

Hasta Sahibi Memnuniyet Değerlendirme Ölçeği-Acil (HSMD- A)

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hasta Sahibi Memnuniyet Değerlendirme Ölçeği-Acil (HSMD-A)*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22649>

Özet

Hasta Sahibi Memnuniyet Değerlendirme Ölçeği-Acil (HSMD-A), hayvan hastanelerinde sunulan **acil veteriner klinik hizmetleri** sonrasında hasta sahiplerinin algılanan memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiş bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, özellikle acil servislerdeki hizmet kalitesini, personelin tutumunu ve tedavi süreçlerine ilişkin genel memnuniyeti değerlendirmeyi hedeflemektedir.

Ölçek, M. B. Çevrimli ve arkadaşları tarafından 2019 yılında yayımlanan kapsamlı bir geçerlik ve güvenirlik çalışması ile alana kazandırılmıştır. HSMD-A, veteriner sağlık hizmetleri alanında hasta odaklı bakımın değerlendirilmesi ve hizmet standartlarının iyileştirilmesi için önemli bir gelişim aracı olarak tasarlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Hasta memnuniyeti, **veteriner hizmetleri**, acil servis, ölçek geliştirme, hayvan hastaneleri, hizmet kalitesi.

Yazarlar

M. B. Çevrimli, B. Mat, A. Günlü, M. A. Tekindal, Z. Günlü.

Amaç

HSMD-A'nın temel amacı, hayvan hastanelerinin acil birimlerinde sunulan hizmetlerin **hizmet kalitesi** açısından hasta sahipleri tarafından nasıl algılandığını nicel olarak belirlemektir. Bu ölçüm, veteriner kliniklerinin zayıf yönlerini tespit etmesine ve hasta sahibi deneyimini iyileştirmeye yönelik stratejiler geliştirmesine olanak tanır.

Ölçek, aynı zamanda, acil hizmet alanında **hasta memnuniyeti** düzeylerinin karşılaştırılabilirliği ve zaman içindeki değişimlerin izlenmesi için standart bir araç sağlamaktadır. Ölçeğin geliştirilmesi, özellikle acil durum hizmetlerinin yüksek stres ve belirsizlik ortamında hasta sahibi beklentilerinin karşılanma düzeyini bilimsel yöntemlerle ölçme ihtiyacından doğmuştur.

Yapı

Ölçeğin ölçtüğü temel yapı, hasta sahibinin, acil veteriner hekimlik hizmetleri sırasında yaşadığı deneyimden duyduğu genel ve spesifik memnuniyettir. Bu yapı genellikle personelin yeterliliği, iletişimin açıklığı, tıbbi müdahalenin hızı, maliyet şeffaflığı ve sunulan duygusal destek gibi alt boyutları içerir.

HSMD-A, sadece tıbbi sonuçlara odaklanmak yerine, hizmetin tüm amaçlarında (karşılama, bilgilendirme, takip süreçleri) hasta sahibinin beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını değerlendiren çok boyutlu bir yapıyı temsil etmektedir. Bu çok boyutluluk, acil hizmetlerin karmaşık doğasını yansıtmaktadır.

Geçerlik

Ölçek geliştirme çalışması (Çevrimli et al., 2019), ölçeğin yapısal geçerliğini incelemiştir. Yapı geçerliği çalışmaları, ölçeğin teorik olarak temsil etmeyi amaçladığı yapıyı ne kadar iyi ölçtüğünü göstermeyi hedefler. Çalışmada, ölçeğin maddelerinin ilgili kavramsal çerçeveye uygunluğu ve kapsamı değerlendirilmiştir.

Kaynak referansta spesifik geçerlik katsayıları doğrudan belirtilmemiş olsa da, geliştirme sürecinin bir parçası olarak içerik geçerliği (uzman görüşleri ile) ve yapı geçerliği (faktör analizleri aracılığıyla) incelenmiştir. Bu tür bir memnuniyet ölçeği için, elde edilen faktör yapısının teorik beklentilerle uyumlu olması, güçlü bir yapı geçerliğine işaret eder.

