

ÖZGÜN ARAŞTIRMA

COVID-19 Salgını Süresince Hasta ve Yakınlarının Acil Servis ile İlgili Şikayetlerinin Değerlendirilmesi*

Hilal MUTLU¹, Halil İbrahim ÇIKRIKLAR², Vahide Aslıhan DURAK²,
Erol ARMAĞAN², Ziyaettin UZUN³

¹ T.C. Sağlık Bakanlığı, Elazığ Fethi Şekin Şehir Hastanesi, Elazığ.

² Bursa Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi, Acil Tıp Anabilim Dalı, Bursa.

³ Şırnak Cizre Dr. Selahattin Cizrelioğlu Devlet Hastanesi, Şırnak.

ÖZET

Sağlık hizmetlerinin başlıca hedefleri; sunulan sağlık hizmeti kalitesini arttırmak, toplumun her yerine ve tüm bireylerine eşit, etkili, kaliteli sağlık hizmeti sunmak, hasta memnuniyetini yükseltmek, sağlık hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini daha yüksek seviyelere ulaştırmaktır. Sağlık sektöründe sunulan hizmetin kalitesini belirlemek için hizmet kalitesini oluşturan bileşenleri incelemek gereklidir. Ülkemizde Covid-19 pandemisi sürecinde özellikle randevu sistemlerindeki yoğunluk, muayene olamayan hastaların şikâyetlerinde artışa neden olmuştur. Bu çalışmanın amacı, Covid-19 pandemisi öncesi ve pandemi döneminde hasta ve hasta yakınlarının acil servis ile ilişkili şikâyetlerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığının araştırılmasıdır. Çalışmamızda bir üniversite hastanesi Acil Servisine Mart-Kasım 2019 ve Mart-Kasım 2020 tarihleri arasında başvuran hasta ve yakınları dahil edilmiştir. Başlangıç tarihi olarak Türkiye’de ilk Covid-19 vakasının görüldüğü tarih olan 11 Mart 2020 esas alınmış ve 1 yıl önce aynı ayları kapsayan zaman aralığı içerisindeki hasta şikâyetlerinin karşılaştırılması hedeflenmiştir. Çalışmamızda toplamda 1508 başvuru incelenmiş olup pandemi süresince genel olarak hasta şikâyetlerinin azaldığı görülmüştür. Değerlendirmeye alınan şikâyetlerden acil servis ilişkili ve doktor kaynaklı olanlarda ise pandemi süresince azalma saptanmıştır. Şikâyet konusu olarak bakıldığında ise temizlik kaynaklı şikâyetlerin pandemi süresince arttığı görülmüştür. Sonuç olarak çalışmamızda Covid-19 pandemisi döneminde hasta şikâyetlerinin genel olarak azaldığı gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Acil Servis. Hasta Hakları. Covid-19. Hasta şikâyetleri.

Evaluation of the Complaints of the Patients and Their Relatives Related to the Emergency Department During the Covid-19 Pandemic

ABSTRACT

The main objectives of health services are; to increase the quality of health services offered, to provide equal, effective and quality health services to all parts of the society and to all individuals, to increase patient satisfaction, to increase the efficiency and effectiveness of health services to higher levels. In order to determine the quality of the service provided in the health sector, it is necessary to examine the components that make up the service quality. During the Covid-19 pandemic in our country, the intensity of appointment systems, especially, caused an increase in the complaints of patients who could not be examined. The aim of this study is to investigate whether there is a significant difference in the complaints of patients and their relatives related to the emergency department before and during the Covid-19 pandemic. In our study, patients and their relatives who applied to the Emergency Department of a university hospital between March-November 2019 and March-November 2020 were included. The starting date was 11 March 2020, the date of the first Covid-19 case in Turkey, and it was aimed to compare patient complaints within the time interval covering the same months 1 year ago. In our study, a total of 1508 applications were examined, and it was observed that patient complaints generally decreased during the pandemic. Among the complaints included in the evaluation, a decrease was found during the pandemic in those related to the emergency department and those originating from the doctor. When it is considered as a complaint, it has been seen that the complaints related to cleaning have increased during the pandemic. As a result, in our study, it was observed that patient complaints generally decreased during the Covid-19 pandemic period.

Keywords: Emergency department. Patient rights. Covid-19 pandemic. Patient complaints.

Geliş Tarihi: 21. Temmuz. 2022

Kabul Tarihi: 25. Ekim. 2022

Dr. Vahide ASLIHAN DURAK
Bursa Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi,
Acil Tıp Anabilim Dalı, Bursa.
Tel.: 0532 446 25 12
E-mail: aslidurakis@hotmail.com

* 17. Ulusal Acil Tıp Kongresi, 8th Intercontinental Emergency Medicine Congress, 8th International Critical Care and Emergency Medicine Congress’ de (14-17 Ekim 2021, Antalya) sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

Yazarların ORCID Bilgileri:

Hilal MUTLU: 0000-0003-1662-1939
Halil İbrahim ÇIKRIKLAR: 0000-0002-6253-3350
Vahide Aslıhan DURAK: 0000-0003-0836-7862
Erol ARMAGAN: 0000-0002-4641-9873
Ziyaettin UZUN: 0000-0003-1363-2966

Bireyin fizik, ruh veya sosyal açıdan fonksiyonelliğinin azalması veya yok olması hastalık olarak tanımlanmaktadır¹. Hastalık durumunda fonksiyonelliği azalan veya yok olan birey, yardıma ihtiyaç duyabilir, sağlıklı bir ilişki kuramayabilir ve bağımlı hale gelebilmektedir. Hasta memnuniyeti pek çok faktörden etkilenen bir kavramdır ve genel olarak bakıldığında hastaya verilen hizmetin hastanın istek ve beklentilerini karşılaması veya hastanın bu durumu algılaması ile yakından ilgilidir. Hasta ve yakınlarının hastaneye başvurusundaki beklentileri karşılanabildiği takdirde memnuniyet durumu da yüksek olmaktadır². Sağlık sektöründe sunulan hizmetin kalitesini belirlemek için hizmet kalitesini oluşturan bileşenler incelenmelidir. Bu kalitenin en önemli belirleyicisi hastalardır. Hastanın sunulan hizmet hakkındaki görüşleri, memnuniyeti alınan hizmetin kalitesinin belirlenmesinde oldukça önemlidir³.

Birleşmiş Milletler 1948 yılında İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ni yayımlamış ve insan hakları alt dalları tanımlanmıştır. Hasta hakları, insan haklarının bir alt dalı olarak değerlendirilmektedir. İlk defa 1981'de Lizbon bildirgesinde yazılı olarak ele alınmıştır⁴. Ülkemizde hasta haklarını güvence altına almak için Sağlık Bakanlığı tarafından 01.08.1998 tarihinde Hasta Hakları Yönetmeliği (HHY) Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Son yıllarda hasta hakları birçok ülkede tartışılmakta olup, çok sayıda ülkenin sağlıkla ilgili yasalarına eklenmiştir¹. Türkiye'de verilen sağlık hizmetleri düşünülürse; hastanelerde hasta talebi gün geçtikçe artarken, kısıtlı zamanda doğru tanı koymak ve hastayı tedavi etmek gibi bir yükümlülüğü olan sağlık personelinin kaliteli bakım verebilmesi kısıtlı hale gelmekte ve yeterli hasta memnuniyetinin sağlanması her zaman mümkün olmamaktadır⁵. Hastalar veya yakınları başvurularını hasta hakları birimlerine yapmakta ve bu başvurular değerlendirildikten sonra Hasta Hakları Kurulu'na sunulmaktadır⁴. Türkiye Cumhuriyeti (TC) Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Şubesi'ne 2021 yılında 62745 başvuru yapılmış olup bunlardan 25987 tane şikayet, 5775 tane teşekkür, 952 tanesi görüş/öneri bildirimini ve 29761 tanesi ise sorun çözülme talebi ile yer almaktadır. Hasta hakları birimleri tarafından yerinde çözülen başvuru sayısı ise 55790 olarak saptanmıştır⁶.

Ülkemizde ilk Covid-19 vakasının 11 Mart 2020 tarihinde görülmesiyle başlayan pandemi döneminde hastanemiz Sağlık Bakanlığı'nın kararı ile pandemi hastanesi kabul edilmiştir. Bunun sonucu olarak acil serviste acil pandemi polikliniği kurulmuş ve hasta kabulüne başlanmıştır. Belirli klinikler pandemi kliniklerine dönüştürülmüş ve pandemi yoğun bakım ünitesi oluşturulmuştur. Polikliniklerde muayene odaları ve hasta sayıları, sosyal mesafeye dikkat edilmesi amacıyla kısıtlanmıştır ve tüm bu kısıtlamalar yanında bazı şikayetleri de beraberinde

getirmiştir. Özellikle randevu sistemlerindeki yoğunluk, muayene olamayan hastaların şikayetlerinde artışa neden olmuştur. Bu çalışmanın amacı, Covid-19 pandemisi öncesi ve pandemi döneminde hasta ve hasta yakınlarının acil servis ile ilgili şikayetlerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığının araştırılmasıdır.

