

Araştırma / Research

YATAN HASTA MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ İÇİN YENİ BİR ARAÇ GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

A NEW SCALE DEVELOPMENT STUDY FOR INPATIENT SATISFACTION MEASUREMENT

Şehrinaz POLAT¹, Fatma AY², Ekrem AYDIN³, Gülgün Sabire UYSAL¹

¹ İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesi

² İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi

³ İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi

Özet

Amaç: Bu çalışmada yatan hasta memnuniyetini değerlendirmeye yönelik geçerli ve güvenilir bir araç geliştirmek amaçlandı.

Yöntem: Araştırma kesitsel - tanımlayıcı bir çalışmadır. "Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği"nin oluşturulması için araştırmacılar tarafından hastalarla görüşmeler yapıldı. Elde edilen bulgular ve kapsamlı literatür incelenmesi doğrultusunda madde havuzu (87 madde) oluşturuldu. Oluşturulan bu madde havuzu yönetici hemşireler ve uzman hemşirelerin görüşlerine sunuldu. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması için İstanbul'da bir üniversiteye bağlı tıp fakültesi hastanesinden 1-31 Aralık 2016 tarihleri arasında hizmet alan hasta evreninden 1210 hasta örnekleme seçildi. Kurumdan ve hastalardan gerekli izinler alındı. Ölçek maddeleri geçerlilik ve güvenilirlik açısından istatistiksel olarak analiz edildi.

Bulgular: Araştırmaya katılan hastaların %52,15'i kadın, %31,98'i 45-50 yaş arasında, %42,48'i lise mezunudur. Ölçeğin yapı geçerliliği analizinde, örneklem yeterlilik ölçümü değeri 0,985 olarak belirlendi. Ölçeği oluşturulan beş alt ölçek, varyansın %73,537'ini açıklamaktadır. Yapılan analiz sonucu, modelin uygunluğuna ilişkin uyum ölçümü değeri 0.085 olup, kabul edilebilir uyum göstermektedir. Ölçeğin Cronbach alfa (α) iç tutarlık katsayısının 0.98, alt boyutların ise 0,93-0,97 arasında olduğu bulundu.

Sonuç: Bu araştırmanın sonucunda 48 maddeden oluşan "Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği" geliştirildi. İstatistiksel değerlendirme sonucunda ölçek geçerli ve güvenilir bulundu.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet, ölçek, kalite, hasta

Abstract

Objective: The aim of this study is to develop a valid and reliable tool for evaluating inpatient patient satisfaction.

Method: The research is a cross-sectional descriptive study. Interviews were conducted with the patients by the researchers to establish the "Inpatient Satisfaction Scale". An item pool (87 items) was established based on the findings obtained and extensive literature review. This item pool was presented to the views of manager nurses and attending nurses and a draft scale was created. For the validity and reliability study of the scale, a sample of 1210 patients was selected from the Faculty of Medicine Hospital of a university in Istanbul between December 1-31, 2016. Required permissions were obtained from the institution and the patients. Scale items were statistically analyzed for validity and reliability.

Results: 52.15% of the patients participating in the study were women, 31.98% were between the ages of 45-50, and 42.48% were high school graduates. In the structural validity analysis of the scale, the sample adequacy measurement value was calculated as 0.985. The five subscales that formed the scale described 73.537% of the variance. Based on the analysis results, the compliance measure of the scale was calculated as 0.085 and is acceptable. The Cronbach alpha (α) internal consistency coefficient of the scale was 0.98, sub-dimensions were found to be between 0.93 and 0.97.

Conclusion: As a result of this study, "Inpatient Satisfaction Scale" consisting of 48 items was developed. Statistical evaluation revealed that the scale was valid and reliable.

Key Words: Satisfaction, scale, quality, patient

Geliş tarihi/Received: 19.10.2018 / **Kabul tarihi/Accepted:** 28.12.2018

Yazışma Adresi/Address for Correspondence: Fatma AY, İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Demirkapı C. Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi Bahçesi içi, Bakırköy İstanbul

Telefon/Phone: +90 0 212 4141500/ 40140

E-posta/E-mail: fatmaay@istanbul.edu.tr

Giriş

Sağlık hizmetlerinin sunulduğu ortamlar pek çok farklı meslek grubunun bir arada bulunduğu, karmaşık ortamlardır. Bu meslek grupları, kendi alanları ile ilgili hizmet sunarken diğer meslek grupları ile sürekli iletişim ve etkileşim halindedir. Ancak tüm meslek gruplarının ortak noktası hizmet sunduğu grup yani hastadır.

Hasta, hizmeti alan olmakla birlikte kurumun hizmet kalitesini ölçmede önemli bir aktördür. Çünkü özel bir uzmanlık gerektirsin ya da gerektirmesin tüm meslek gruplarında eş zamanlı ya da ardaşık hizmeti alan, etkilenen, sunulan hizmeti alıcı perspektifiyle değerlendiren kişidir.

Hasta memnuniyeti, hastanın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet düzeyi arasındaki fark olarak tanımlanabilir. Genel olarak hasta beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi durumunda memnuniyet düzeyi artmaktadır (1,2). Hastanın memnuniyet algısı hizmetin ev konforuna yakın bir ortamda sunulması, hizmete kolay ulaşılması, hizmetin zamanlaması, hizmeti sunanların konularında uzman olması, hizmetin süreklilik arz etmesi, güvenilir, doğru ve esnek olması gibi pek çok unsurdan etkilenmektedir (1,3,4). Literatür incelendiğinde hasta memnuniyetini bakım ve tedavi hakkında yeterli bilgilendirilme,

yeterli sağlık bakım personeli sayısı, iletişim, kurumun fiziksel koşulları, teknik hizmetler, bürokrasi, kolay ulaşılabilirlik yatan hasta memnuniyetini etkileyen faktörler olarak belirtilmektedir (1-3,5-7). Sağlık kurumlarının rekabet içinde olduğu günümüzde, hastanelerin rekabet üstünlüğü kazanabilmeleri ve sürdürebilmeleri için hasta memnuniyet parametrelerinin belirlenmesi, ölçülmesi ve değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır (8). Çünkü, hasta memnuniyeti, bakım kalitesinin önemli bir göstergesidir ve hasta memnuniyet düzeyi yüksek olan hastanelerin, kalite göstergelerinin de yüksek olduğu belirtilmektedir (3,9).

Hasta memnuniyeti ile ilgili ulusal ve uluslararası alanda kullanılmakta olan ölçekler (1,2,10) olmasına rağmen var olan ölçeklerin kurum kalite belirleme ihtiyaçlarına cevap vermemesi yeni bir ölçek geliştirme gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetini değerlendirmek amacı ile bu çalışma yapılmıştır.

YÖNTEM

Örneklem

“Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği (YHMÖ)” geçerlilik ve güvenilirlik çalışması için kozmopolit bir yapı gösteren

İstanbul'da bir üniversiteye bağlı tıp fakültesi hastanesinden hizmet alan hasta evreninden seçim yapıldı. Yaklaşık 1350 yataklı üniversite hastanesinde farklı servislerde yatarak tedavi gören kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen, 1-31 Aralık 2016 tarihleri arasında hastaneden taburcu olmak üzere olan toplam 1924 hastalık evrenden çalışmaya katılmayı kabul eden 1210 hasta araştırmanın örneklemini oluşturdu. Örneklem grubu gönüllük esasıyla tespit edildi. Örnekleme oluşturan grubun yaklaşık yarısı (n=610) cerrahi birimlerden diğer yarısı (n=600) dahili birimlerden hizmet alan hastalardan oluşturuldu. Çalışmada değişken başına en az 10 katılımcı bulunması gerekliliğine (11) uygun olarak, bu çalışmada kullanılan ölçek maddesi 48 olduğundan, örneklem sayısının oldukça yeterli olduğu görüldü.