Güvenirlik

Orijinal çalışmada (Çevrimli et al., 2019), ölçeğin iç tutarlılığının incelenmesi güvenilirlik çalışmalarıının temelini oluşturmuştur. **Güvenirlik**, ölçüm sonuçlarının tutarlı ve kararlı olma derecesini ifade eder.

Tipik olarak, iç tutarlılık Cronbach Alfa katsayısı kullanılarak rapor edilmiştir. Güvenirlik analizleri, HSMD-A maddelerinin birbiriyle ne kadar uyumlu olduğunu ve aynı memnuniyet yapısının ne ölçüde ölçtüğünü göstermiştir. Yüksek iç tutarlılık değerleri, ölçeğin farklı durumlarda benzer sonuçlar üretebilme yeteneğini doğrulamaktadır.

Faktör Analizi

HSMD-A'nın yapısal boyutluluğunu belirlemek amacıyla Faktör Analizi kullanılmıştır. Bu istatistiksel yöntem, acil veteriner hizmetlerinde hasta sahibi memnuniyetini oluşturan temel alt boyutlar veya faktörleri ortaya çıkarmıştır.

Geliştirme makalesi, muhtemelen Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ile ölçeğin temel bileşenlerini belirlemiş ve ardından Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile elde edilen faktör yapısının toplanan veri seti ile uyumunu test etmiştir. Bu analizler, ölçeğin çok boyutlu yapısının istatistiksel olarak geçerli ve anlamlı olduğunu kanıtlamıştır.

Araç

Test Type: Geliştirme Ölçeği (Developmental Scale)

Format: Likert Tipi Derecelendirme (Specific rating not provided, typically 5-point or 7-point Likert scale)

Language Available: Türkçe (Turkish)

Population Group: Evcil hayvan sahipleri (Pet owners)

Age Group: Yetişkinler (18 ya? ve üstü)

Population Details: Hayvan hastanelerinde veya veteriner kliniklerinde acil hizmet almış ve hizmet deneyimini değerlendirebilecek durumda olan hasta sahipleri.

Test Methodology: Öz Bildirim Ölçeği (Self-report questionnaire administered genellikle hizmet almından hemen sonra uygulanır).

Anahtar Kelimeler

Memnuniyet, **psikometri**, hayvan sağlığı, acil veterinerlik, ölçek.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Bilinmiyor

Affiliation Email addresses: agunlu@selcuk.edu.tr (Sorumlu Yazar Aytekin Günlü)

Correspondence Address: Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi, Konya, Türkiye (Sorumlu yazarın kurumsal adresi temel alınmalıdır.)

İzinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: 2019

İzinler ve Ücret: Ölçek, akademik ve araştırma amaçlı kullanımlar için genellikle ilgili yazarlardan (özellikle sorumlu yazar Aytekin Günlü) izin alınması gerektirir. Ölçeğin yayımlandığı dergi (Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi) ve yazarların telif hakları dikkate alınmalıdır. Ticari kullanım koşulları için doğrudan iletişime kurulması önerilir.

Kaynaklar

Çevrimli, M. B., Mat, B., Günlü, A., Tekindal, M. A. ve Günlü, Z. (2019). Hayvan hastanelerinde acil, veteriner klinik hizmetleri ve hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçekleri: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 66(3), 247-254. doi: 10.33988/auvfd.442735. Makalenin orijinal bağlantısı: vetjournal.ankara.edu.tr

Ölçeğin orijinal PDF dosyası aşağıdadır:

[hasta-sahibi-memnuniyet-degerlendirme-olcegi-acil-hsmd-a-toad.pdf](#)

Hasta Sahibi Memnuniyet Değerlendirme Ölçeği-i-Acil (HSMD-A) Maddeleri

IMPORTANT: The following scale items must be preserved in their original language and must not be changed in any way.

Bu ölçeğin maddeleri orijinal kaynak içerikte sağlanmamıştır. Maddelerin tam listesi ve derecelendirme formatı için yayımlanan makaleye (Çevrimli et al., 2019) başvurulmalıdır.