önemli göstergeler arasında yer almaktadır^[1]. Modern toplumlarda hasta memnuniyeti ve pozitif algılayışın gelişmesinde medikal bakımın kalitesi önemli rol oynamaktadır^[2]. Memnuniyet, hastaların beklentileri ile hastanenin başarı sonuçları arasındaki uyumluluk derecesi veya hastaların hastanelerden beklentilerinin toplamı olarak tanımlanabilir^[3]. Bu durum kişilerin yaşam tarzı, geçmiş deneyimleri, gelecekte beklenenleri, bireysel ve toplumsal değerlerini içeren birçok faktör ile ilişkilidir^[4]. İnsan hayatını ve sağlığını tehdit altına alan her türlü çevresel ve biyolojik durum acil servis kavramı içinde yer almaktadır^[5].

İyi sağlık hizmeti verebilmek için alınan hizmetin kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir; bu da memnuniyet değerlendirme araştırmaları ile yapılmaktadır. Hasta memnuniyeti sonuç kalitesinin de bir parçasıdır. İyi bir hizmette verilen tedavi geçerli, kriterlere uyumlu, güvenli ve uygulanabilir olmalıdır^[6]. Hasta memnuniyetinde en önemli süreçler yönlendirme, bilgilendirme, ilgi ve nezaket, empati, psikososyal destek, hizmet hızı, zamanlamanın uygunluğu, hizmet sunanların yetkinliği, tıbbi sonuçların uygunluğu ve genel kalite olarak özetlenmektedir. Memnuniyet, subjektif bir hasta ve hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir. Müşteri memnuniyeti, kaliteli hizmetin en önemli göstergelerindendir. Toplumdaki müşteri merkezli hizmet anlayışı tüm hizmet sektöründe yoğun bir rekabete yol

açmış ve sağlık hizmeti alan bireylerin istekleri önem kazanmaya başlamıştır^[4,7].

Bu çalışmanın amacı; Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Acil Acil Servisine başvuran hastaların memnuniyetinin değerlendirilmesi ve memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemektir.

Gereç ve Yöntem

Bu araştırma, hastane idaresinden yazılı onayı alındıktan sonra gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın evrenini Konya Seydişehir Devlet Hastanesi acil servisinden sağlık hizmeti alan hastalar oluşturmaktadır. Çalışmanın verileri, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart acil servis memnuniyet anket seti kullanılarak toplandı. Anket formunda acil servise gelen hastaların aldıkları hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 17 soru bulunmakta. Araştırma örnekleme şansa bağlı örnekleme yolu ile seçildi. Anket 2013 Ocak-Ağustos dönemi içerisinde araştırmaya katılmaya gönüllü olan 120 hasta üzerinde uygulandı. Güvenirlik analizi Cronbach's Alpha sayısı $\alpha=0,827$ olarak bulundu. Elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programında frekans sıklığı, yüzdelik ve ki-kare önemlilik testleri uygulanarak değerlendirildi. Anlamlılık düzeyi $p<0.05$ olarak alındı.

Bulgular

Hastalarla ilgili tanıtıcı bilgiler Tablo 1'de verilmiştir. Araştırma kapsamına alınan hastaların %49,2'si kadın,%50,8'si erkek,%33,3'ünün 31-40 yaş aralığında olduğu, en sıklıkla %42,5'sinin ilkökul/ortaokul düzeyinde eğitim aldığı,%33'ünün ev hanımı olduğu,%76,7'inin evli olduğu ve %65,8'inin SGK çalışanı olduğu belirlendi (Tablo 1).

Tablo 1.Hastaların Çeşitli Özelliklere Göre Dağılım Durumu

Özellikler	Sayı(n)	%
Cinsiyet		
Erkek	61	50,8
Kadın	59	49,2
Yaş Grupları		
0-10	1	0,8
11-20	4	3,3
21-30	38	31,7
31-40	40	33,3
41-50	16	13,3
51-60	10	8,3
61ve üzeri	11	9,2
Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	6	5
Okuryazar	3	2,5
İlkokul/ortaokul	51	42,5
Lise ve dengi	29	24,2
Ön Lisans-Lisans	31	25,8

Meslek		
Kamu görevlisi	15	12,5
İşçi	10	8,3
Emekli	11	9,2
Çiftçi	5	4,2
Serbest meslek	21	17,5
Öğrenci	18	15
Ev hanımı	40	33
Medeni durumu		
Evli	92	76,7
Bekâr	28	23,3
Sosyal Güvence		
SGK çalışan	79	65,8
SGK emekli	26	21,7
Yeşil kart	5	4,2
Sosyal güvencesi yok	1	0,8
Diğer	9	7,5

2013 Ocak-Ağustos döneminde 120 hastaya, yüz yüze anket uygulama yöntemi ile yapılan hasta memnuniyeti anket sonuçları şu şekilde sıralanabilir (Tablo 2): Çalışmaya katılanların, % 74,2'si acil serviste çok beklemediğini, 72,5'i kayıt kabul sırasında beklediği yerin rahat olduğunu, % 76,7'si tüm personeli kibar ve saygılı bulduğunu, % 85,8'i

tüm personelin kişisel mahremiyetine özen gösterdiğini, % 83,3'i hekimin kendilerini hastalığı konusunda bilgilendirdiğini, % 65'i hastaneyi genel olarak temiz bulduğunu ve hastaların % 87,5'i hastanede verilen hizmeti genel olarak iyi bulduğunu belirledi.

Tablo 2. Hastaların Tedavi Ve Bakım Konusundaki Memnun Olma Durumları

Değişkenler	Evet		Biraz/ Kısmen		Hayır	
	n	%	n	%	n	%
Acil serviste çok beklemeden muayene oldum.	89	74,2	24	20	7	5,8
Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı.	87	72,5	28	23,3	5	4,2
Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı.	92	76,7	24	20	4	3,3
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	103	85,8	14	11,7	3	2,5
Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi verdi.	100	83,3	16	13,3	4	3,3
Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim.	98	81,7	18	15	4	3,3
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi.	92	76,7	23	19,2	5	4,2
Acil servis temizdi.	78	65	37	30,8	5	4,2
Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim.	100	83,3	15	12,5	5	4,2
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi.	105	87,5	13	10,8	2	1,7

Hastaların öğrenim durumuna göre, temizlik personelinin kibar ve saygılı olması ($\chi^2=17,709,p=0.024$), tüm personelin kişisel mahremiyete özen göstermesi ($\chi^2=63,986,p=0.000$)

ve hekimin hastalık hakkında bilgi vermesi ($\chi^2=26,846,p=0.001$) ile ilgili sorularına verilen cevaplar aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

Tablo 3. Hastaların Öğrenim Durumu Göre Değişkenler Arasındaki İlişki

Değişkenler	Öğrenim Durumu					
	Okuyamaz değil	Okuyamaz	İlkokul/Ortaokul	Lise ve dengi okul	Üniversite ve üstü	χ^2
						p
Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı. Evet Kısmen Hayır	6 0 0	2 0 1	44 7 0	20 8 1	20 9 2	$\chi^2=17,709$ $p=0,024$
Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. Evet Kısmen Hayır	6 0 0	1 0 2	49 2 0	21 8 0	26 4 1	$\chi^2=63,986$ $p=0,000$
Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi verdi. Evet Kısmen Hayır	6 0 0	0 2 1	48 2 1	23 6 0	23 6 2	$\chi^2=26,846$ $p=0,001$

Hastaların mesleki durumuna göre, doktorların hastalara hastalıkları hakkında bilgi vermesi ($\chi^2=30,2174,p=0.003$), acil serviste beklenme ($\chi^2=21,932,p=0.038$), servisi başkalarına tavsiye etme ($\chi^2=21,634,p=0.042$), çalışanların hastaları yönlendirmesi ($\chi^2=25,219,p=0.025$) ve hastanede

verilen hizmeti genel olarak değerlendirilmesi ($\chi^2=22,162,p=0.036$) ile ilgili sorularına verilen cevaplar aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

Tablo 4. Hastaların Meslek Dağılımına Göre Değişkenler Arasındaki İlişki

Değişkenler	Meslek							X ²	p
	Kamu Görevlisi(Memur)	İşçi	Emekli	Çiftçi	Serbest Meslek	Öğrenci	Ev hanımı		
Acil serviste çok beklemeden muayene oldum. Evet Kısmen Hayır	11 3 1	8 1 1	7 3 1	5 0 0	14 4 3	8 9 1	36 4 0	X ² =21,932 p=0.038	
Beni muayene eden doktor, hastalığının nedeni konusunda bana bilgi verdi. Evet Kısmen Hayır	10 2 3	9 1 0	8 2 1	5 0 0	14 7 0	15 3 0	39 1 0	X ² =30,174 p=0.003	
Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim. Evet Kısmen Hayır	9 5 1	9 1 0	7 4 0	5 0 0	14 6 1	15 2 1	39 0 1	X ² =21,634 p=0.042	
Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi. Evet Kısmen Hayır	8 4 3	7 1 2	9 2 0	5 0 0	17 4 0	13 5 0	33 7 0	X ² =25,219 p=0.025	
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi. Evet Kısmen Hayır	9 5 1	10 0 0	9 1 1	5 0 0	17 4 0	16 2 0	39 1 0	X ² =22,62 p=0.03	

Tartışma

Kaliteli bir acil tıp hizmeti için fiziki şartları iyi bina, tıbbi donanım, kalifiye insan gücü yanında, o bölgede acil servise başvuran hasta özelliklerinin de iyi biliniyor olması gerekir. Ancak bu şekilde hasta bakım kalitesinde ve çalışanların memnuniyetinde artış sağlanabilir^[8]. Sağlık hizmeti sunumundan memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık hizmeti veren kuruma yönelecek ve yakınlarına da tavsiye edecektir^[2,4,9]. Bu durum kurumun finansını artıracaktır^[10]. Acil servisin kaynaklarına ihtiyaç duyan hasta, kirli bir bekleme odasıyla, sempatik olmayan bir kayıt ve triaj personeli ile hiçbir açıklama yapılmaksızın veya kısa bir açıklamayla uzun süre bekleyen, doktorla kısa bir süre görüşen ve

yüksek bir faturayla karşılaşan hastaların negatif bir fikre sahip olmaları olasıdır^[3].

Acil serviste sağlanan bakım, hastaların hastane ve acil servis hakkındaki düşüncelerinde büyük bir etkiye sahiptir^[11]. Ancak bazen çok kaliteli bir hizmete rağmen hastalar memnun olamayabilirler^[12]. Kell'ye göre^[13] acilde memnuniyetle ilgili en önemli değişken; muayene öncesi bekleme süresi, hemşire bakımı, doktor alakası, çalışanların nasıl organize olduğu, hemşireler ve doktorlar tarafından sağlanan spesifik medikal bilgilerdir. Çalışmamızda hastaların büyük çoğunluğunun (%87,5) hastanemiz acil servisinden memnun kaldıkları saptanmıştır. Memnuniyetsizliğin en önemli nedenleri uzun bekleme süreleri, yetersiz personel sayısı ve hizmetin

pahalı olmasıdır. Yıldırım ve ark^[2] memnuniyetsizliğin nedenlerini uzun bekleme süresi, uzun prosedürler, personel davranışları ve fatura olarak tespit etmişlerdir. Değişik çalışmalarda hastane hizmetlerinden genel memnuniyet oranları %91,8 ile %94,4 arasında olduğu saptanmıştır^[15]. Çalışmamızda tüm personelin hastalara karşı kibar ve saygılı davranması genel memnuniyeti (%76,7) artırdığı görülmüştür. Crane, Campanella ve ark da bunun böyle olduğunu teyit etmektedirler^[16]. Lau, çalışmasında doktorlara iletişim becerileri konularında seminerler vermiş. Bu seminerler sonucunda hastaların şikâyetleri azalmış, memnuniyetleri ise artmıştır^[17]. Walsh ve ark^[18] hasta ile başarılı bir iletişimde hekimlerin vücut dili, etkili konuşma ve dinleme kabiliyetlerinin önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Hem bizim çalışmamız hem de acil servisteki hemşirelik hizmetlerine ilişkin yapılan başka çalışmalar incelendiğinde, acil servis hastaları, hemşirelerden iyi bir bakım almanın yanı sıra özellikle, tanı, tedavi, bakım, sağlık ve ilkyardım konularında bilgi aldıkları zaman daha çok memnun oldukları tespit edilmiştir^[11,19].

