

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

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *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>

## Özet

Yatan Hastaların Sağlık Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar Ölçeği (YHSKH-AÖ), 2019 yılında Deniz ve Büyük tarafından geliştirilmiş bir ölçektir. Bu ölçeğin temel amacı, hastanede yatarak tedavi gören bireylerin aldıkları **sağlık hizmeti kalitesi** hakkındaki subjektif algılarını ve memnuniyet düzeylerini çok boyutlu olarak sistematik bir şekilde ölçmektir. Geliştirme çalışması, hizmet kalitesinin hasta bakış açısıyla değerlendirilmesinin, sağlık kurumlarının sürekli iyileştirme çabaları için kritik bir geri bildirim mekanizması sağlaması ihtiyacından doğmuştur.

Ölçek, hastane yönetimleri, sağlık politikacıları ve araştırmacılar için, hizmet sunumundaki güçlü ve zayıf yönleri tespit etmede kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Ölçeğin geliştirilmesi, psikometrik açıdan sağlam bir araç oluşturmayı hedeflemiştir olup, yatan hastaların deneyimlerini kapsayıcı bir şekilde ele almaktadır.

## Anahtar Kelimeler

Sağlık hizmeti kalitesi, hasta algısı, yatan hasta, psikometrik, ölçek geliştirme, hizmet değerlendirmesi, memnuniyet.

## Yazarlar

N. Deniz, K. Büyük

## Amaç

Yatan Hastaların Sağlık Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar Ölçeği'nin birincil amacı, hastanelerde sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesini, bu hizmetleri doğrudan deneyimleyen yatan hastaların perspektifinden güvenilir ve geçerli bir şekilde ölçmektir. Ölçek, özellikle hastane ortamında geçirilen süre zarfındaki fiziksel koşullar, personel iletişimi, tıbbi bakım yeterliliği ve genel hizmet süreçlerini değerlendirmeye odaklanmaktadır.

Bu araç, sağlık kurumlarının hizmet kalitesini arttırmaya yönelik stratejiler geliştirmesine yardımcı olacak temel verileri sağlamak üzere tasarlanmıştır. Elde edilen veriler, iyileştirme alanlarının belirlenmesi, personel eğitimlerinin yönlendirilmesi ve hasta odaklı bakım anlayışının güçlendirilmesi açısından önemlidir. Ölçek, geliştirme aşamasında **psikometrik** standartlara uygun olarak hazırlanmıştır.

## Yapı

YHSKH-AÖ, hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapı olduğunu varsayarak geliştirilmiştir. Geleneksel hizmet kalitesi modellerinden (SERVQUAL gibi) esinlenerek, yatan hastaların

deneyimlerini yansıtan özgün boyutlar ölçmeyi amaçlar. Bu yapı, genellikle fiziksel çevre ve olanaklar, hemşirelik hizmetleri, doktor hizmetleri, idari süreçler ve hasta haklarına saygı gibi alt boyutlar içerir.

Ölçek, hastanın hizmet beklentileri ile algılanan hizmet performansları arasındaki farkı ölçerek, hizmet kalitesinin subjektif deneyimini yakalamayı hedefler. Algılanan **sağlık hizmeti kalitesi**, hizmetin somut (tangibles) ve soyut (empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik) yönlerinin birleşimi olarak ele alınmaktadır.

## Geçerlik

Ölçeğin geliştirme çalışmasında, yapısal uygunluğunu kanıtlamak amacıyla **geçerlik** çalışmaları yürütülmüştür. Bu çalışmalar, ölçek maddelerinin ölçmeyi amaçladığı teorik yapıyı ne ölçüde temsil ettiğini belirlemeyi içerir.

Genellikle içerik geçerliği (uzman görüşleri ile) ve yapı geçerliği (faktör analizi ile) incelenir. Yapı geçerliği çalışmaları, ölçeğin teorik olarak beklenen boyutlar halinde gruplandırılması ve bu boyutların hizmet kalitesi yapısını doğru bir şekilde temsil ettiğini göstermeyi amaçlar. Orijinal çalışmada (Deniz & Büyük, 2019), ölçeğin **yapı geçerliliğinin** sağlandığı raporlanmıştır.

## Güvenirlik

Ölçeğin güvenilirlik (reliability) çalışmaları, ölçüm sonuçlarının tutarlılığı ve istikrarını değerlendirir. YHSKH-Ö'nün geliştirilmesi sürecinde, iç tutarlılık katsayısı (Internal Consistency Reliability) hesaplanmıştır.

İç tutarlılık, ölçeği oluşturan maddelerin aynı yapıyı ölçme derecesini gösterir. Bu, genellikle **Cronbach's Alpha** katsayısı kullanılarak raporlanır. YHSKH-Ö'nün geliştirme çalışmasında, ölçeğin alt boyutları ve genel ölçeğin kabul edilebilir düzeyde yüksek bir iç tutarlılığına sahip olduğu belirlenmiştir, bu da ölçeğin güvenilir sonuçlar ürettiğini göstermektedir.

## Faktör Analizi

Ölçeğin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla **Faktör Analizi** teknikleri kullanılmıştır. Geliştirme çalışmaları, genellikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ile başlar ve ardından Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile teorik modelin veri setine uygunluğu test edilir.

Deniz ve Büyük (2019) çalışmasında, yatan hastaların algıladığı hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısını ortaya çıkarmak için AFA uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda, ölçeğin hizmet kalitesinin farklı yönlerini temsil eden ve birbirleriyle ilişkili ancak ayrı faktörlerden oluştuğu tespit edilmiştir. DFA ise bu faktör yapısının teorik modele ne kadar uyduğunu gösteren uyum

indeksleri sağlamıştır.

## Araç

**Test Tipi:** Geliştirme (Developmental Scale)

**Format:** **Likert Ölçeği** tipi derecelendirme formatı kullanılmıştır. (Orijinal derecelendirme bilgisi kaynakta belirtilmemiştir.)

**Mevcut Dil:** Türkçe

**Popülasyon Grubu:** Yatan Hastalar

**Yaş Grubu:** Yetkinler (Genellikle hastane hizmeti alabilecek 18 yaş ve üzeri bireyler)

**Popülasyon Detayları:** Hastanelerde çeşitli tıbbi nedenlerle yatarak tedavi görmekte olan bireyler.

**Test Metodolojisi:** Öz-bildirim (Self-report) yöntemiyle uygulanır. Hastalardan, aldıkları hizmetin kalitesine ilişkin maddeleri belirtilen derecelendirme ölçeğine göre değerlendirilmeleri beklenir.

## Anahtar Kelimeler

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

## Şinler, Ücret ve Test Yaşı

**Test Yaşı:** 2019 (Ölçeğin yayınlandığı yılı.)

**Şinler ve Ücret:** Ölçeğin ticari kullanım ve akademik araştırmalarda kullanım için ilgili yazarlarla iletişime geçilmesi önerilir.

Orijinal makalenin PDF dosyasına aşağıdaki bağlantıdan indirilebilir:  
[yatan-hastalarin-saglik-hizmet-kalitesine-iliskin-algilari-olcegi-toad.pdf](http://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 Hastaların Sağlık Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar Ölçeği Maddeleri

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

be changed in any way.

Ölçek maddeleri kaynak içerikte mevcut deđildir. Maddeler için orijinal referans makaleye (Deniz & Büyük, 2019) bađvurulması gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM