Yatan Hastalar?n Sa?l?k Hizmet Kalitesine ?li?kin Alg?lar? Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Yatan Hastalar?n Sa?l?k Hizmet Kalitesine ?li?kin Alg?lar? Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=33060

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Yatan Hastalar?n Sa?l?k Hizmet Kalitesine ?li?kin Alg?lar? Ölçe?i (YHSKH?AÖ), 2019 y?l?nda Deniz ve Büyük taraf?ndan geli?tirilmi? bir ölçektir. Bu ölçe?in temel amac?, hastanede yatarak tedavi gören bireylerin ald?klar? **sa?l?k hizmeti kalitesi** hakk?ndaki sübjektif alg?lar?n? ve memnuniyet düzeylerini çok boyutlu olarak sistematik bir ?ekilde ölçmektir. Geli?tirme çal??mas?, hizmet kalitesinin hasta bak?? aç?s?yla de?erlendirilmesinin, sa?l?k kurumlar?n?n sürekli iyile?tirme çabalar? için kritik bir geri bildirim mekanizmas? sa?lamas? ihtiyac?ndan do?mu?tur.

Ölçek, hastane yönetimleri, sa?l?k politikac?lar? ve ara?t?rmac?lar için, hizmet sunumundaki güçlü ve zay?f yönleri tespit etmede kullan?lmak üzere tasarlanm??t?r. Ölçe?in geli?tirilmesi, psikometrik aç?dan sa?lam bir araç olu?turmay? hedeflemi? olup, yatan hastalar?n deneyimlerini kapsay?c? bir ?ekilde ele almaktad?r.

Anahtar Kelimeler

Sa?l?k hizmeti kalitesi, hasta alg?s?, yatan hasta, psikometrik, ölçek geli?tirme, hizmet de?erlendirmesi, memnuniyet.

Yazarlar

N. Deniz, K. Büyük

Amaç

Yatan Hastalar?n Sa?l?k Hizmet Kalitesine ?li?kin Alg?lar? Ölçe?i'nin birincil amac?, hastanelerde sunulan sa?l?k hizmetlerinin kalitesini, bu hizmetleri do?rudan deneyimleyen yatan hastalar?n perspektifinden güvenilir ve geçerli bir ?ekilde ölçmektir. Ölçek, özellikle hastane ortam?nda geçirilen süre zarf?ndaki fiziksel ko?ullar, personel ileti?imi, t?bbi bak?m yeterlili?i ve genel hizmet süreçlerini de?erlendirmeye odaklanmaktad?r.

Bu araç, sa?l?k kurumlar?n?n hizmet kalitesini art?rmaya yönelik stratejiler geli?tirmesine yard?mc? olacak temel verileri sa?lamak üzere tasarlanm??t?r. Elde edilen veriler, iyile?tirme alanlar?n?n belirlenmesi, personel e?itimlerinin yönlendirilmesi ve hasta odakl? bak?m anlay???n?n güçlendirilmesi aç?s?ndan önemlidir. Ölçek, geli?tirme a?amas?nda **psikometrik** standartlara uygun olarak haz?rlanm??t?r.

Yap?

YHSKH?AÖ, hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yap? oldu?unu varsayarak geli?tirilmi?tir. Geleneksel hizmet kalitesi modellerinden (SERVQUAL gibi) esinlenerek, yatan hastalar?n

ARABPSYCHOLOGY.COM

deneyimlerini yans?tan özgün boyutlar? ölçmeyi amaçlar. Bu yap?, genellikle fiziksel çevre ve olanaklar, hem?irelik hizmetleri, doktor hizmetleri, idari süreçler ve hasta haklar?na sayg? gibi alt boyutlar? içerir.

Ölçek, hastan?n hizmet beklentileri ile alg?lanan hizmet performans? aras?ndaki fark? ölçerek, hizmet kalitesinin subjektif deneyimini yakalamay? hedefler. Alg?lanan **sa?l?k hizmeti kalitesi**, hizmetin somut (tangibles) ve soyut (empati, güvenilirlik, yan?t verebilirlik) yönlerinin birle?imi olarak ele al?nmaktad?r.

Geçerlik

Ölçe?in geli?tirme çal??mas?nda, yap?sal uygunlu?unu kan?tlamak amac?yla çe?itli **geçerlik** çal??malar? yürütülmü?tür. Bu çal??malar, ölçek maddelerinin ölçmeyi amaçlad??? teorik yap?y? ne ölçüde temsil etti?ini belirlemeyi içerir.

