

Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçe?i (HSMK-Ö)

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçe?i (HSMK-Ö)*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22651>

Özet

Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçeği (HSMK-Ö), hayvan hastanelerinde ve **veteriner klinik hizmetleri** alan?nda hasta sahiplerinin memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyeti etkileyen temel kriterleri sistematik olarak ölçmek amacıyla geli?tirilmis? bir ölçektir. Ölçek, 2019 y?l?nda Çevrimli ve arkadaş?lar? taraf?ndan yap?lan kapsamlı bir geçerlik ve güvenirlik çalışması kapsamında Türk kültürüne uygun olarak olu?turulmuştur. Temel amaç?, sunulan acil ve genel sa?lık hizmetlerinin kalitesini, hizmeti alan hasta sahiplerinin bakış açısıyla bilimsel yöntemlerle de?erlendirmektir.

Anahtar Kelimeler

Hasta sahibi memnuniyeti, veteriner klinik hizmetleri, hizmet kalitesi, ölçek geli?tirme, hayvan hastaneleri.

Yazarlar

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

[quads id=5]

Amaç

HSMK-Ö'nün birincil amacı, hayvan hastaneleri ve veteriner kliniklerinde sunulan hem acil hem de rutin hizmetlerin kalitesini, bu hizmetleri do?rudan deneyimleyen hasta sahiplerinin gözünden objektif ve sistematik bir şekilde belirlemektir. Geleneksel müşteri memnuniyeti ölçümlerinin ötesine geçerek, veteriner hekimlik alanına özgü olan ve hasta sahiplerinin beklentilerini do?rudan etkileyen kritik bazı faktörlerini saptamay? hedefler.

Bu ölçüm aracı sayesinde, klinik yönetimleri hizmet standartları sürekli iyile?tirebilir, personel eğitim ihtiyaçları belirleyebilir ve genel **hizmet kalitesi** düzeyini artırarak hasta sahibi bakışları ve memnuniyetini maksimize edebilir.

Yapı (Construct)

HSMK-Ö, hizmet kalitesi ve müşteri/hasta sahibi memnuniyeti gibi çok boyutlu psikolojik yapılar? veteriner sa?lık hizmetleri bağlamında ölçmektedir. Ölçeğin teorik yapısı genellikle aşağıdaki gibi boyutlardan oluşmaktadır:

Personel İletişimi ve Empati: Veteriner hekimlerin ve yardımcı personelin hasta sahibiyle kurdu?u iletişim kalitesi, açıklık ve gösterilen empati düzeyi.

Tıbbi Yeterlilik ve Güvenilirlik: Sunulan tıbbi müdahalelerin ve tedavilerinin doğruluğu, teknik donanımın yeterliliği ve profesyonel hizmete duyulan güven.

Tesis ve Ortam Koşulları: Kliniğin veya hastanenin fiziksel temizliği, konforu ve bekleme alanlarının yeterliliği.

Maliyet ve Fiyatlandırma Şeffaflığı: Sunulan hizmetlerin maliyetinin şeffaf bir şekilde bildirilmesi ve fiyatların adil algılanması.

Geçerlik (Validity)

Ölçeğin geliştirme çalışması, geçerlik analizlerine odaklanmıştır. Kaynak makale, ölçeğin kavramsal yapısının sağlamlığını incelemek üzere çeşitli geçerlik türlerine başvurulduğunu belirtmektedir. Yapılan analizlerde, ölçeğin teorik olarak ölçmeyi amaçladığı yapıyı ne derece temsil ettiğini gösteren **yapı geçerliği** çalışmaları yürütülmüştür.

Bu çalışmalar, faktör analizleri aracılığıyla ölçeğin boyutlarının kuramsal çerçeveye uygun olduğunu göstermiş ve maddelerin ölçülen kavramla yüksek düzeyde ilişkili olduğunu doğrulamıştır. Kapsam geçerliğinin sağlanması amacıyla ise uzman görüşlerine başvurulmuştur.

Güvenilirlik (Reliability)

Ölçeğin güvenilirliği, maddelerin iç tutarlılığını değerlendiren istatistiksel yöntemlerle incelenmiştir. Geliştirme çalışmasında, ölçek maddelerinin aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçtüğünü gösteren yüksek düzeyde bir **iç tutarlılık** (Cronbach Alfa katsayısı) elde edildiği rapor edilmiştir. Yüksek alfa değerleri, ölçeğin farklı ölçümlerde benzer sonuçlar verecek şekilde güvenilir olduğunu desteklemektedir.

Faktör Analizi (Factor Analysis)

Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçeği'nin çok boyutlu yapısının ortaya çıkarmak amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) kullanılmıştır. Bu analizler, hasta sahiplerinin memnuniyetini oluşturan temel bileşenlerin belirlenmesini sağlamıştır. Analiz sonuçları, ölçeğin veteriner hizmetleri bağlamında memnuniyeti temsil eden ve genellikle hizmet kalitesi literatüründeki temel boyutlarla örtüşen alt faktörlere ayrıldığını göstermiştir. Bu faktörler, ölçeğin klinik hizmetlerin farklı yönlerini aydınlatma yeteneğini güçlendirmiştir.

Ölçüm Aracı (Instrument)

Test Türü: Geliştirme

Format: Lickert Tipi Derecelendirme (Tamamen katılmıyorum/Katılmıyorum gibi seçenekler içeren

öz bildirim dayalı format.)

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Hayvan sahipleri (Pet owners)

Yaş Grubu: Yetişkin

Popülasyon Detayları: Veteriner klinik veya hayvan hastanesi hizmeti almış olan, evcil hayvan sahibi yetişkin bireyler.

Test Metodolojisi: Öz bildirim dayalı anket yöntemi. Katılımcılar, kendilerine sunulan veteriner hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini ilgili maddeler üzerinden belirtirler.

Anahtar Kelimeler

Veteriner hekimlik, hizmet memnuniyeti, hayvan hastanesi, **klinik hizmet kalitesi**, hasta sahibi beklentileri.

[quads id=5]

Yazarlar

Sorumlu Yazar: Aytekin Günlü

Yazar ORCID Tanımlayıcıları: Veri mevcut değil.

İletişim E-posta Adresi: agunlu@selcuk.edu.tr

Yazın Adresi: Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi, Konya, Türkiye (E-posta adresinden çekim yapılmıştır).

Yazın, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: 2019

Yazın ve Ücret: Ölçeğin ticari olmayan akademik kullanımları için genellikle sorumlu yazar ile iletişime geçilmesi gerekmektedir. Kullanım ve telif hakları için orijinal makalenin yayınlandığı dergi (Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi) politikaları esas alınmalıdır.

Referanslar

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 PDF dokümanı aşağıdaki bağlantıdan indirilebilir: [hayvan-hastanelerinde-acil-veteriner-klinik-hizmetleri-ve-hasta-sahibi-memnuniyet-kriterleri.pdf](#)

Akademik dergi bağlantısı: [vetjournal.ankara.edu.tr](#)

[quads id=5]

Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçeği (HSMK-Ö) Maddeleri

ÖNEMLİ: Ölçeğin orijinal maddeleri kaynak metinde açıkça belirtilmemiştir. Maddelere erişim ve tam ölçek yapısı bilgisi için Çevrimli ve arkadaşları'nın 2019 yılında yayımlanan makalesinin tamamının incelenmesi gerekmektedir. Maddeler, genel olarak veteriner hizmetlerinin iletişimi, hijyen, tıbbi yeterlilik ve personel davranışları gibi boyutları kapsamaktadır.