Gereç ve Yöntem

Çalışmamıza Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'nun onayı ile üniversitemiz Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'nun 28.12.2020 tarih ve 2011-KAEK-26/714 sayılı etik kurul onayı sonrasında başlanmıştır. Üniversite hastanemize Mart-Kasım 2019 ve Mart-Kasım 2020 tarihleri arasında başvuran hasta ve yakınları dahil edilmiştir. Başlangıç tarihi olarak Türkiye'de ilk Covid-19 vakasının görüldüğü tarih olan 11 Mart 2020 esas alınmış ve 1 yıl önce aynı ayları kapsayan zaman aralığı içerisinde hasta/hasta yakını şikayetlerinin karşılaştırılması hedeflenmiştir. Hastanenin tüm polikliniklerine ve acil servise başvuran hastalar ve hasta yakınlarının SUAM hasta hakları birimi, CİMER veya SABİM'e yaptığı şikayetler değerlendirilmiş ve tüm şikayetler sınıflandırılmıştır. 2019 ve 2020 yılında başvuran hastaların şikayetleri karşılaştırılmıştır.

İstatistiksel Analiz

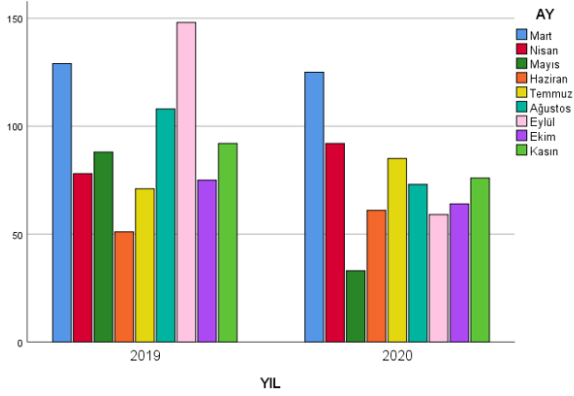
Hesaplama her değişken için Power (Testin gücü) en az %80 ve Tip-1 hata %5 alınarak belirlenmiştir. Çalışmadaki kategorik değişkenler için tanımlayıcı istatistikler, sayı (n) ve yüzde (%) olarak ifade edilmiştir. Yıllar ve şikâyet konuları arasındaki ilişki Ki-kare testi ve Fisher kesin Ki-kare testi kullanılarak karşılaştırılmış, dağılımları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına bakılmıştır. Hesaplamalarda istatistik anlamlılık düzeyi (α)=0,05 olarak alınmıştır. İstatistiksel analizlerde SPSS (IBM statics SPSS for Windows, versiyon 25.0) paket programı kullanılmıştır.

Bulgular

Genel olarak hastaların şikayet sayılarına bakıldığında 2019 yılında 840, 2020 yılında ise 668 başvuru olduğu saptanmıştır ve 2019 yılındaki şikayet başvurusunun daha yüksek olduğu gözlenmiştir.

Çalışmamızda 2019 yılında en fazla şikayet başvurusu yapılan ay Eylül ayı olup, 2020 yılı içindeki en fazla şikayet başvurusu yapılan ay ise Mart ayı olarak tespit edilmiştir (Şekil 1).

Hasta Şikayetlerinin Analizi



Şekil 1:

Hasta şikayetlerinin aylara göre dağılımı

Yapılan başvuruların cinsiyetlere göre dağılımına bakıldığında; 2019 yılında başvuruların 398'i (%57), 2020 yılında 300' ü (%43) kadın olarak saptanmıştır. Yapılan başvuruların içinde her iki yılda da erkek cinsiyetin şikâyet oranı daha fazla olarak bulunmuştur. Buna göre 2019 yılında 442 (%54,2), 2020 yılında 368 (%45,4) başvurunun erkeklere ait olduğu görülmüştür. Cinsiyetler arası anlamlı istatistiksel fark izlenmemiştir ($p>0,05$).

Değerlendirmeye alınan şikâyetlerin içinde acil servisle ilgili olanların sayısı 2019 yılında 84 kişi (%60,9), 2020 yılında 54 (%39,1) olarak saptanmıştır. Acil servisle alakalı yapılan şikâyetlerde yıllar arası anlamlı istatistiksel fark izlenmemiştir ($p>0,05$). Acil servisle alakalı olan en sık şikâyet konuları; acil serviste alanların temiz olmaması, yatış yeri olmaması sebebiyle acil serviste beklenmesi, iletişimden kaynaklanan sorunlar ve sevk sorunları olarak saptanmıştır.

Tablo-I'de şikâyet edilen personellerin yıllara göre karşılaştırılması verilmiştir. Buna göre, hekim kaynaklı şikâyetlerin 2019 yılında 2020 yılına göre daha fazla sayıda ($n:186$) ve oranda (%28,4) olduğu görülmektedir. Hekim kaynaklı şikâyet oranı ile yıllar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki gözlenmiştir ($p<0,05$).

Hasta ve yakınlarının şikâyet konularının yıllara göre dağılımı ve karşılaştırılma sonuçları Tablo-II'de verilmiştir. Buna göre temizlik kaynaklı, Randevu kaynaklı şikâyet ve cihaz kaynaklı şikâyet oranları ile yıllar arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki gözlenmiştir ($p<0,05$). Özellikle hastanemizdeki mamografi cihazının arızalı olduğu 2019 senesinde ciddi sayıda hasta şikâyeti başvurusu olmuştur. Arızanın giderilmesi sonrası şikâyet sayısında düşme gözlenmiştir. Son olarak, operasyon kaynaklı şikâyet oranları ile yıllar arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki gözlenmiştir ($p<0,05$). Operasyon kaynaklı şikâyetler ile kastedilen operasyon amaçlı bekletilen hastalardır. Yukarıda sayılanlar dışındaki şikâyet kaynakları ile yıllar arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir ($p>0,05$).

Tablo I. Hakkında şikâyet başvurusunda bulunulan personelin yıllara göre dağılımı ve karşılaştırılması

	Yıl 2019		Yıl 2020		Total	*p.
	n	%	n	%		
Doktor	186	67,10%	91	32,90%	277	0,001*
Hemşire	27	60,00%	18	40,00%	45	0,556
Sekreter	25	50,00%	25	50,00%	50	0,409
Personel	16	64,00%	9	36,00%	25	0,4

* Ki-kare testi sonuçlarına göre anlamlılık düzeyi

Tablo II. Hasta ve yakınlarının şikâyet konularının yıllara göre karşılaştırılması

	2019 (n)	2019 (%)	2020 (n)	2020 (%)	Total (n)	p
Temizlik	28	%3,3	39	%5,8	67	0,019*
Randevu	160	%19,0	176	%26,3	336	0,001*
Tetkik	41	%4,9	23	%3,4	64	0,169
İletişim	105	%12,5	78	%11,7	183	0,627
Rapor	130	%15,5	107	%16,0	237	0,774
Ücret	86	%10,2	53	%7,9	139	0,124
Konfor	25	%3,0	17	%2,5	42	0,613
Cihaz	51	%6,1	17	%2,5	68	0,001*
Operasyon	27	%3,2	42	%6,3	69	0,005*
Sevk	12	%1,4	15	%2,2	27	0,235
Beklemek	31	%3,7	17	%2,5	48	0,208
Yer	19	%2,3	10	%1,5	29	0,283
Tedavi	179	%21,3	124	%18,6	303	0,186

* Ki-kare testi sonuçlarına göre anlamlılık düzeyi

Tartışma ve Sonuç

Sağlık kuruluşları için hasta memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, hastaların sonraki başvurularında aynı hastaneyi tercih etme ve var olan eksikleri belirlemek noktasında önemlidir⁷. Hastanelerde verilen bakımın kalitesinin bir göstergesi olarak sıklıkla hasta memnuniyeti ele alınmaktadır. Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunuluş şekli ülkelerin sosyoekonomik açıdan kalkınmışlık düzeyini belirleyen önemli etkenler arasındadır⁸.

Sağlık hizmetlerinin başlıca hedefleri; sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak, toplumun her yerine ve tüm bireylere eşit, adil, etkili ve kaliteli sağlık hizmeti sunmak, hasta memnuniyetini yükseltmek, sağlık hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini daha yüksek seviyelere ulaştırmaktır⁹.

Sağlık hizmeti sunumundan memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık hizmeti veren kuruma yönelecek ve yakınlarına da bu kurumu tavsiye edecektir¹⁰⁻¹².

Çalışmamızda cinsiyetlere göre şikâyet başvuru oranlarına baktığımızda, kadın hastaların başvurusu 2019 ve 2020 yıllarında toplam olarak 698 (%46,3) iken, erkek hastaların başvuru sayısı ise 810 (%53,7) olarak belirlenmiştir. Literatürde yer alan diğer çalışmalara incelendiğinde Bostan ve arkadaşları erkek şikâyetçi oranını %66,3¹³; İşeri ve ark. %64,2¹⁴ ve Uludağ ve ark %66,6¹⁵ olarak saptamıştır. Dölek ve arkadaşları tarafından yapılan başka bir çalışmada ise kadın hastaların memnuniyet oranının daha fazla olduğunu değerlendirmişlerdir¹⁶.

Çalışmamızda 2019 yılında en fazla başvuru yapılan ayın Eylül ayı ve 2020 yılında ise Mart ayı olduğu saptanmıştır. Covid-19 pandemisinin başladığı tarih olan 11 Mart 2020 itibariyle şikâyet sayılarında azalma tespit edilmiştir. Bunun muhtemel nedenleri; hastaneye başvuru oranlarının düşmesi (insanların çok acil olmayan hastalıkları için mecbur kalmadıkça hastaneye gelmek istememesi), maske ve sosyal mesafe, pandemi sebebiyle poliklinik ve hasta muayene sayılarında sınırlamaya gidilmesi ve böylece muayene sayılarının azaltılması olarak düşünülebilir. Yapılmış benzer çalışmalara baktığımızda; İşeri ve ark.¹⁴, Karaduman ve ark.¹⁷, Temmuz ayını en yüksek başvuru ayı olarak tespit etmiş olup Uludağ ve ark.¹⁵ ise Mart ayında başvuruların en üst düzeye ulaştığını göstermişlerdir.

Tüm şikâyet başvurularının içinde acil servisle alakalı şikâyetlerin oranı bizim çalışmamızda 2019 yılında %10 (n=84) iken, 2020 yılında bu oran %8,1 (n=54) olarak tespit edilmiştir. Yapılan bir çalışmada Karaduman ve ark. bu oranı %9,3 olarak saptamışlardır¹⁷. Acil servis ile ilgili şikâyet oranlarının 2020 yılında azalması pandeminin etkisi ile hastaların acil servis başvurularının azalması ve hekimlerin geçtiği zor süreçler göz önünde bulundurularak daha olumlu bir yaklaşım sergilenmesi ile ilişkilendirilebilmektedir.

Çalışmamızda acil servisle alakalı olan en sık şikâyetler; acil serviste alanların temiz olmaması, yatış yeri olmaması sebebiyle acil serviste beklenmesi, iletişimden kaynaklanan sorunlar, sevk sorunları olarak belirlenmiştir. Özellikle başka kliniğe yatış yapılamadığı için acil serviste beklemek zorunda kalan hastalar, bekleme ile ilgili şikâyetlerin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Yıldırım ve arkadaşlarının yaptığı çalışma¹⁸ ile Kahraman ve ark. tarafından yapılan çalışmada¹⁹ acil serviste bekleme sebepli şikâyetlerin özellikle 2006 yılından sonra arttığı saptanmıştır.

Literatürde yer alan çalışmalardaki şikâyet konularına baktığımızda, Sağlık Bakanlığı tarafından 2013 yılında yayınlanan hasta hakları ile ilgili çalışmada %46'sı hizmet alamamaktan dolayı şikâyet başvurusu yapmışken, İşeri ve ark'nın¹⁴ çalışmasında personelin iletişimi ile ilgili sorunlar, Uludağ ve ark'nin araştırmasında¹⁵ ise iletişim sorunları en fazla oranda

bulunmuştur. 2003 yılında Amerika'da yapılan bir çalışmaya göre acil serviste tetkikleri için bir saat bekleyen hastalar ile iki saat ve üzerinde bekleyen hastalar arasında ciddi bir memnuniyet farkı bulunmuştur. İki saatten fazla beklemek zorunda kalan hastaların %84'ü memnuniyetsiz olarak değerlendirilmiştir²⁰.

Sonuç olarak çalışmamızda Covid-19 pandemisi döneminde hasta şikâyetlerinin genel olarak azaldığı gözlenmiş olup özellikle doktor şikâyetlerinde anlamlı şekilde azalma mevcuttur. Buna karşılık temizlik, randevu, cihaz ve operasyon ile ilgili konularda şikâyetler Covid-19 pandemisi döneminde artmıştı. Bu durum pandemi sebebiyle rutin operasyon sayısının ve poliklinik muayene randevu sayılarının azalmasına bağlanabilmektedir.

Pandemi döneminde hasta ve yakınlarının şikâyetlerindeki değişimin araştırıldığı çalışmamızın gelecekte bir pandemi durumunda hasta davranışlarındaki eğilim hakkında fikir vermesi açısından literatüre katkı sunacağını düşünülmektedir.

Etik Kurul Onay Bilgisi:

Onaylayan Kurul: Bursa Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu
Onay Tarihi: 23 Aralık 2020
Karar No: 2020-23/16

Araştırmacı Katkı Beyanı

Fikir ve tasarım: H.M, H.İ.Ç., V.A.D.; Veri toplama ve işleme: Z.U., H.M.; Analiz ve verilerin yorumlanması: H.İ.Ç., H.M.; Makalenin önemli bölümlerinin yazılması: E.A, V.A.D., H.İ.Ç.

Destek ve Teşekkür Beyanı:

Bulunmamaktadır.

Çıkar Çatışması Beyanı:

Makale yazarlarının çıkar çatışması beyanı yoktur.

Kaynaklar

1. Aydemir İ. Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastanelerde Hasta Hakları Uygulamalarının Değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Doktora tezi, Ankara, 2010.
2. Kıray C. Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Acil Servisine başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörlerin incelenmesi, Uzmanlık tezi, 2015.
3. TC Sağlık Bakanlığı. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti. Yayın no: 806, Ankara, 2010.
4. Karaduman ME. Sağlık Çalışanlarına Yönelik Yapılan Hasta ve Yakınlarının Şikâyetlerinin Analizi, Uzmanlık Tezi, 2020
5. Bruce TA, Bowman JM, Brown ST. Factors that Influence Patient Satisfaction in the Emergency Department, 1998.
6. <https://shgmhastahakdb.saglik.gov.tr/TR-87107/2021-yili-hasta-haklari-istatistigi.html>
7. Kıdak L.B, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 10, Sayı: (3), 2008.
8. Sucu G, Cebeci F, Karazeybek E. The needs of the critical patients' relatives in the emergency department and how they are met. Turkish Journal of Trauma & Emergency Surgery. 2009; 15 (5) : 473-81.

Hasta Şikayetlerinin Analizi

9. Özkara Y. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetinin Sağlık Ekonomisindeki Yeri ve Önemi: Bir Uygulama, Y. Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2002.
10. Meryem Y. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2001; 5 (2):69-74.
11. İlker E, Bülent E, İsmet K. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 2004; 1(3):161-7.
12. Rhee KJ, Bird J. Perception and satisfaction with emergency department care. J Emerg Med. 1996; 14(6):679-83.
13. Bostan S, Kiliç T, Çiftçi F. Sağlık Bakanlığı 184 SABİM Hattına Yapılan Şikayetlerin Karşılaştırmalı Analizi. 2014;3(5):9.
14. İşeri S. Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Hasta Hakları Birimine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi. [Ankara]: Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2014.
15. Uludağ A. Hastane Hasta Hakları Kurullarının İletişim Sorunu İçerikli Başvurulara Bakışı: Konya Hastaneleri Örneği. Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences. 2011;31(3):653-63.
16. Dölek M, Turaba F, Akbınar C ve ark. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servis biriminde yatan hastaların memnuniyet düzeyinin incelenmesi. Türkiye Acil Tıp Dergisi. 2005; 5 (3): 122-7.
17. Karaduman ME. Sağlık Çalışanlarına Yönelik Yapılan Hasta ve Yakınlarının Şikâyetlerinin Analizi, Uzmanlık Tezi, 2020.
18. Yıldırım C, Kocoglu H, Goksu S, et al. Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. Acta Medica (Hradec Kralove). 2005; 48 (1): 59-62.
19. Kahraman N. Ege Üniversitesi Acil servise yapılmış şikâyet başvurularının geriye dönük incelenmesi, Uzmanlık Tezi, 2012
20. Waseem M, Ravi L, Radeos M, Ganti S. Parental perception of waiting time and its influence on parental satisfaction in an urban pediatric emergency department: are parents accurate in determining waiting time? South Med J. 2003 Sep;96(9):880-3.