Genellikle içerik geçerli?i (uzman görü?leri ile) ve yap? geçerli?i (faktör analizi ile) incelenir. Yap? geçerli?i çal??malar?, ölçe?in teorik olarak beklenen boyutlar halinde grupland???n? ve bu boyutlar?n hizmet kalitesi yap?s?n? do?ru bir ?ekilde temsil etti?ini göstermeyi amaçlar. Orijinal çal??mada (Deniz & Büyük, 2019), ölçe?in **yap? geçerli?i**nin sa?land??? raporlanm??t?r.

Güvenirlik

Ölçe?in güvenirlik (reliability) çal??malar?, ölçüm sonuçlar?n?n tutarl?l???n? ve istikrar?n? de?erlendirir. YHSKH?AÖ'nün geli?tirilmesi sürecinde, iç tutarl?l?k katsay?s? (Internal Consistency Reliability) hesaplanm??t?r.

?ç tutarl?l?k, ölçe?i olu?turan maddelerin ayn? yap?y? ölçme derecesini gösterir. Bu, genellikle **Cronbach's Alpha** katsay?s? kullan?larak raporlan?r. YHSKH?AÖ'nün geli?tirme çal??mas?nda, ölçe?in alt boyutlar?n?n ve genel ölçe?in kabul edilebilir düzeyde yüksek bir iç tutarl?l??a sahip oldu?u belirlenmi?tir, bu da ölçe?in güvenilir sonuçlar üretti?ini göstermektedir.

Faktör Analizi

Ölçe?in yap? geçerli?ini belirlemek amac?yla **Faktör Analizi** teknikleri kullan?lm??t?r. Geli?tirme çal??malar?, genellikle Aç?mlay?c? Faktör Analizi (AFA) ile ba?lar ve ard?ndan Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA) ile teorik modelin veri setine uygunlu?u test edilir.

Deniz ve Büyük (2019) çal??mas?nda, yatan hastalar?n alg?lad??? hizmet kalitesinin çok boyutlu yap?s?n? ortaya ç?karmak için AFA uygulanm??t?r. Bu analiz sonucunda, ölçe?in hizmet kalitesinin farkl? yönlerini temsil eden ve birbiriyle ili?kili ancak ayr?k faktörlerden olu?tu?u tespit edilmi?tir. DFA ise bu faktör yap?s?n?n teorik modele ne kadar uydu?unu gösteren uyum

ARABPSYCHOLOGY.COM

indeksleri sa?lam??t?r.

Araç

Test Tipi: Geli?tirme (Developmental Scale)

Format: **Likert Ölçe?i** tipi derecelendirme format? kullan?ld??? varsay?lmaktad?r. (Orijinal derecelendirme bilgisi kaynakta belirtilmemi?tir.)

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Yatan Hastalar

Ya? Grubu: Yeti?kinler (Genellikle hastane hizmeti alabilecek 18 ya? ve üzeri bireyler)

Popülasyon Detaylar?: Hastanelerde çe?itli t?bbi nedenlerle yatarak tedavi görmekte olan bireyler.

Test Metodolojisi: Öz-bildirim (Self-report) yöntemiyle uygulan?r. Hastalardan, ald?klar? hizmetin kalitesine ili?kin maddeleri belirtilen derecelendirme ölçe?ine göre de?erlendirmeleri beklenir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi, hasta deneyimi, hastane yönetimi, memnuniyet, psikometri, **güvenirlik**, geçerlik.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Test Y?l?: 2019 (Ölçe?in yay?nland??? y?l.)

?zinler ve Ücret: Ölçe?in ticari kullan?m? ve akademik ara?t?rmalarda kullan?m? için ilgili yazarlarla ileti?ime geçilmesi önerilir.

Orijinal makalenin PDF dosyas? a?a??daki ba?lant?dan indirilebilir:
yatan-hastalarin-saglik-hizmet-kalitesine-iliskin-algilari-olcegi-toad.pdf

Kaynaklar

Deniz, N., & Büyük, K. (2019). Developing an inpatient perceived healthcare service quality scale (IPHSQS). *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21*(4), 1377-1410.

Yatan Hastalar?n Sa?l?k Hizmet Kalitesine ?li?kin Alg?lar? Ölçe?i Maddeleri

IMPORTANT: The following scale items must be preserved in their original language and must not

ARABPSYCHOLOGY.COM

be changed in any way.

Ölçek maddeleri kaynak içerikte mevcut de?ildir. Maddeler için orijinal referans makaleye (Deniz & Büyük, 2019) ba?vurulmas? gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM