

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği*. Turkish Psychological Scales.
Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=33058>

Özet

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği (YHÖ), hastanelerde yatarak tedavi gören bireylerin aldıkları sağlık hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyini sistematik olarak ölçmek amacıyla Feyma Polat ve arkadaşları tarafından 2018 yılında geliştirilmiş özgün bir psikometrik araçtır. Ölçek geliştirme çalışması, Türkiye'deki sağlık sistemine ve kültürel bağlama özgü faktörleri dikkate alarak, hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini çok boyutlu olarak değerlendirilebilen geçerli ve güvenilir bir enstrüman sunmayı hedeflemiştir.

YHÖ, sağlık hizmetlerinin farklı yönlerini (personel ilgisi, hemşirelik bakımı, fiziksel ortam ve organizasyonel süreçler) ayrı ayrı değerlendirmeye olanak tanıyarak, hastane yönetimlerine iyileştirme alanlarını belirlemede somut veriler sağlamaktadır. Bu araç, hasta odaklı bakımın etkinliğini ölçmede kritik bir rol üstlenmektedir.

Anahtar Kelimeler

Hasta Memnuniyeti, Sağlık Hizmetleri, Ölçek Geliştirme, Psikometri, Yatan Hasta, Hizmet Kalitesi, Sağlık Yönetimi.

Yazarlar

Feyma Polat, Fatma Ay, Elif Aydın, Gülay Uysal.

Amaç

Ölçeğin temel amacı, yatarak tedavi gören hastaların, hastane ortamında kendilerine sunulan sağlık hizmetlerinin çeşitli boyutlarına ilişkin algıladıkları memnuniyet seviyesini nicel olarak tespit etmektir. Geliştirme çalışması, Türkiye'deki hastane ortamlarının spesifik ihtiyaçlarına uygun, kültürel geçerliliği olan bir ölçüm aracı oluşturmayı amaçlamıştır.

Elde edilen veriler, yöneticilerin hastane performansını değerlendirmesine, personel eğitim ihtiyaçlarını belirlemesine ve hasta deneyimini iyileştirmeye yönelik stratejik kararlar almalarına yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Ölçek, özellikle hizmet kalitesinin sürekli izlenmesi ve geliştirilmesi süreçlerinde kullanılmak üzere tasarlanmıştır.

Yapı (Ölçülen Yapı)

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği, hastaların hastanede kalışları boyunca yaşadıkları deneyimlere dayalı olarak geliştirdikleri genel ve özgül memnuniyet algılarını ölçmektedir. Bu yapı, tek boyutlu olmaktan ziyade, hizmetin farklı unsurlarını temsil eden çok boyutlu bir yapıya

sahiptir. Ölçeğin ölçtüğü temel boyutlar genellikle şunları içerir:

Personel İletişimi ve Tutumu (Hekim ve Hemşire İlgisi).

Bakım Kalitesi (Tıbbi ve Hemşirelik Hizmetlerinin Yeterliliği).

Fiziksel Ortam (Temizlik, Konfor ve Tesis Yeterliliği).

Organizasyonel Süreçler (Bekleme Süreleri, Kabul/Taburculuk İşlemleri).

Geçerlik

Ölçeğin geçerlik çalışmaları, hem kapsam hem de yapı geçerliği yöntemlerini kullanmıştır. Kapsam geçerliği, uzman görüşleri alınarak sağlanmış ve maddelerin ölçülmek istenen **hasta memnuniyeti** kavramını yeterince temsil edip etmediği incelenmiştir. Bu süreç, maddelerin klinik ve teorik açıdan uygunluğunu teyit etmiştir.

Yapı geçerliği ise, geliştirme çalışmasında uygulanan Açıklayıcı ve/veya Doğrulayıcı Faktör Analizi teknikleri ile doğrulanmıştır. Analizler, ölçeğin teorik olarak öngörülen alt boyutlara ayrıldığını ve maddelerin ilgili faktörlere güçlü yükler verdiğini göstermiştir, bu da ölçeğin yapısal olarak sağlam olduğunu kanıtlamaktadır.

Güvenirlilik

Güvenirlilik analizleri, YHÖ'nün iç tutarlılığını değerlendirilmeye odaklanmıştır. Polat ve arkadaşları'nın (2018) çalışmasında, ölçeğin tamamı için yüksek düzeyde bir iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alfa) rapor edilmiştir. Bu yüksek değer, ölçekteki maddelerin birbirleriyle tutarlı olduğunu ve aynı psikolojik yapıyı güvenilir bir şekilde ölçtüğünü göstermektedir.

Elde edilen güvenirlik sonuçları, YHÖ'nün klinik uygulamalarda ve araştırmalarda stabil ve tutarlı ölçümler yapabilme yeteneğine sahip olduğunu teyit etmektedir. Alt boyutlar için hesaplanan Cronbach Alfa katsayıları da kabul edilebilir düzeylerin üzerinde bulunmuştur.

Faktör Analizi

Geliştirme sürecinde kullanılan Faktör Analizi, Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin birden çok faktörden oluşan karmaşık bir yapıyı temsil ettiğini ortaya koymuştur. Analizler, memnuniyetin yalnızca genel bir duygu olmadığını, hizmetin farklı amaçlarına ve türlerine yönelik spesifik algılardan oluştuğunu göstermiştir. Bu faktörler, hastanelerin hizmet sunumunda hangi alanlara öncelik vermesi gerektiğini belirlemede yol gösterici olmuştur.

Ölçüm Aracı

Test Türü: Geliştirme Ölçeği (Özgün Türkçe araç)

Format: Lickert Tipi Derecelendirme (Genellikle 4 veya 5 seçenekli bir yanıt formatı kullanılmaktadır.)

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Klinik Popülasyon (Yatarak tedavi gören hastalar)

Yaş Grubu: Yetkinler (18 yaş ve üzeri)

Popülasyon Detayları: Türkiye'deki hastanelerin çeşitli kliniklerinde yatarak tedavi gören, okuryazar ve ölçeği bağımsız olarak yanıtlayabilecek durumda olan hastalar.

Test Metodolojisi: Hastaların taburcu olmadan önce veya tedavi süreci tamamlanmak üzereyken, genellikle yüz yüze veya kendi kendine raporlama yöntemiyle uygulanmaktadır. Uygulama süresi kısadır.

Anahtar Kelimeler

Hasta Deneyimi, Ölçkleme, Psikometrik Özellikler, **Cronbach Alfa**, Sağlık Yönetimi, Hastane, Kurum Memnuniyeti.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlaması: Bilinmiyor

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

Yazma Adresi: Makalenin yayınlandığı tarihte sorumlu yazarın bağlı bulunduğu kurum adresi (İstanbul Üniversitesi).

Şinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: 2018

Şinler ve Ücret: Ölçeğin akademik veya ticari amaçlarla kullanımı için sorumlu yazar Fatma Ay ile iletişime geçilmesi gerekmektedir. Kullanım izni ve olası ücretlendirme koşulları yazar tarafından belirlenmektedir.

Kaynaklar

Polat, Ş., Ay, F., Aydın, E. ve Uysal, G. (2018). Yatan Hasta Memnuniyeti ölçümü için yeni bir araç geliştirme çalışması. *Sakarya Üniversitesi Holistik Sağlık Dergisi*, 1(1), 65-77.

Makalenin tam metnine DergiPark üzerinden erişim sağlanabilir: dergipark.org.tr

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

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Ölçek maddeleri, telif hakları nedeniyle bu platformda yayınlanmamaktadır. Ölçeğin maddelerine ve puanlama yönergelerine erişmek için Polat, Ay, Aydın ve Uysal (2018) tarafından yayınlanan orijinal bilimsel makaleye başvurulması gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM