

Hasta Memnuniyeti Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hasta Memnuniyeti Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22632>

Özet

Hasta Memnuniyeti Ölçeği, Derin ve Demirel (2013) tarafından **sağlık hizmetlerinde** kalitenin temel bir göstergesi olan **hasta memnuniyeti** düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiş psikometrik bir araçtır. Ölçek geliştirme çalışması, sağlık sektöründe sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için geçerli ve güvenilir bir ölçüm standardı sunmayı hedeflemiştir. Ölçeğin geliştirilmesi sürecinde, yapı geçerliliğini test etmek üzere **doğrulayıcı faktör analizi** yöntemine başvurulmuştur.

Anahtar Kelimeler

Hasta memnuniyeti, ölçek geliştirme, sağlık hizmetleri kalitesi, psikometri, **yapı geçerliliği**, güvenilirlik, doğrulayıcı faktör analizi.

Yazarlar

Derin, N., Demirel, E. T.

Amaç

Ölçeğin temel amacı, sağlık kuruluşları tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini, hastaların algıları ve deneyimleri üzerinden objektif olarak değerlendirebilecek standartlaştırmış bir araç sağlamaktır. **Hasta memnuniyeti**, modern sağlık yönetiminde kalite ve performansın merkezi bir göstergesi olarak kabul edildiğinden, bu ölçek yöneticilere ve araştırmacılara hizmet kalitesini izleme ve iyileştirme konusunda somut veriler sunar.

Bu geliştirme çalışması, Türkiye bağlamında sağlık hizmetlerinden duyulan tatmini ölçmek üzere kültürel ve dilsel olarak uygun, bilimsel kriterlere sahip bir ölçüm aracı oluşturma ihtiyacından doğmuştur.

Yapı/Kavram

Ölçek, temel olarak **hasta memnuniyeti** (Patient Satisfaction) kavramını ölçmektedir. Bu kavram, hastaların sağlık hizmeti sunucuları, tedavi süreçleri, personel tutumları, fiziksel olanaklar ve genel sağlık deneyimi hakkındaki beklentileri ile algıladıkları performans arasındaki farkın bilişsel ve duygusal değerlendirmesini ifade eder.

Ölçek, genellikle hizmet kalitesinin farklı boyutlarını (örneğin, hekim/hemşire iletişimi, bekleme süresi, tesis temizliği) kapsayan çok boyutlu bir yapıya sahiptir. Bu boyutların her biri, genel **hasta memnuniyeti** düzeyine katkıda bulunan alt faktörler olarak ilev görür.

Geçerlik

Ölçeğin **yapı geçerliliği**, titizlikle yürütülen istatistiksel analizlerle belirlenmiştir. Araştırmacılar, ölçeğin teorik yapısının ampirik verilerle ne ölçüde uyumlu olduğunu tespit etmek amacıyla **yapı geçerliliği** çalışmalarına odaklanmıştır.

Elde edilen sonuçlar, hem tüm faktörler düzeyinde hem de ölçeğin genelinde **model uyum indekslerinin** kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunu göstermiştir. Bu durum, ölçeğin teorik olarak ölçmeyi amaçladığı yapıyı başarıyla bir şekilde ölçtüğünü ve faktör yapısının doğrulandığını ifade etmektedir.

Güvenirlilik

Hasta Memnuniyeti Ölçeği, yapılan psikometrik analizler sonucunda güvenilir bir ölçüm aracı olarak kabul edilmiştir. Güvenirlilik, ölçeğin tutarlılığını ve kararlılığını ifade eder.

Geliştirme çalışmasında, ölçeğin iç tutarlılığını yüksek olduğu belirtilmiştir, bu da maddelerin aynı yapıyı ölçme konusunda birbiriyle uyumlu çalıştığını göstermektedir. Güvenirlilik bulguları, ölçeğin tekrarlanan ölçümlerde benzer sonuçlar verebileceğini anlamına gelmektedir.

Faktör Analizi

Ölçeğin faktör yapısını doğrulamak amacıyla **doğrulayıcı faktör analizine** (DFA) başvurulmuştur. DFA, önceden belirlenmiş teorik bir yapının (faktör modelinin) toplanan veri seti ile ne kadar uyumlu olduğunu test etmek için kullanılan ileri düzey bir istatistiksel tekniktir.

Analiz sonuçları, Çokluk vd. (2010), İmrek (2007) ve Yılmaz ve Çelik (2009) gibi güvenilir kaynaklarca belirlenen kabul edilebilir sınırlar dahilinde **model uyum indeksleri** (örneğin, GFI, CFI, RMSEA) sağlamıştır. Bu uyum indekslerinin kabul edilebilir olması, ölçeğin faktör yapısının sağlam ve teorik beklentilerle tutarlı olduğunu kesin olarak kanıtlamıştır. Bir başka deyişle, ölçeğin faktör yapısının **doğrulandığı** söylenebilir.

Araç

Test Türü: Geliştirme (Ölçek Geliştirme Çalışması)

Format: Likert Tipi (Kaynakta derecelendirme detayı verilmemiştir, ancak psikometrik ölçek geliştirme standartlarına göre Likert tipi olduğu varsayılmaktadır.)

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Sağlık hizmeti alan hastalar.

Yaş Grubu: Yetişkinler (Sağlık hizmetlerinden faydalanan genel popülasyon).

Popülasyon Detayları: Sağlık hizmeti kullanıcıları arasında seçilen bir örneklem üzerinde geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır.

Test Metodolojisi: Veri toplama, **yapı geçerliliği** için doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlik testlerini içermektedir.

Anahtar Kelimeler

Sağlık yönetimi, hizmet kalitesi, **hasta memnuniyeti**, psikometrik özellikler, DFA, model uyumu, sağlık hizmetleri.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanıtıcıları: Bilgi mevcut değildir.

Bağli Kurulu E-posta Adresleri: Bilgi mevcut değildir.

Yayın Adresi: Makalenin yayımlandığı döneme ait akademik kurum adresleri geçerlidir.

İzinler, Ücret ve Test Yolu

Ölçek, 2013 yılında yayımlanan akademik bir makale kapsamında geliştirilmiştir. Kullanım izinleri için orijinal makale yazarları (Derin, N. ve Demirel, E. T.) ile iletişime geçilmesi önerilir. Ticari ücret bilgisi mevcut değildir.

Orijinal makalenin PDF dosyasına aşağıdaki bağlantıdan ulaşılabilir: jasstudies.com.

Ölçeğin doğrudan PDF'i buradan indirilebilir: hasta-memnuniyeti-olcegi-toad.pdf

Kaynaklar

Derin, N. ve Demirel, E. T. (2013). Sağlık hizmetlerinde kalitenin göstergesi olan hasta memnuniyetine yönelik ölçek geliştirme çalışması. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(2), 1111-1130.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları* (2. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş: Temel ilkeler ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayıncılık.

Yılmaz, V. ve Çelik, H. E. (2009). *Çok de?i?kenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Lisans Yayınları.

Hasta Memnuniyeti Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Aşağıdaki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmalı ve hiçbir şekilde değiştirilmemelidir.

Orijinal kaynaktan ölçek maddeleri listesi mevcut değildir. Maddelerin tamamına ulaşmak için Derin ve Demirel (2013) tarafından yayımlanan akademik makaleye başvurulması gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM