Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=33058

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçe?i (YHÖ), hastanelerde yatarak tedavi gören bireylerin ald?klar? sa?l?k hizmetlerinden duyduklar? memnuniyet düzeyini sistematik olarak ölçmek amac?yla ?eyma Polat ve arkada?lar? taraf?ndan 2018 y?l?nda geli?tirilmi? özgün bir psikometrik araçt?r. Ölçek geli?tirme çal??mas?, Türkiye'deki sa?l?k sistemine ve kültürel ba?lama özgü faktörleri dikkate alarak, hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini çok boyutlu olarak de?erlendirebilen geçerli ve güvenilir bir enstrüman sunmay? hedeflemi?tir.

YHÖ, sa?l?k hizmetlerinin farkl? yönlerini (personel ilgisi, hem?irelik bak?m?, fiziksel ortam ve organizasyonel süreçler) ayr? ayr? de?erlendirmeye olanak tan?yarak, hastane yönetimlerine iyile?tirme alanlar?n? belirlemede somut veriler sa?lamaktad?r. Bu araç, hasta odakl? bak?m?n etkinli?ini ölçmede kritik bir rol üstlenmektedir.

Anahtar Kelimeler

Hasta Memnuniyeti, Sa?l?k Hizmetleri, Ölçek Geli?tirme, Psikometri, Yatan Hasta, Hizmet Kalitesi, Sa?l?k Yönetimi.

Yazarlar

?eyma Polat, Fatma Ay, Elif Ayd?n, Gülay Uysal.

Amaç

Ölçe?in temel amac?, yatarak tedavi gören hastalar?n, hastane ortam?nda kendilerine sunulan sa?l?k hizmetlerinin çe?itli boyutlar?na ili?kin alg?lad?klar? memnuniyet seviyesini nicel olarak tespit etmektir. Geli?tirme çal??mas?, Türkiye'deki hastane ortamlar?n?n spesifik ihtiyaçlar?na uygun, kültürel geçerlili?i olan bir ölçüm arac? bo?lu?unu doldurmay? amaçlam??t?r.

Elde edilen veriler, yöneticilerin hastane performans?n? de?erlendirmesine, personel e?itim ihtiyaçlar?n? belirlemesine ve hasta deneyimini iyile?tirmeye yönelik stratejik kararlar almas?na yard?mc? olmak için tasarlanm??t?r. Ölçek, özellikle hizmet kalitesinin sürekli izlenmesi ve geli?tirilmesi süreçlerinde kullan?lmak üzere tasarlanm??t?r.

Yap? (Ölçülen Yap?)

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçe?i, hastalar?n hastanede kal??lar? boyunca ya?ad?klar? deneyimlere dayal? olarak geli?tirdikleri genel ve özgül memnuniyet alg?s?n? ölçmektedir. Bu yap?, tek boyutlu olmaktan ziyade, hizmetin farkl? unsurlar?n? temsil eden çok boyutlu bir yap?ya

ARABPSYCHOLOGY.COM

sahiptir. Ölçe?in ölçtü?ü temel boyutlar genellikle ?unlar? içerir:

Personel ?leti?imi ve Tutumu (Hekim ve Hem?ire ?lgisi).
Bak?m Kalitesi (T?bbi ve Hem?irelik Hizmetlerinin Yeterlili?i).
Fiziksel Ortam (Temizlik, Konfor ve Tesis Yeterlili?i).
Organizasyonel Süreçler (Bekleme Süreleri, Kabul/Taburculuk ??lemleri).

Geçerlik

Ölçe?in geçerlik çal??malar?, hem kapsam hem de yap? geçerli?i yöntemlerini kullanm??t?r. Kapsam geçerli?i, uzman görü?leri al?narak sa?lanm?? ve maddelerin ölçülmek istenen **hasta memnuniyeti** kavram?n? yeterince temsil edip etmedi?i incelenmi?tir. Bu süreç, maddelerin klinik ve teorik aç?dan uygunlu?unu teyit etmi?tir.

Yap? geçerli?i ise, geli?tirme çal??mas?nda uygulanan Aç?mlay?c? ve/veya Do?rulay?c? Faktör Analizi teknikleri ile do?rulanm??t?r. Analizler, ölçe?in teorik olarak öngörülen alt boyutlara ayr?ld???n? ve maddelerin ilgili faktörlere güçlü yükler verdi?ini göstermi?tir, bu da ölçe?in yap?sal olarak sa?lam oldu?unu kan?tlamaktad?r.

Güvenirlik

Güvenirlik analizleri, YHÖ'nün iç tutarl?l???n? de?erlendirmeye odaklanm??t?r. Polat ve arkada?lar?n?n (2018) çal??mas?nda, ölçe?in tamam? için yüksek düzeyde bir iç tutarl?l?k katsay?s? (Cronbach Alfa) rapor edilmi?tir. Bu yüksek de?er, ölçekteki maddelerin birbirleriyle tutarl? oldu?unu ve ayn? psikolojik yap?y? güvenilir bir ?ekilde ölçtü?ünü göstermektedir.

Elde edilen güvenirlik sonuçlar?, YHÖ'nün klinik uygulamalarda ve ara?t?rmalarda stabil ve tutarl? ölçümler yapabilme yetene?ine sahip oldu?unu teyit etmektedir. Alt boyutlar için hesaplanan Cronbach Alfa katsay?lar? da kabul edilebilir düzeylerin üzerinde bulunmu?tur.

Faktör Analizi

Geli?tirme sürecinde kullan?lan Faktör Analizi, Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçe?i'nin birden çok faktörden olu?an karma??k bir yap?y? temsil etti?ini ortaya koymu?tur. Analizler, memnuniyetin yaln?zca genel bir duygu olmad???n?, hizmetin farkl? a?amalar?na ve türlerine yönelik spesifik alg?lardan olu?tu?unu göstermi?tir. Bu faktörler, hastanelerin hizmet sunumunda hangi alanlara öncelik vermesi gerekti?ini belirlemede yol gösterici olmu?tur.

Ölçüm Arac?

Test Türü: Geli?tirme Ölçe?i (Özgün Türkçe araç)

ARABPSYCHOLOGY.COM

Format: Lickert Tipi Derecelendirme (Genellikle 4 veya 5 seçenekli bir yan?t format? kullan?lm??t?r.)

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Klinik Popülasyon (Yatarak tedavi gören hastalar)

Ya? Grubu: Yeti?kinler (18 ya? ve üzeri)

Popülasyon Detaylar?: Türkiye'deki hastanelerin çe?itli kliniklerinde yatarak tedavi gören, okuryazar ve ölçe?i ba??ms?z olarak yan?tlayabilecek durumda olan hastalar.

Test Metodolojisi: Hastalar?n taburcu olmadan önce veya tedavi süreci tamamlanmak üzereyken, genellikle yüz yüze veya kendi kendine raporlama yöntemiyle uygulanm??t?r. Uygulama süresi k?sad?r.

Anahtar Kelimeler

Hasta Deneyimi, Ölçekleme, Psikometrik Özellikler, **Cronbach Alfa**, Sa?l?k Yönetimi, Hastane, Kurum Memnuniyeti.

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?: Bilinmiyor

Kurumsal E-posta Adresleri: fatmaay@istanbul.edu.tr (Sorumlu Yazar Fatma Ay)

Yaz??ma Adresi: Makalenin yay?nland??? tarihte sorumlu yazar?n ba?l? bulundu?u kurum adresi (?stanbul Üniversitesi).

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Test Y?l?: 2018

?zinler ve Ücret: Ölçe?in akademik veya ticari amaçlarla kullan?m? için sorumlu yazar Fatma Ay ile ileti?ime geçilmesi gerekmektedir. Kullan?m izni ve olas? ücretlendirme ko?ullar? yazar taraf?ndan belirlenmektedir.

Kaynaklar

Polat, ?., Ay, F., Ayd?n, E. ve Uysal, G. (2018). Yatan Hasta Memnuniyeti ölçümü için yeni bir araç geli?tirme çal??mas?. *Sakarya Üniversitesi Holistik Sa?l?k Dergisi, 1*(1), 65-77.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Makalenin tam metnine DergiPark üzerinden eri?im sa?lanabilir: dergipark.org.tr

Ölçe?in orijinal PDF'i buradan indirilebilir: yatan-hasta-memnuniyeti-olcegi-toad.pdf

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Ölçek maddeleri, telif haklar? nedeniyle bu platformda yay?mlanmamaktad?r. Ölçe?in maddelerine ve puanlama yönergelerine eri?mek için Polat, Ay, Ayd?n ve Uysal (2018) taraf?ndan yay?nlanan orijinal bilimsel makaleye ba?vurulmas? gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM