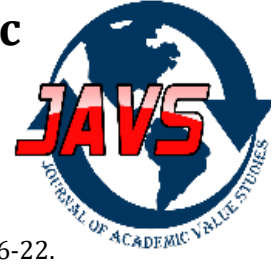


# International Journal of Academic Value Studies

ISSN : 2149 - 8598  
www.javstudies.com

(Yayınlanma Tarihi: 15/07/2016)

International Journal of Academic Value Studies, 2016 / 2 (4): 16-22.



## Hastaların Hemşirelik Hizmetleri Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması: Ankara'daki Bir Kamu ve Özel Hastane Üzerinde Uygulama\*

Öğr.Gör. Muhammet ÇANKAYA<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hitit Üniversitesi Sungurlu Meslek Yüksekokulu, muhammetcankaya@hitit.edu.tr.

### Öz

Araştırma, Ankara İlindeki bir kamu ve bir özel hastanede yatarak tedavi gören hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeyi ortalamaları arasında herhangi bir farklılık olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılmıştır.

Çalışmaya anket uygulamasını yüz yüze cevaplandırmayı kabul eden toplamda 400 hasta dahil edilmiştir. Hastaların dağılımı her iki hastaneden de 200'er adettir. Anket çalışması 15 Mart-31 Mart 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Memnuniyet ölçümünde Thomas ve arkadaşları tarafından (1996) geliştirilen "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" (HBMÖ) kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (bağımsız t-testi) kullanılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılanların tanımlayıcı özelliklerini belirlemek için frekans, standart sapma ve ortalama gibi tanımlayıcı istatistiklerden de yararlanılmıştır.

Çalışma sonucunda, hastaların "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" toplamından aldıkları ortalama puanları karşılaştırılmış ve özel hastanede yatan hastaların, kamu hastanesinde yatan hastalara oranla hemşirelik bakım hizmetleri memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu ve bu durumun istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (F=203,42 ve p<0,001).

**Anahtar Kelimeler:** Hemşirelik Hizmetleri Memnuniyeti, Hizmet Kalitesi, Hasta Memnuniyeti  
**JEL Kodları :** I12

## Comparison Of Patients' Nursery Service Satisfaction Levels: A Practice In A Public Hospital And A Private Hospital In Ankara

### Abstract

This study has been carried out in order to determine if there is any difference between the mean levels of satisfaction of patients, who were hospitalized and treated in a public and a private hospital in Ankara city, satisfaction from nursery services.

In this study, a total of 400 patients, who accepted to answer the questionnaire face-to-face, were involved. The distribution of patients was determined as 200 patients from each of hospitals. The survey study was conducted between 15<sup>th</sup> and 31<sup>st</sup> of March 2015. In measuring the satisfaction, the "Nursery Service Satisfaction Scale" (NSSS) developed by Thomas et al. was utilized. In analysis of the data, the test of significance of difference between 2 mean values (independent t-test) was used. Moreover, in order to determine the definitive characteristics of participants, the definitive statistics such as frequency, standard deviation and mean values were utilized.

\* Bu çalışma 2. Uluslararası Çin'den Adriyatik'e Sosyal Bilimler Kongresi, 05-07/05/2016, İktisadi Kalkınma ve Sosyal Araştırmalar Enstitüsü, Hatay/TURKİYE-Batum-GURCİSTAN'da bildiri olarak sunulmuştur.

At the end of study, the mean scores of patients from "Nursery Service Satisfaction Scale" were compared, and it has been determined that the satisfaction levels of patients hospitalized in private hospital were higher than those of patients hospitalized in public hospital and the difference was statistically significant (F=203.42 and p<0.001).

**Keywords:** Nursing Services, Service Quality, Patient Satisfaction

**JEL Classification:** I12

## 1. GİRİŞ

Yaşadığımız yüzyılda her alanda kendini gösteren rekabet sağlık sektöründe de görülmektedir. Sağlık hizmeti sunucularının en önemli rekabet avantajı; kaliteli sağlık hizmeti sunumudur.

Kalite Uluslararası Standardizasyon Örgütü'nün tanımına göre; bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamı olarak ifade edilebilir. Kalite; bulunabilirlik, geçerlilik, uygunluk, süreklilik, etkinlik, zaman, saygı, özen ve güven gibi boyutlara sahip olan bir kavramdır (Geçkil vd. 2008: 42).

Sağlık sektöründe kalite kavramı; sağlık hizmeti alan hasta ve hasta yakınlarının memnuniyeti ile ölçülebilmektedir. Hasta memnuniyeti ise; hastanın beklentilerinin karşılanması ve hastaların bunu algılamasıyla oluşmaktadır (Şişe, 2013: 70).

Sağlık hizmeti sunucularının odak noktasının hasta merkezli sağlık bakım hizmeti olmasıyla birlikte, hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri hastaneler tarafından verilen tedavi hizmetlerinin kalite göstergesi haline dönüşmüştür (Abdel Maqsood vd.2012: 140). Özellikle 1960'lı yılların sonlarından itibaren sağlık bakım sürecindeki hasta veya sağlıklı bireyin rolü pasif moddan aktif moda doğru bir değişim göstermiştir (Milutinovic vd. 2012: 598). Bu düşünceden hareketle kaliteli bir bakım sağlamada en önemli ölçütlerden birisi de hasta memnuniyeti olarak kabul edilmektedir (Demir vd. 2011: 69, Özer vd. 2009: 13).

Hasta memnuniyeti; sağlık hizmeti sunumunu, hasta ve sağlık hizmetini sunanların etkileşimini, hizmetin varlığı ve sürekliliğini, hizmeti sunanların yeterliliği ve iletişim özelliklerini kapsayan çok boyutlu bir kavramdır. Bu sebeple; hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu olarak kabul edilmektedir (Kayrakçı ve Özşaker, 2014: 106). Bununla birlikte geçmişteki deneyimler, gelecekte beklenenler, kişisel değerler ve toplumsal farklılık gibi etkenler sağlık hizmetlerindeki memnuniyet kavramını karmaşık hale getirmektedir (De-La-Cueva-Ariza vd. 2013: 202).

Sağlık hizmetleri sunumu, özelliği gereği ertelenemez bir hizmettir. Sağlık hizmetine ihtiyaç duyan bireyler, arzu ettikleri kalite düzeyine yakın sağlık hizmetlerini ihtiyaç duydukları anda, en kolay ulaşılabilecek şekilde almak isterler (Çankaya, 2013: 1). Ülkemizdeki sağlık hizmetlerinde son yıllarda önem kazanan kalite çalışmalarındaki amaç; hastaneye başvuran hastaların, hasta yakınlarının ve hastane çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasıdır (Aksakal ve Bilgili, 2008: 243).

Hemşirelik kavramı birey/aile ve toplum sağlığını ve esenliğini korumak, geliştirmek ve hastalık halinde iyileştirme amacına yönelik hizmetleri planlamak, örgütlemek ve değerlendirmek; bu hizmetleri yerine getirecek bireyleri eğitmek gibi konulardan sorumlu bilim ve sanattan oluşan bir sağlık disiplini şeklinde tanımlanabilir (Şahin ve Özdemir, 2014: 2).

Sağlık bakım hizmeti veren sağlık ekibinde yer alan meslek gruplarından hemşirelerin hasta ile uzun süre birlikte olması hastanın kendini daha güvende hissetmesini sağlamaktadır. Hasta memnuniyetinin yükseltilmesi konusunda hemşireler, diğer sağlık çalışanlarına göre daha önemli bir görev üstlenmektedir (Büyükyörük vd. 2010: 2).

Hemşirelik bakımının hastaların beklenti ve gereksinimlerini karşılaması durumunda, hastalarda birtakım olumlu tepkiler görülmektedir. Bunlar; bireyin kendini önemli hissetmesi, tedaviye uyum sağlama, sağlığına yeniden kavuşma, sağlığını geliştirme ve yaşam kalitesini artırma gibi hususlardır (Tuğut ve Gölbaşı, 2013: 39).

Hasta memnuniyeti değerlendirmelerinin yapılması; sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, sağlık alanındaki eksikliklerin tespit edilmesi ve bu eksikliklerin giderilmesi gibi konularda yol gösterici olabilmektedir (Kayrakçı ve Özşaker, 2014: 106).

Hastalar, sağlık hizmeti aldıkları sağlık kuruluşlarından memnun kaldıklarında bir sonraki hastane işlemleri için tekrar aynı sağlık kuruluşlarına başvurmakta ayrıca yakınlarına da bu hizmetleri tavsiye etmektedirler (Eegunranti vd. 2015: 177). Memnun edilmemiş bir hasta, tedavisinin sonlanması ile birlikte başka kurumlarda tedavi olma yolunu arar ve bu durum müşterisini memnun edememiş hastanelere birtakım maliyetler getirir (Gutysz-Wojnicka vd. 2013:312).

## **2. MATERYAL VE METOD**

### **2.1. Araştırmanın Amacı**

Araştırma; Ankara ilindeki bir kamu ve bir özel hastanede yatan hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeylerinde herhangi bir farklılık olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılmıştır.

### **2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi**

Araştırmanın evreni; karşılaştırma yapılan iki hastanede 15 Mart-31 Mart 2015 tarihleri arasında yatan hastalardan oluşmaktadır. İlgili tarih aralığında iki hastanede toplam 532 hasta yatış yapmış ve bu hastalardan 416'sı anketi cevaplandırmayı kabul etmiştir. Ancak anketlerin 400'ü kabul edilebilir nitelikte cevaplandırılmıştır. Örneklem, evrenin %75,19'unu kapsamaktadır.

### **2.3. Veri Toplama Aracı**

Araştırmada hastalara ilişkin demografik ve tanımlayıcı özellikleri tespit edebilmek için kişisel bilgi formu, hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyini tespit edebilmek için ise "Newcastle Hemşirelik Bakımından Memnuniyet Ölçeği" (HBMÖ) kullanılmıştır. Ölçek, Thomas ve arkadaşları tarafından (1996) geliştirilmiştir. Ölçek, 5'li likert biçiminde olup "hiç memnun değildim: 1", "az memnundum: 2", "kararsızım: 3", "memnundum: 4", "çok memnundum: 5" puan verilerek değerlendirilmektedir. HBMÖ'nin güvenilirliği Cronbach Alpha Testi ile ölçülmüş ve Cronbach Alpha katsayısı 0.96 olarak saptanmıştır. Bu sonuç; ölçeğin güvenilirlik katsayısının yüksek olduğunu göstermektedir.

### **2.4. Verilerin Analizi**

Araştırmaya katılanların tanımlayıcı özelliklerini belirlemek için frekans, standart sapma ve ortalama gibi tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır. Verilerin homojenliğini test etmek için Levene Test istatistiği, iki hastanede yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında fark olup olmadığını tespit etmek için ise Bağımsız T Testi kullanılmıştır. Veriler; SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır.

## **3. BULGULAR**

Araştırmaya katılan hastalara ait tanımlayıcı bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1: Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler**

Değişkenler		Kamu Hastanesi		Özel Hastane	
		Sayı	%	Sayı	%
Yaş	20 ve altı	22	11	16	8
	21-29	34	17	25	12,5
	30-39	38	19	52	26
	40-49	64	32	66	33
	50 ve üzeri	42	21	41	20,5
Cinsiyet	Kadın	106	53	78	39
	Erkek	94	47	122	61
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	6	3	0	0
	Okur-yazar	28	14	22	11
	İlköğretim	58	29	46	23
	Lise	74	37	92	46
	Önlisans	18	9	20	10
	Lisans	14	7	16	8
	Lisansüstü	2	1	4	2
Aylık Gelir Durumu	1500 TL'den daha az	98	49	44	22
	1501-2499 TL arası	48	24	58	29
	2500-3499 TL arası	32	16	49	24,5
	3500-4449 TL arası	15	7,5	28	14
	4500 TL ve daha fazla	7	3,5	21	10,5

Kamu hastanesindeki katılımcıların %32'si 40-49 yaş aralığında, %53'ü kadın, %37'si lise mezunu ve %49'u 1.500 TL'den daha düşük bir aylık gelire sahiptir. Özel hastanedeki katılımcıların ise; %33'ü 40-49 yaş aralığında, %61'i erkek, %46'sı lise mezunu ve %29'u 1.501-2.499 TL arasında aylık gelire sahiptir.

**Tablo 2: Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Maddelerine Göre Memnuniyet Düzeyleri**

(1) Çok Memnunum (2) Memnunum (3) Kararsızım (4) Memnun Değilim (5) Hiç Memnun Değilim		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Ölçek Maddeleri		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçiminden	Özel	183	91,5	17	8,5	-	-	-	-	-	-
	Kamu	73	36,5	59	29,5	35	17,5	24	12	9	4,5
Durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden	Özel	138	69	61	30,5	1	0,5	-	-	-	-
	Kamu	39	19,5	62	31	69	34,5	23	11,5	7	3,5
Bakımınız ile ilgili isteklere gönüllü yanıt vermelerinden	Özel	62	31	137	68,5	1	0,5	-	-	-	-
	Kamu	42	21	72	36	38	19	35	17,5	13	6,5
İyi olup olmadığınızı kontrol etme sıklığından	Özel	70	35	125	62,5	4	2	1	0,5	-	-
	Kamu	49	24,5	74	37	38	19	28	14	11	5,5
Endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden	Özel	97	48,5	91	45,5	12	6	-	-	-	-
	Kamu	48	24	68	34	44	22	26	13	14	7
Serviste size tanınan serbestlik miktarından	Özel	77	38,5	102	51	21	10,5	-	-	-	-
	Kamu	54	27	69	34,5	43	21,5	17	8,5	17	8,5
Bakım ve tedavi gereksinimlerinizin farkında olmalarından	Özel	109	54,5	75	37,5	16	8	-	-	-	-
	Kamu	48	24	67	33,5	42	21	24	12	19	9,5
Mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan	Özel	124	62	65	32,5	11	5,5	-	-	-	-
	Kamu	106	53	66	33	7	3,5	15	7,5	6	3
Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği Genel Memnuniyet Oranı	Özel		53,5		42		4		0,5		0
	Kamu		28,5		33,5		20		12		6

Hastaların hemşirelik bakımı memnuniyet düzeyleri kamu ve özel hastane açısından birlikte incelendiğinde, Özel Hastanedeki katılımcılar "Akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma

biçiminden" memnun musunuz? sorusuna %91,5 oranında "çok memnundum" cevabını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılarda bu ifade %36,5 oranında kalmıştır. "Durumunuz ve tedaviniz ile ilgili yeterli bilgi vermelerinden" memnun musunuz? sorusuna Özel Hastanedeki katılımcılar %69 ile "çok memnundum" yanıtını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılar %34,5 oranı ile "kararsız" olduklarını bildirmişlerdir. "Bakımınız ile ilgili isteklere gönüllü yanıt vermelerinden" memnun musunuz? sorusuna özel hastanedeki katılımcılar %68,5 oranında "memnundum" cevabını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılarda bu yanıtın oranı % 36'dır. "İyi olup olmadığınızı kontrol etme sıklığından" memnun musunuz? sorusuna özel hastanedeki katılımcılar %62,5 oranında "memnundum" cevabını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılarda bu yanıtın oranı %37'dir. "Endişe ve korkularınızı dinleme biçiminden" memnun musunuz? sorusuna özel hastanedeki katılımcılar %48,5 oranında "çok memnundum" yanıtını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılar %34 oranında "memnundum" yanıtını vermişlerdir. "Serviste size tanınan serbestlik miktarından" memnun musunuz? sorusuna özel hastanedeki katılımcılar %51 oranında "memnundum" cevabını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılarda bu yanıtın oranı % 34,5'dur. "Bakım ve tedavi gereksinimlerinizin farkında olmalarından" memnun musunuz? sorusuna özel hastanedeki katılımcılar %54,5 oranında "çok memnundum" cevabını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılar ise %33,5 oranında "memnundum" yanıtını vermişlerdir. "Mahremiyetinize gösterdikleri saygıdan" memnun musunuz? sorusuna özel hastanedeki katılımcılar %62 ile "çok memnundum" yanıtını verirken, kamu hastanesindeki katılımcılarda bu ifadenin oranı %53'dür. Nihayet hemşirelik bakımı genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde özel hastanede yatan hastaların %53,5'inin hemşirelik bakımı hizmetlerinden "çok memnun oldukları" kamu hastanesinde yatan hastaların ise %33,5'inin "memnun" oldukları görülmektedir.

Veriler incelendiğinde hemşirelik bakım ölçeğinde özel hastanede yatan hastaların en yüksek düzeyde memnuniyet ifade ettikleri husus hemşirelerin "akraba ve arkadaşlarınızı rahatlatma biçimi"(%91,5) olurken, en düşük düzeyde memnuniyet duydukları konu hemşirelerin "hastanın bakımları ile ilgili isteklere gönüllü yanıt vermeleri" (%31) olmuştur. Kamu hastanesinde yatan hastaların ise en yüksek düzeyde memnuniyet ifade ettikleri husus hemşirelerin "mahremiyete gösterdikleri saygı" (%62) olurken, en düşük düzeyde memnuniyet duydukları konu ise hemşirelerin "hastanın durumu ve tedavisi ile ilgili yeterli bilgi vermeleri" (%19,5) olmuştur.

**Tablo 3: Hastaların Hemşirelik Bakım Ölçeği Ortalama Puanlarının Hastanelere Göre Dağılımı**

Özellikler	Ortalama ± St. Sapma	P
Kamu Hastanesinde Yatan Hastalar	28,59 ± 6,03	F=203,42 P=0,000
Özel Hastanede Yatan Hastalar	35,65 ± 1,59	

Hastaların Hemşirelik Bakımı Memnuniyet Ölçeği toplamından aldıkları ortalama puanları karşılaştırıldığında özel hastanede yatan hastaların, kamu hastanesinde yatan hastalara oranla hemşirelik bakım hizmetlerinden genel anlamda daha çok memnun oldukları ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir (F=203,42 ve p<0,001).

## 5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Ankara ilindeki bir kamu ve bir de özel hastanede yatarak tedavi gören hastalarla yapılan bu çalışmada; kamu hastanesinde yatarak tedavi gören hastalar, özel hastanede yatarak tedavi gören hastalara göre hemşirelik hizmetlerinin tümünde daha düşük memnuniyet düzeyinde kalmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler ve bu ifadelerin puanları kamu sağlık sektöründe yer alan idarecilerce iyi yorumlanmalı ve hemşirelik hizmetleri kalite geliştirme çalışmalarına ivme kazandırılmalıdır.



Hasta memnuniyetinin sağlık hizmeti sunumunu, hasta ve sağlık hizmetini sunanların etkileşimini, hizmetin varlığı ve sürekliliğini, hizmeti sunanların yeterliliği ve iletişim özelliklerini kapsayan çok boyutlu bir kavram olmasından hareketle hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin de hasta memnuniyeti içerisinde önemli bir unsur olduğu unutulmamalıdır. Bu bağlamda hastaneler, diğer süreçlerinde kalite geliştirme adına gösterdikleri hassasiyetleri hemşirelik hizmetleri kalite düzeyinin geliştirilmesi için de göstermelidir. Hastane yönetimleri, hemşirelik hizmetlerinden duyulan memnuniyeti artırabilme adına bu süreçte görev yapan personel için hazırlanan eğitim çalışmalarına ağırlık verilmeli ve bu eğitimlerin sonuçlarını ve uygulamaya olan yansımalarını takip etmelidir.

Araştırma yalnızca 400 hasta üzerinde yapıldığı için çıkan sonuçları tüm ülke geneli için yorumlamak yanlış olur. Ancak ileride yapılacak araştırmalar için bir yol göstermesi ve yazına derinlik katması açısından çalışmanın faydalı olacağı düşünülmektedir.

### **KAYNAKÇA**

Abdel Maqsood, A. S., Oweis, A. I., ve Hasna, F. S. (2012). Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. International journal of nursing practice, 18(2), 140-146.

Aksakal, T., ve Bilgili, N. (2008). Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi; jinekoloji servisi örneği. Erciyes Tıp Dergisi, 30(4), 242-249.

Büyükyörük, N., Dilmen, B., ve Bayram, M. (2010). Burdur devlet hastanesinde yatan hastaların intörn hemşirelerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi, 17(3), 1-6.

Çankaya, M. (2013). Sağlık Bakanlığı ile birlikte kullanım ve işbirliği protokolü uygulamasına giden üniversite hastanelerinde performansa dayalı ek ödeme sisteminin personel verimliliğine etkisi: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi örneği. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Muğla

De-La-Cueva-Ariza, L., Romero-García, M., Delgado-Hito, P., Acosta-Mejuto, B., Jover-Sancho, C., Ricart-Basagaña, M., Juando-Prats C., Solà-Sole N., ve Sola-Ribó, M. (2014). Development of an instrument to measure the degree of critical patient's satisfaction with nursing care: research protocol. Journal Of Advanced Nursing, 70(1), 201-210.

Eegunranti, A. B., Ibigbami, O. I., Akinsulore, A., Olowookere, S. A., ve Ibigbami, A. (2015). Patients satisfaction with nursing care in a maternity unit in south-western Nigeria: relationship with self esteem. Ife Centre For Psychological Studies/Services, 23(1), 176-183.

Geçkil, E., DüNDAR, Ö. ve Şahin, T. (2008). Adıyaman il merkezindeki hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 15(2), 41-51.

Gutysz-Wojnicka, A., Dyk, D., Cudak, E., Ve Ozga, D. (2013). Measuring patient satisfaction with the polish version of the newcastle satisfaction with nursing scale. Scandinavian Journal Of Caring Sciences, 27(2), 311-318.

Kayrakçı, F., & Özşaker, E. (2014). Cerrahi hastalarının hemşirelik bakımından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 22(2), 105-113.

Milutinović, D., Simin, D., Brkić, N., ve Brkić, S. (2012). The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the serbian version of PSNCQ Questionnaire. Scandinavian Journal Of Caring Sciences, 26(3), 598-606.

Çankaya, M. (2016), "Hastaların Hemşirelik Hizmetleri Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması: Ankara'daki Bir Kamu ve Özel Hastane Üzerinde Uygulama ", International Journal of Academic Value Studies, 2 (4) : 16-22. (ISSN:2149-8598).

Özer, N., Köçkar, Ç., ve Yurttaş, A. (2009). Kalp damar cerrahisi kliniğinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 12(3).

Şahin, Z. A., ve Özdemir, F. K. (2014). Hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri. İzmir Üniversitesi Tıp Dergisi, (2), 1-10.

Şişe, Ş. (2013). Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. Kocatepe Tıp Dergisi, 69-75.

Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S and Boys JR. (1996). Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. Quality in Health Care, 5: 67-72.

Tugut, N., ve Gölbaşı, Z. (2013). Bir üniversite hastanesi kadın hastalıkları ve doğum servisinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ve etkileyen bazı faktörler. Hemşirelikte Eğitim Ve Araştırma Dergisi, 10(2), 38-45.