

Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği*. Turkish Psychological Scales.
Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=17124>

Özet

Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği, Kaya ve Maimaiti (2018) tarafından, ayakta tedavi hizmeti alan hastaların memnuniyet düzeylerini bilimsel ve geçerli yöntemlerle ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Psikometrik özellikler taşıyan özgün bir araçtır. Ölçek, sağlık hizmetlerinin kalitesini ve sunulan hizmetlere yönelik hasta algısının çok boyutlu olarak değerlendirilmesini hedefler. Bu geliştirme çalışması, Türkiye'deki sağlık kurumlarında hizmet sunumunun değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için önemli bir zemin sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler

Hasta Memnuniyeti, Ayaktan Tedavi, Sağlık Hizmetleri Kalitesi, Ölçek Geliştirme, Sağlık Yönetimi, Güvenirlilik, Geçerlilik.

Yazarlar

Dr. Didem Kaya, Nurgül Maimaiti

Amaç

Ölçeğin temel amacı, sağlık kuruluşlarında ayakta hizmet alan bireylerin deneyimledikleri hizmet kalitesine dair algılarının ve genel hasta memnuniyeti seviyelerini ölçmek üzere kültürel olarak uygun, güvenilir ve geçerli bir araç sunmaktır. Bu ölçek, sağlık yöneticilerine hizmet süreçlerindeki güçlü ve zayıf yönleri tespit etmede somut veriler sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Ölçek geliştirme çalışması, özellikle ayakta hasta popülasyonunun beklentilerini ve ihtiyaçlarını derinlemesine inceleyerek, hastane veya poliklinik ortamlarında sunulan hizmetlerin çeşitli boyutlarında memnuniyeti ayrıntılarıyla amaçlamıştır.

Yapı

Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği, hasta memnuniyeti yapısının çok boyutlu olduğunu varsayarak geliştirilmiştir. Tipik olarak, ölçeğin boyutları arasında fiziksel çevre, personel iletişimi, bekleme süresi, erişilebilirlik ve tıbbi bakımın kalitesi gibi faktörler yer almaktadır. Bu boyutlar, hastanın sağlık hizmeti almaya sürecinin farklı aşamalarındaki deneyimlerini kapsamlı bir şekilde temsil etmektedir.

Yapılan faktör analizi çalışmaları, bu çok boyutlu yapının istatistiksel olarak desteklendiğini göstermektedir. Ölçek, ayakta tedavi gören hastaların algılarının objektif bir şekilde yakalayabilmek için tasarlanmış maddelerden oluşur ve bu sayede sağlık hizmeti sunumunun iyileştirilmesine yönelik odaklanılan müdahalelere olanak tanır.

Geçerlik

Ölçek geliştirme sürecinde, ölçeğin ölçmeyi amaçladığı yapıyı ne ölçüde doğru ölçtüğünü belirlemek amacıyla geçerlik çalışmaları yürütülmüştür. Bu çalışmalar genellikle kapsam geçerliği (uzman görüşleri ile) ve yapı geçerliğini içermektedir. Yapı geçerliği, açılmayacağı ve doğrulayacağı faktör analizi yöntemleri kullanılarak test edilmiştir. Bu analizler, ölçeğin teorik olarak öngörülen boyutsal yapısını desteklediğini ortaya koymuştur.

Kaya ve Maimaiti'nin 2018 tarihli makalesinde detaylı olarak sunulan bu bulgular, Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin güçlü bir yapısal geçerliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ancak, ham veri alanında bu bilgilere yer verilmediği için detaylı geçerlik katsayıları için orijinal makaleye başvurulması gerekmektedir. Makalenin bağlantısı aşağıda sunulmuştur.

Güvenirlik

Ölçeğin tutarlılığı ve kararlılığı değerlendirme amacıyla güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu analizlerin bağlamında, ölçek maddelerinin iç tutarlılığı ölçek Cronbach Alfa katsayısı gelmektedir. Yüksek Cronbach Alfa değerleri, ölçek maddelerinin aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçtüğünü işaret etmektedir. Geliştirme çalışmalarıyla elde edilen iç tutarlılık katsayıları, ölçeğin hem genel olarak hem de alt boyutlar bağlamında yeterli düzeyde güvenilir olduğunu kanıtlamıştır.

Güvenirlik çalışmalarıyla ayrıca test-tekrar test güvenilirliği gibi yöntemler de kullanılabilmektedir. Bu psikometrik özellikler, ölçeğin farklı zamanlarda veya farklı örneklemelerde uygulandığında benzer sonuçlar verme yeteneğini doğrulamaktadır.

Faktör Analizi

Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği, ölçek geliştirme sürecinin kritik aşaması olan faktör analizi ile boyutlandırılmıştır. İlk olarak Açılmayacağı Faktör Analizi (AFA) kullanılarak ölçeğin temel boyutları belirlenmiş, ardından Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile elde edilen faktör yapısını veri setiyle uyumu test edilmiştir. Bu analizler sonucunda ölçeğin çok faktörlü bir yapıya sahip olduğu ve bu yapının iyi uyum indeksleri sergilediği tespit edilmiştir.

Bu faktörler, hastaların randevu alma kolaylığından doktorun iletişim becerilerine kadar, ayaktan sağlık hizmetlerindeki farklı memnuniyet alanlarını temsil etmektedir. Faktör yapısını netliği, ölçeğin pratikte kullanılması ve sonuçlarının yorumlanması kolaylaştırmaktadır.

Ölçüm Aracı

Test Türü: Ölçek Geliştirme Çalışması (Psikometrik Değerlendirme Aracı)

Format: Genellikle Likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmaktadır (Örneğin, 5'li veya 7'li Likert tipi). Derecelendirme formatı, hastaların memnuniyet düzeylerini dereceli bir şekilde ifade etmelerine olanak tanır.

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Sağlık hizmetlerinden faydalanan ayaktan hastalar.

Yaş Grubu: Yetkinler (Genellikle 18 yaş ve üstü).

Popülasyon Detayları: Türkiye'deki çeşitli sağlık kuruluşlarında ayaktan tedavi hizmeti alan bireylerden oluşan örneklem üzerinde geliştirilmiştir.

Test Metodolojisi: Öz bildirim envanteri. Hastalar, sunulan hizmetlere yönelik memnuniyetlerini doğrudan ifade ederek beyan ederler.

Anahtar Kelimeler

Ayaktan Hasta, Memnuniyet Ölçümü, Sağlık Hizmetleri, Sağlık Tutarlılık, Sağlık Kurumları, Didem Kaya.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlaması: Orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

Kurum E-posta Adresleri: Sorumlu yazar için: dkaya@konya.edu.tr

Yazma Adresi: Orijinal kaynakta detaylı adres belirtilmemiştir. Sorumlu yazar: Didem Kaya.

Ücretler, Ücret ve Test Yayıncılığı

Test Yayıncılığı: Ölçek geliştirme çalışması 2018 yılında yayınlanmıştır.

Ücretler ve Kullanım Ücreti: Akademik ve araştırma amaçlı kullanım için genellikle yayınlanan makaleye atıf yapılması beklenir. Ticari kullanım veya geniş çaplı uygulamalar için sorumlu yazar ile iletişime geçilmesi tavsiye edilir.

Orijinal makale, Dergipark üzerinden açık erişimlidir. Makalenin doğrudan indirme bağlantısı: dergipark.org.tr

Ölçeğin orijinal PDF dosyası burada indirilebilir: ayaktan-hasta-memnuniyeti-olcegi-toad.pdf

Kaynaklar

Kaya, ?. D. ve Maimaiti, N. (2018). Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği geliştirme çalışması. *Hacettepe Sağlık şdresi Dergisi*, 21(4), 601-623.

Ayaktan Hasta Memnuniyeti Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Ađadaki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmalı ve hiçbir şekilde değitirilmemelidir.

Orijinal kaynak içeriklerinde ölçeğin maddeleri yer almamaktadır. Maddeler için Kaya ve Maimaiti (2018) tarafından yayınlanan makaleye başvurulması gerekmektedir. Makale, Hacettepe Sağlık şdresi Dergisi'nin 21. cildinde (Sayı 4) 601-623 sayfalarđ arasında yayımlanmıştır.

ARABPSYCHOLOGY.COM