Çalışmamızda acil servis temizlik durumundan memnun olan hastaların (%65) oranı genel memnuniyet oranını önemli ölçüde etkilediği tespit edildi. Sun ve ark^[20] ise, acil servis ortamının temizliği gibi çevresel faktörlerin hasta memnuniyetinde kritik etkiye sahip olmadığını belirtmişlerdir.

Hastaların acil serviste bekleme süresinin artması hasta memnuniyeti ile ters orantılı olduğu tespit edilmiştir. Davis ve Vollmann^[21] müşteri memnuniyeti ile bekleme süresi arasında ters orantılı bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Bursch ve ark^[23] acil servis hastalarının memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün muayene olmak için uzun süre bekleme olduğunu saptamışlardır. Toplam bekleme zamanı ile genel memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulamayan çalışmalar da vardır^[11,24]. Bir kısım çalışmalarda da^[21,24] acil servisteki bekleme süresini kısaltmak yerine, hastaya acil servisin işleyişi ve bekleme süresine ilişkin bilgi verilmesinin (bekleme süresi uzasa bile) hastanın memnuniyetini arttırdığı saptanmıştır. Cooker ve ark^[24], hastaların tüm beklentilerini karşılamak mümkün olmamasına rağmen, bekleme zamanı ve personel iletişiminde artan odaklanma ile hem acil servis verimliliğini hem de hasta beklentilerini artırılabilirliğini söylemişlerdir.

Taylor ve ark^[25], acil servis personelinin kişiler arası iletişim becerilerinin artırılmasının, hastaya karşı tutumlarının iyileştirilmesinin, hastaya daha fazla açıklama yapılması ve bilgi verilmesinin ve algılanan bekleme süresinin azaltılmasının acil servisteki hasta memnuniyetinin artırılmasında etkili olduğunu belirtmektedir.

Kısıtlılıklar

Bu çalışma Konya Seydişehir Devlet Hastanesiyle sınırlı tutulmuştur. Bu yüzden, elde edilen bilgilerle bölge veya ülke çapında bir genellemeye gidilmemiştir. Çalışmanın Seydişehir Devlet Hastanesiyle sınırlı tutulmasının sebebi zaman ve maliyet kısıtlıdır.

Sonuç ve öneriler

Acil servisler hastanelerin ön kapısı olarak bilinen ve günün 24 saati kesintisiz hizmet sunan mekânlardır. Bu çalışmada Seydişehir devlet hastanesi acil servisine başvuran ve ankete katılmaya gönüllü olan hastaların ve yakınlarının sağlık hizmetine ulaşmadaki memnuniyeti ölçülmeye çalışılmıştır. Genel olarak ankette belirtilen konularda yapılan istatistikî ölçümlemede hastaların %87,5'inin memnun oldukları sonucuna ulaşılmış olmakla birlikte; Bekleme yerlerinin rahatlığı, personelin ilgi ve alakası, acil serviste hizmete ulaşmada geçirilen süre ve hizmet sunum alanlarının temizlik durumu, çalışanların yönlendirmeleri ile ilgili olarak ulaşılan veriler de memnuniyet oranları düşüktür. Memnuniyetin artırılması için acil serviste hizmet sunan personelin hasta ve yakınlarına karşı tutumlarının geliştirilmesine yönelik hizmet içi eğitimler düzenlenmeli ve bekleme yerlerinin fiziki şartları geliştirilmelidir. Eğitim ve denetimler yapılarak, memnuniyet anketleriyle ölçümlerin tekrarlanması önerilmektedir.

Kaynaklar

1. Dölek M, Turaba F, Akbınar C, Sezgin B, Aksu H, Solak İ. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servis biriminde yatan hastaların memnuniyet düzeyinin incelenmesi. Türkiye Acil Tıp Dergisi. 2005; 5(3):122-127.
2. Yıldırım C, Kocoglu H, Goksu S, Gunay N, Savas H. Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. Acta Medica (Hradec Kralove). 2005; 48 (1):59-62
3. Aslan F E, Aygin D, Sarıyıldız D Türkiye Klinikleri J Med Sci 2007, 27: 687–694.
4. Meryem Y. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2001; 5 (2):69-74.
5. Kyriacou DN, Ricketts V, Dyne PL, McCollough MD, Talan DA. A5-Year Time Study Analysis of Emergency Department Patient Care Efficiency. Ann Emerg med. 1999; 34 (3):326-335.
6. Heidegger T, Saal D, Nuebling M. Patient satisfaction with anaesthesia care: What is patient satisfaction, how should it be measured, and what is the evidence for assuring high patient satisfaction? Best Pract Res Clin Anaesthesiol. 2006; 2 (2):331-346.
7. Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. Acad Emerg Med. 2003; 10 (3):261-268.
8. Bruce TA, Bowman JM, Brown ST. Factors that influence patient satisfaction in the emergency department. J Nurs Care Qual. 1998; 13 (2):31-37.
9. İlker E, Bülent E, İsmet K. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 2004;1(3):161-167.
10. Rhee KJ, Bird J. Perception and satisfaction with emergency department care. J Emerg Med. 1996; 14(6):679-683.
11. Sandovski U, Salman H, Bergman M, Neiman V, Bessler H, Djaldetti M. Patient's satisfactions with the staff

- function in an emergency department. *Eur J Emerg Med.* 2001; 8 (2):117-122.
12. Muntlin A, Gunningberg L, Carlsson M. Patients' perceptions of quality of care at an emergency department and identification of areas for quality improvement. *J Clin Nurs.* 2006; 15(8):1045-1056.
 13. Kelly AM. Patients' satisfaction with pain management does not correlate with initial or discharge VAS pain score, verbal pain rating at discharge, or change in VAS score in the emergency department. *J Emerg Med.* 2000;9:113-116
 14. Zeynep B, Seçil Ö, Işıl M. Ana-çocuk sağlığı aile planlaması merkezine başvuran kadınların hizmetten memnuniyet durumları (Patient satisfaction from a mother and child health and family planning centre). *Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal).* 2004; 26 (3):98-104.
 15. Gülşen A, Nuray Y. Yatan Hasta Memnuniyeti. *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi.* 2004; 3:10-14.
 16. Campanella HC, Campanella PM, Grayson K. Factors affecting Department of Defense patient satisfaction in a military emergency department. *Mil Med.* 2000; 165 (5):396-402.
 17. Lau FL. Can communication skills workshops for emergency department doctors improve patient satisfaction? *J Accid Emerg Med.* 2000; 17(4):251-253.
 18. Walsh DP, Seff LR, Mayer TA. Customer relations in the emergency department. In: Salluzzo RF, Mayer TA, Strauss RW, Kodd P (editörler). *Emergency Department Management.* Mosby, 1997; 8:73-85.
 19. Brown AD, Sandoval GA, Levinton C, Blackstien-Hirsch P. Developing an efficient model to select emergency department patient satisfaction improvement strategies. *Ann Emerg Med.* 2005; 46 (1):3-10.
 20. Sun BC, Adams J, Orav EJ, Brennan TA, Burstin HR. Determinants of patient satisfaction and willingness to return with emergency care. *Ann Emerg Med.* 2000; 35 (5):426-434.
 21. Thompson DA, Yarnold PR, Williams DR, Adams SL. Effects of actual waiting time, perceived waiting time, information delivery, and expressive quality on patient satisfaction in the emergency department. *Ann Emerg Med.* 1996; 28 (6):657-665.
 22. Cooke T, Watt D, Wertzler W, Quan H. Patient expectations of emergency department care: phase II--a cross-sectional survey. *CJEM.* 2006; 8 (3):148-157.
 23. Bursch B, Beezy J, Shaw R. Emergency department satisfaction: what matters most? *Ann Emerg Med.* 1993 Mar;22 (3):586-91.
 24. Krishel S, Baraff LJ. Effect of emergency department information on patient satisfaction. *Ann Emerg Med.* 1993;22 (3):568- 572.
 25. Taylor C, Bengler JR. Patient satisfaction in emergency medicine. *Emerg Med J.* 2004; 21:528-532