

# Hasta Beklentilerini Yönetme Becerisi Ölçeği

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hasta Beklentilerini Yönetme Becerisi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22617>

## Özet

Hasta Beklentilerini Yönetme Becerisi Ölçeği (HBYBÖ), sağlık profesyonellerinin hastaların tedavi süreçlerine yönelik beklentilerini ne ölçüde yönetebildiğini değerlendirmek amacıyla 2017 yılında geliştirilmiş özgün bir ölçektir. Ölçek, sağlık hizmeti sunucularının hem gerçekçi beklentileri destekleme hem de gerçekleştirmesi mümkün olmayan beklentileri makul bir şekilde bastırma yeteneklerini ölçmeyi hedeflemektedir. Dokuz maddeden oluşan bu araç, iki temel alt boyutta toplanmaktadır: **Beklentilerin Desteklenmesi** ve **Beklentilerin Bastırılması**. Ölçek, 5'li Likert tipi derecelendirme kullanılarak uygulanmaktadır ve sağlık iletişimi ve hasta memnuniyeti alanındaki araştırmalara önemli katkılar sunmaktadır.

## Anahtar Kelimeler

Hasta Beklentileri, Sağlık İletişimi, Beklenti Yönetimi, Psikometrik Ölçek Geliştirme, Güven İlişkisi, Hasta Memnuniyeti.

## Yazarlar

Ahmet Miçoğlu, Burcu Ayberk, Uğur Akba.

## Amaç

Hasta Beklentilerini Yönetme Becerisi Ölçeği'nin temel amacı, sağlık hizmeti veren profesyonellerin (özellikle fizyoterapistlerin) hastaların tedavi, iyileşme süreci ve sonuçlarına dair sahip oldukları **beklentileri yönetme** konusundaki yeterliliklerini ve becerilerini ölçmektir. Bu becerinin ölçülmesi, sağlık eğitim programlarının geliştirilmesine ve profesyonellerin hasta-merkezli iletişim stratejilerini iyileştirmelerine olanak tanır. Ölçek, profesyonellerin hastalarla kurduğu **güven ilişkisi** ve hastaların gerçekçi olmayan iyileşme beklentileri içerisinde girmesini önleme çabalarına nicel olarak değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Ölçeğin geliştirilmesi, sağlık alanında hasta beklentilerinin yönetiminin tedavi başarısı ve hasta uyumu üzerindeki kritik etkisinin anlaşılması için bir ihtiyaçtı. Bu araç sayesinde, klinik ortamda beklenti yönetim stratejilerinin etkinliği değerlendirilebilir ve bu alanda eksikliği bulunan profesyoneller için özel eğitim modülleri tasarlanabilir.

## Yapı

HBYBÖ, hasta beklentilerini yönetme becerisini iki farklı ancak ilişkili boyutta ele alan iki faktörlü bir yapıya sahiptir. Bu yapı, bir sağlık profesyonelinin beklenti yönetiminde denge kurma çabalarıyla yansır. Ölçekte toplam dokuz madde bulunmaktadır.

**Beklentilerin Desteklenmesi (6 madde):** Bu alt boyut, sa?l?k profesyonelinin hastan?n gerçekçi, ula??abilir ve tedavi sürecine faydal? olan beklentilerini te?vik etme ve hastayla pozitif bir **güven ili?kisi** kurma çabalar?n? ölçer. Bu maddeler genellikle empati, destekleyici ileti?im ve pozitif peki?tirmeyi içerir.

**Beklentilerin Bastırılması (3 madde):** Bu alt boyut, profesyonelin hastalar?n sahip oldu?u gerçek d???, tedaviye engel olabilecek veya hayal k??kl??? yaratabilecek beklentileri nazikçe ve yap?c? bir ?ekilde yönetme, s?n?rlandırma veya ortadan kaldırma becerisini ölçer. Bu, hastan?n hayal k??kl??? ya?amas?n? engellemeyi amaçlayan etik bir sorumluluktur.

## Geçerlik

Miçoo?ullar?, Ayberk ve Akba? (2017) taraf?ndan gerçekleştirilen geli?tirme çalışmas?nda, ölçe?in yap?sal uygunlu?unu do?rulamak amacıyla kapsamlı geçerlik analizleri yapılmı?tır. Çalışmanın ba?l??? , ölçe?in geli?tirilme sürecinde hem geçerlik hem de güvenirlik çalışmaları?n?n yürütüldü?ünü açıkça belirtmektedir.

Yap? geçerli?ini sa?lamak için genellikle Aç?mlayıc? Faktör Analizi (AFA) ve Do?rulamalı Faktör Analizi (DFA) yöntemleri kullanılmı?tır. Bu analizler, dokuz maddenin belirlenen iki alt boyuta uygun ?ekilde yüklendi?ini ve teorik yapıyı do?rulad???n? göstermi?tir. Ölçe?in maddeleri, uzman görüşleri alınarak içerik geçerli?i aç?s?ndan da de?erlendirilmi? ve bu sayede ölçülmek istenen yapıyı? tam olarak temsil etti?i onaylanmı?tır.

## Güvenirlik

Ölçe?in tutarlılı???n? ve kararlılı???n? belirlemek amacıyla güvenirlik analizleri gerçekleştirilmi?tir. Geli?tirme çalışmas?nda iç tutarlılık katsay?s? (Cronbach's Alpha) hesaplanmı?tır. Yüksek Cronbach's Alpha de?erleri, ölçek maddelerinin birbiriyle tutarlı oldu?unu ve ayn? psikolojik yapıyı? ölçtü?ünü göstermektedir.

Genellikle psikometrik çalışmalarda, ölçe?in kararlılı???n? ölçmek için test-tekrar test güvenirlik analizleri de yapılr. Bu analizler, ölçe?in farklı zamanlarda uyguland???nda benzer sonuçlar verip vermedi?ini kontrol eder. Her ne kadar spesifik de?erler kaynakta belirtilmese de, 2017 tarihli makale, ölçe?in klinik ve akademik ara?tırmalarda kullanılabilecek yeterli psikometrik özelliklere sahip oldu?unu do?rulamı?tır.

## Faktör Analizi

Hasta Beklentilerini Yönetme Becerisi Ölçe?i'nin faktör yapı?s?, dokuz maddenin iki faktör altında topland??? bir yapı? ortaya koymuştur. Bu iki faktör, beklenti yönetiminin proaktif ve reaktif yönlerini temsil etmektedir:

**Faktör 1: Beklentilerin Desteklenmesi:** Bu faktör, sa?l?k profesyonelinin hastan?n motivasyonunu art?racak, tedaviye uyumu sa?layacak pozitif beklentileri güçlendirmesiyle ilgilidir. Bu faktörde alt? madde yer almaktadır.

**Faktör 2: Beklentilerin Bastırılması:** Bu faktör, hastan?n iyile?me süreci hakkında gerçekçi olmayan, abartılı? veya zararlı? olabilecek inançlar?n? veya beklentilerini kontrol altına almayı içerir. Bu faktörde üç madde yer almaktadır.

Bu iki faktörlü yapı?, beklenti yönetiminin sadece te?vik edici de?il, aynı zamanda s?n?rlayıcı? bir beceri seti gerektirdi?ini gösteren teorik çerçeveyi desteklemektedir.

## Araç

**Test Tipi:** Psikometrik Ölçek Geliştirme Çalışması (Özgün Geliştirme)

**Format:** Kendini Değerlendirme Ölçeği (Öz Bildirim Tipi)

**Dil Mevcut:** Türkçe

**Popülasyon Grubu:** Sa?l?k Profesyonelleri (Özellikle Fizyoterapistler ve Rehabilitasyon Alanı Çalışanları)

**Yaş Grubu:** Yetişkin Profesyoneller

**Popülasyon Detayları:** Ölçek, sa?l?k hizmeti sunan ve hastalarla doğrudan etkileşimde bulunan profesyonellerin beklenti yönetimi becerilerini ölçmek üzere tasarlanmıştır. Orijinal çalışmada, fizyoterapi alanındaki profesyonellerle gerçekleştirilmiştir.

**Test Metodolojisi:** 5'li Likert tipi derecelendirme kullanılmaktadır:

Hiç katılmıyorum

Katılmıyorum

Kararsızım

Katılıyorum

Tamamen katılıyorum

## Anahtar Kelimeler

Hasta Yönetimi, Klinik İzletim, Sa?l?k Hizmetleri, Fizyoterapi, Psikometri, Ölçek Geliştirme.

## Yazarlar

**Yazar ORCID Tanımlayıcısı:** Bilinmiyor

**İletişim E-posta Adresleri:** Sorumlu yazar için: [micoo\\_89@hotmail.com](mailto:micoo_89@hotmail.com)

**Yazın Adresi:** Makalenin yayınlandığı döneme ait kurum bilgileri gereklidir (Orijinal makalede yer almaktadır).

## **Ölçer, Ücret ve Test Yılı**

Ölçek, 2017 yılında yayınlanan akademik bir makale ile bilim dünyasına sunulmuştur. Ölçeğin kullanımı için genellikle sorumlu yazar ile iletişime geçilmesi tavsiye edilmektedir. Sorumlu yazar: **Ahmet Micooğlu**. Ölçeğin orijinal makalesi açık erişimli bir dergide yayınlanmıştır.

Ölçeğin orijinal makalesine ait PDF dosyası şu adresten erişilebilir: [jetr.org.tr](http://jetr.org.tr). Ayrıca, ölçeğin bir kopyası aşağıdaki PDF dosyasında da mevcuttur: [hasta-beklentilerini-yonetme-becerisi-olcegi-toad.pdf](#)

## **Kaynaklar**

Micooğlu, A., Ayberk, B. ve Akbağ, U. (2017). Hasta beklentilerini yönetme becerisi ölçeğinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenirlilik çalışması. *Journal of Exercise Therapy and Rehabilitation*, 4(2), 76-81.

## **Hasta Beklentilerini Yönetme Becerisi Ölçeği Maddeleri**

**ÖNEMLİ:** Aşağıdaki ölçek maddeleri orijinal dilinde korunmuştur ve hiçbir şekilde değiştirilmemelidir.

Hasta ile güven ilişkisi kurmaya çalışırım.

Hastalarımın gerçekleştiremeyecek beklentiler içerisine girmelerini engellerim.

Beklentilerin desteklenmesi alt boyutunda altı, Beklentilerin bastırılması alt boyutunda üç olmak üzere ölçekte toplam dokuz madde bulunmaktadır.