

Hastalar?n?n Hastane Hizmetlerini De?erlendirmelerine Yönelik Ölçek

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hastalar?n?n Hastane Hizmetlerini De?erlendirmelerine Yönelik Ölçek*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22664>

Özet

Hastalar?n?n Hastane Hizmetlerini De?erlendirmelerine Yönelik Ölçek, hastaneler taraf?ndan sunulan sa?lık hizmetlerinin kalitesini ve bu hizmetlerden hastalar?n duydu?u memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla geli?tirilmis bir araçtır. Ölçek, A. Yan?k taraf?ndan 2000 y?l?nda hazırlanan bir yüksek lisans tezi kapsamında bir ölçek geli?tirme çal??ması olarak ortaya konmuştur. Temel amacı, hastane yönetimlerine ve sa?lık profesyonellerine geri bildirim sağlayarak hizmet kalitesinin sürekli iyile?tirilmesine katkıda bulunmaktır. Ölçek, genellikle hasta memnuniyeti kavramı?n multidisipliner yap?sı?nı ele almakta ve hastalar?n t?bbi bakım, hemşirelik hizmetleri, fiziksel ortam ve idari süreçler hakkındaki algıları?nı de?erlendirmektedir.

Bu araç, özellikle İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde yürütülen akademik bir çal??ma sonucunda oluşturulmuştur ve Haydarpa?a Numune Eğitim ve Ara?tırma Hastanesi'ndeki hasta popülasyonu üzerinde uygulanmıştır. Ölçeğin orijinal çal??ması, sa?lık bakım hizmetlerinde hasta beklentileri ile sunulan hizmetler arasındaki uyumu araştırmaktadır.

Anahtar Kelimeler

Hasta memnuniyeti, hizmet kalitesi, hastane hizmetleri, sa?lık hizmetleri de?erlendirmesi, ölçek geli?tirme, sa?lık bakım, Haydarpa?a Numune Eğitim ve Ara?tırma Hastanesi.

Yazarlar

Yan?k, A.

Amaç

Ölçeğin temel amacı, yatan veya ayakta tedavi gören hastalar?n aldıkları hastane hizmetlerinin çe?itli yönlerinden ne kadar tatmin oldukları?nı sistematik bir biçimde belirlemektir. Bu de?erlendirme, özellikle hastanelerin operasyonel ve klinik performansını hasta gözünden ölçmek için kritik önem taşır. Ölçek, hastalar?n algıladıkları hizmet kalitesini ölçerek, hastane yönetimlerinin kaynakları en çok iyile?tirme gerektiren alanlara yönlendirmesine yardımcı amaçlar.

Ölçek, sa?lık kurumlarında sürekli kalite iyile?tirme döngülerinin önemli bir parçası olarak tasarlanmıştır. Elde edilen veriler, ileti?im, t?bbi müdahale hızı, personel yaklaşımları ve tesis yeterliliği gibi alanlarda güçlü ve zayıf yönleri ortaya koymak için kullanılır.

Yapı (Ölçülen Yapı)

Ölçek taraf?ndan ölçülen temel psikolojik ve yönetsel yapı, **Hasta Memnuniyeti** (Patient

Satisfaction) ve **Algılanan Hizmet Kalitesidir** (Perceived Service Quality). Hasta memnuniyeti, hastan?n beklentileri ile ald??? hizmetin gerçek performans? aras?ndaki fark?n bili?sel ve duygusal bir de?erlendirmesidir.

Bu yap? genellikle çok boyutludur ve ?unlar? içerebilir:

T?bbi Bak?m Kalitesi: Hekimlerin uzmanl???, te?hisin do?rulu?u ve tedavinin etkinli?i.

?nsan ?li?kileri ve ?leti?im: Personelin nezaketi, empati yetene?i ve hastaya bilgi verme düzeyi.

Fiziksel Çevre: Hastanenin temizli?i, konforu ve eri?ilebilirli?i.

?dari Süreçler: Randevu alma kolayl???, bekleme süreleri ve taburcu i?lemlerinin h?z?.

Geçerlik

Ölçe?in geli?tirildi?i kaynakta (yüksek lisans tezi özeti), geçerlik (validity) bilgileri özet olarak belirtilmemiştir (Kaynak/Referans bölümünde "-"). Ancak, bir ölçek geli?tirme çal??mas? kapsam?nda, orijinal tezin içerisinde muhtemelen yap? geçerli?i (construct validity), kapsam geçerli?i (content validity) veya ay?r?c? geçerlik (discriminant validity) gibi geçerlik türlerine ili?kin analizler bulunmaktadır.

Akademik standartlara göre, bu tür bir ölçüm arac?n?n geçerli kabul edilebilmesi için, gerçekten hastane hizmetlerinden duyulan memnuniyet yap?s?n? ölçtü?ünün kan?tlanması gerekmektedir. ?lgili geçerlik analizlerinin detaylar? için, okuyucular?n do?rudan Yan?k (2000) taraf?ndan kaleme al?nan orijinal yüksek lisans tezine ba?vurmas? önerilmektedir.

Güvenirlik

Ölçe?in özet kaynak bilgisinde güvenilirlik (reliability) verilerine de yer verilmemiştir (Kaynak/Referans bölümünde "-"). Güvenirlik, bir ölçüm arac?n?n tutarlı sonuçlar verme yetene?ini ifade eder. Ölçe?in iç tutarlıl??n?n de?erlendirilmesi için genellikle Cronbach Alfa katsay?s? gibi istatistiksel yöntemler kullanılır.

Ölçe?in güvenilirli?ine dair veriler, muhtemelen orijinal tez çal??mas?nda yer almaktadır. Tipik olarak, bu tür bir ölçek için test-tekrar test güvenilirli?i veya yar?mlama güvenilirli?i gibi ek analizler de yap?lm?? olabilir. Sa?lık hizmetleri alanında kullanılan bir arac?n güvenilirli?i, elde edilen sonuçlar?n kararlıl?? ve tekrarlanabilirli?i aç?s?ndan hayati öneme sahiptir.

Faktör Analizi

Ölçek geli?tirme sürecinin önemli bir ad?m? olan faktör analizine (Factor Analysis) dair spesifik sonuçlar kaynak özetinde yer almamaktadır. Ölçek geli?tirme çal??malar?nda, Ke?fedici Faktör Analizi (Exploratory Factor Analysis - EFA) veya Do?rulatory Faktör Analizi (Confirmatory Factor

Analysis - CFA) kullan?larak ölçe?in çok boyutlu yap?s?n?n hangi faktörler (örne?in, ileti?im, hijyen, t?bbi yeterlilik) alt?nda topland??? belirlenir.

Bu ölçe?in, hastane hizmetlerinin farklı yönlerini temsil eden alt boyutlara ayr?l?p ayr?lmad??? ve bu faktörlerin Yan?k (2000) taraf?ndan hangi teorik çerçevede tan?mland??? bilgisi, orijinal akademik çal??mada detayl?ca incelenmelidir. Faktör yap?s?n?n netli?i, ölçe?in yap?s?sal geçerli?inin temel göstergelerinden biridir.

Ölçme Arac?

Test Türü: Geli?tirme (Developmental Scale). Ölçek, belirli bir popülasyonda (Haydarpa?a Numune E?itim ve Ara?t?rma Hastanesi hastalar?) kullan?lmak üzere s?f?rdan geli?tirilmittir.

Format: Orijinal kaynakta derecelendirme bilgisi yer almamaktadır ("-"). Ancak, hasta memnuniyeti ölçekleri genellikle Likert tipi derecelendirme format?n? (örne?in, 5'li veya 7'li Likert) kullan?r; bu formatta kat?l?mc?lar bir ifadeye ne ölçüde kat?ld?klar?n? belirtirler.

Mevcut Diller: Türkçe.

Popülasyon Grubu: Hastane hizmeti alm?? yeti?kin hastalar.

Ya? Grubu: Yeti?kin (18 ya? ve üzeri).

Popülasyon Detaylar?: Ölçek, ?stanbul'daki Haydarpa?a Numune E?itim ve Ara?t?rma Hastanesi'nin hastalar? üzerinde uygulanm??t?r. Çal??ma, sa?l?k bakım hizmetlerinde hasta memnuniyeti üzerine odaklanm??t?r.

Test Metodolojisi: Öz bildirim (Self-report) anket veya ölçek format?nda gerçekleştirilmiştir. Hastalardan, ald?klar? hizmetlere dair ki?isel alg?lar?n? ve memnuniyet düzeylerini belirtmeleri istenmiştir.

Anahtar Kelimeler

Hasta tatmini, kalite ölçümü, hizmet kalitesi, sa?l?k yönetimi, psikometri, sa?l?k bakım?.

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?t?c?s?: Bilgi mevcut değildir.

Ba?l? Kurulu? E-posta Adresleri: Bilgi mevcut değildir.

Yaz??ma Adresi: Bilgi mevcut değildir.

Şzinler, Ücret ve Test Y?I?

Şzinler ve Kullanım Ücreti: Ölçek, bir yüksek lisans tezi kapsamında geliştirildiği için, ticari olmayan akademik ve araştırama amaçlı kullanımlar için genellikle yazardan veya tezdandan izin alınması gerekebilir. Spesifik ücret veya telif hakkı bilgisi kaynakta belirtilmemiştir.

Test Y?I?: 2000. Ölçek, A. Yanık'ın 2000 yılında tamamladığı yüksek lisans tezi çalışmasında sunulmuştur.

Orijinal PDF Erişimi: Ölçeğin tam metnine veya orijinal formuna erişim için aşağıdaki PDF dosyası mevcuttur. Orijinal PDF dosyası buradan indirilebilir: [hastalarinin-hastane-hizmetlerini-degerlendirmelerine-yonelik-olcek-toad.pdf](#)

Kaynaklar

Yanık, A. (2000). *Sağlık bakım hizmetlerinde hasta tatmini ve Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde hasta tatmini üzerine bir araştırma*. (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Hastaların Hastane Hizmetlerini Değerlendirmelerine Yönelik Ölçeğin Maddeleri

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

Ölçeğin maddeleri orijinal kaynak özetinde yer almadığı için bu bölümde sunulamamaktadır. Maddelerin tam listesi için, Yanık (2000) tarafından kaleme alınan orijinal yüksek lisans tezine başvurulması gerekmektedir.