Uygulama

Araştırmacılar tarafından, taburcu olmak üzere olan 26 hasta ile derinlemesine görüşmeler sonrasında elde edilen bulgular ve kapsamlı literatür incelenmesi doğrultusunda 87 adet madde içeren madde havuzu oluşturuldu. Lawshe tekniği uygulanarak, oluşturulan bu madde havuzu yönetici hemşireler ve uzman hemşirelerin görüşlerine sunuldu ve 48 maddelik ölçek oluşturuldu. Taburcu olmasına karar

verilen hastalara, henüz taburcu olmadan önce, araştırmanın amacı açıklandı, gönüllü katılan hastalara araştırma için hazırlanan anket formu verildi ve hasta anket formunu doldurduktan sonra geri alındı. Ölçek maddeleri geçerlilik ve güvenilirlik açısından istatistiksel olarak sınıandı.

Verilerin Analizi

Taslak ölçeğin kapsam geçerliliğinde uzman görüşlerinin değerlendirilmesi yöntemi kullanıldı. Bunun için Lawshe Tekniği kullanıldı. Taslak ölçeğin yapı geçerliliği, ölçek alt boyutlarının belirlenmesi amacıyla "Açımlayıcı" ve "Doğrulayıcı" faktör analizi kullanıldı. Taslak ölçeğin güvenilirliği için madde toplam puan analizi amacıyla Pearson Momentler Çarpımı Analizi yapıldı. Ölçek ve alt boyutlarının iç tutarlılığı için Cronbach Alfa Katsayısı hesaplandı. İstatistiksel analizler için NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007 (Kaysville, Utah, USA) programı kullanıldı.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırma için İstanbul Tıp Fakültesi Etik Kurulu'ndan onay ve araştırmanın yapıldığı hastane yönetiminden yazılı izin alındı. Hastalar araştırmanın amacı ve sonuçların kullanımı ile ilgili

bilgilendirildi, hastaların bilgilendirilmiş onam ile izinleri alındı. araştırmaya katılmaya gönüllü olan hastalara araştırma formları uygulandı.

BULGULAR

Sosyodemografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma %52,15'i (n=631) kadın, %47,85'i (n=579) erkek olmak üzere toplam 1210 hasta ile yapıldı. Çalışmaya katılan hastaların yaşları incelendiğinde; %20,74'ünün (n=251) 18-26 yaş arasında, %6,86'sının (n=83) 27-32 yaş arasında, %8,76'sının (n=106) 33-38 yaş arasında, %10,66'sının (n=129) 39-44 yaş arasında, %31,98'inin (n=387) 45-50 yaş arasında ve %20,99'unun (n=254) 51 yaş ve üzerinde olduğu belirlendi. Araştırmaya katılan hastaların %7,36'sının (n=89) eğitim durumunun okuryazar olduğu, %37,85'inin (n=458) ilköğretim, %42,48'inin (n=514) lise ve %12,31'inin (n=149) üniversite olduğu saptandı.

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri

Kapsam Geçerliliği: Araştırmada, hastalarla yapılan görüşmelere ait notlar araştırmacılar tarafından detaylı olarak incelenmiş, hasta hastaların olumlu/olumsuz geri bildirimleri ile istek / öneri / şikayetleri dikkate alındı. Konuyla ilgili literatür (1-3,9,15-19) incelendi ve

ilk aşamada 87 maddelik madde havuzu oluşturuldu. Lawshe tekniği ile uzman görüşleri alınarak denemelik ölçek öncesi madde sayısı 48'e indirildi. Cerrahi ve dahiliye kliniklerinde en az beş yıl deneyime sahip, toplam sekiz (2 lisans mezunu, 4 yüksek lisans mezunu, biri akademisyen, diğeri hastane yönetimi uzmanlığı olan toplam 2 doktora mezunu) hemşireden uzman grubu oluşturuldu. Uzman cevaplarının değerlendirilmesinde Kapsam Geçerlik Oranı-KGO (Content Validity Ratio/Index) indeksi kullanılmıştır. Lawshe analizi sonucuna göre, kapsam geçerliliği oranları 0,78'in altında olan 39 madde ölçekten çıkarıldı (11). Kapsam geçerlik oranları indeksi ölçütlerine göre nihai ölçek formu oluşturuldu. Ölçek 5 alt ölçek ve toplam 48 madde olarak oluşturuldu. Ölçekte yer alan ifadelerin tümü olumlu ifadelerdir. Ölçek maddeleri 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3= ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4= katılıyorum ve 5= tamamen katılıyorum şeklinde beşli Likert tarzda değerlendirilmektedir. Ölçekten alınabilecek toplam puanın en düştüğü 48 en yükseği en yükseği 240'dır. Ölçek, elde edilen toplam puanlar yükseldikçe memnuniyet düzeyinin arttığı, düştükçe azaldığı şeklinde yorumlanmaktadır.

Yapı Geçerliliği: Yapı geçerliliğini sağlamak amacıyla "Açımlayıcı Faktör

Analizi” ve “Doğrulayıcı Faktör Analizi” uygulandı. Kapsam analizi sonrasında geriye kalan 48 madde yeniden, 1’den 48’e kadar numaralandırılarak yapı geçerliliği için test edildi. Sonrasında 1210 kişiye ölçeği içeren anket formu uygulandı. Hastalardan alınan cevapların analizi yapıldı.

Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları: Araştırmada Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik ölçümü değeri 0,985 olarak belirlendi (Tablo 1). Bartlett Küresellik Testi sonuçları maddeler arasında ilişkinin varlığını ortaya koyarak faktör analizi için verilerin uygunluğunu gösterdi (Tablo 1).

Tablo 1. KMO Ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü		0,985
Bartlett Küresellik Testi	Ki kare	380229,460
	Serbestlik derecesi	1128
	Anlamlılık	0,000

Verilerin faktör analizine uygunluğunu ölçen analizlerden bir diğeri de, test maddelerinin “Başlangıç Ortak Değerlerin” incelenmesidir. Bu değerler incelendiğinde maddelerin başlangıç ortak değerleri en düşük 0,565 en yüksek 0,834 olduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Tablo 2: Faktör Analizi Matrisi, Başlangıç Ortak Değerlerin Gösterimi ve Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri*

Faktör Analizi	Başlangıç Ortak Değerler		Faktörü Oluşturan Maddelerin Güvenilirliğe Etkileri						
	Faktörler Yükleri	Başlangıç	Elde edilen	Ortalama	Sd	Madde Silindğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde Bütün Korelasyonu	Madde Silindğinde Cronbach Alfa
Faktör 1: Doktorlardan Memnuniyet									
α: 0,973 Ort: 4,39±0,61 % Var: 53,71									
S18 Doktorların beni, uygulanan tetkik, ilaçlar, tanı ve tedaviniz hakkında bilgilendirmesinden memnunum.	0,756	1,000	0,751	4,38	0,72	199,10	759,448	0,734	0,982
S19 Doktorumun, taburcu olduktan sonraki tedavi ve bakım konusunda beni yeterince bilgilendirdiğini düşünüyorum	0,722	1,000	0,696	4,34	0,72	199,14	760,241	0,712	0,982
S20 İhtiyaç duyduğumda doktorunuza ulaşabilirim.	0,674	1,000	0,667	4,28	0,79	199,21	757,147	0,718	0,982
S21 Doktorların beni muayene etme yönteminden memnunum.	0,794	1,000	0,819	4,42	0,66	199,06	760,755	0,763	0,982
S22 Doktorların hastalığının tedavisi konusundaki bilgilerinden memnunum.	0,804	1,000	0,821	4,41	0,69	199,08	759,875	0,752	0,982
S23 Doktorların hastalığının tedavisi konusundaki becerilerinden memnunum.	0,797	1,000	0,804	4,43	0,67	199,05	760,974	0,746	0,982
S24 Doktorların gösterdiği nezaket ve saygıdan memnunum.	0,801	1,000	0,817	4,44	0,66	199,04	760,976	0,752	0,982
S25 Doktorların bakım ve tedavim gereği benim için ayırdıkları zamandan memnunum.	0,789	1,000	0,807	4,37	0,72	199,11	758,343	0,761	0,982
S26 Doktorların muayene ve tedavilerim sırasında mahremiyetinize özen göstermesinden memnunum.	0,765	1,000	0,784	4,40	0,68	199,08	760,136	0,758	0,982
S27 Doktorumun benimle ilgili bilgileri ilgisiz kişilerden saklayacağını düşünüyorum.	0,725	1,000	0,723	4,37	0,69	199,11	760,610	0,737	0,982
S28 Doktorların beni dinlemesinden ve anlamasından memnunum.	0,799	1,000	0,824	4,40	0,68	199,09	759,849	0,766	0,982
S29 Doktorların verdikleri bakımın tümünden memnunum.	0,805	1,000	0,832	4,43	0,67	199,06	760,442	0,764	0,982
Faktör 2: Hemşirelerden Memnuniyet									
α: 0,967 Ort: 4,28±0,60 % Var: 103,57									
S1 Bakım ve tedavimi yapan hemşirenin kendisini tanıttımasından memnunum.	0,709	1,000	0,642	4,23	0,77	199,26	759,342	0,682	0,982
S2 Hemşirelerin servisin fiziki ortamı ve işleyişi ile ilgili gerekli açıklamaları yaptığını düşünüyorum.	0,648	1,000	0,632	4,15	0,82	199,33	756,020	0,712	0,982
S3 Hemşireler uygulanan tedavi ve bakım uygulamaları hakkında bilgi verdi.	0,612	1,000	0,640	4,29	0,74	199,20	758,908	0,724	0,982

S4 Taburcu olduktan sonra yapmam gerekenlerle ilgili bilgi verilmesinden memnunum.	0,598	1,000	0,606	4,24	0,75	199,24	759,080	0,708	0,982
S5 İhtiyaç duyduğumda hemşirelere ulaşabildim.	0,694	1,000	0,633	4,29	0,77	199,20	759,239	0,687	0,982
S6 Tıbbi bakımına yönelik sorun ve ihtiyaçlarımın doğru belirlendiğini ve karşılandığını düşünüyorum.	0,617	1,000	0,684	4,30	0,70	199,19	759,006	0,764	0,982
S7 Hemşireler bakım ve tedavi uygulamaları için onayımı aldı.	0,625	1,000	0,696	4,32	0,67	199,17	760,363	0,766	0,982
S8 Bakım ve tedavilerim planlanan zamanda ve doğru biçimde yapıldı.	0,632	1,000	0,685	4,35	0,68	199,14	760,356	0,750	0,982
S9 Hemşireler bakım ve tedavilerimin uygulanması sırasında mahremiyetime özen gösterdi.	0,590	1,000	0,641	4,32	0,71	199,17	759,321	0,739	0,982
S10 Hemşirelerin mesleki beceri ve yeteneklerinin (serum takma vb) yeterli olduğunu düşünüyorum.	0,658	1,000	0,651	4,35	0,72	199,14	759,825	0,721	0,982
S11 Beslenme, kişisel temizlik, hareket etme, tuvalet ihtiyaçlarımın karşılanması gibi konularda hemşirelerden yeterli yardımı aldım.	0,539	1,000	0,565	4,08	0,91	199,40	754,458	0,673	0,982
S12 Bakım ve tedavimi yapan hemşireler bende güven duygusu yaratıyor.	0,731	1,000	0,761	4,34	0,70	199,15	758,567	0,771	0,982
S13 Hemşirelerin konuşurken anlayabileceğim bir şekilde açık ve anlaşılır dil kullanmasından memnunum.	0,702	1,000	0,752	4,33	0,69	199,15	758,973	0,777	0,981
S14 Hemşirelerin sorularımı cevaplamak için yeterli zaman ayırmasından memnunum.	0,693	1,000	0,727	4,24	0,77	199,24	755,537	0,773	0,981
S15 Hemşirelerin nazik ve saygılı davranışından memnunum.	0,705	1,000	0,740	4,32	0,72	199,16	757,650	0,772	0,981
S16 Hemşirelerin tüm hastalara eşit davranmasından memnunum.	0,684	1,000	0,741	4,32	0,71	199,17	757,808	0,787	0,981
S17 Genel olarak hemşirelik hizmetleri kalitesinden memnunum.	0,713	1,000	0,742	4,34	0,70	199,15	758,667	0,768	0,982
Faktör 3: Diğer Hizmetlerden Memnuniyet									
α: 0,947 Ort: 4,10±0,74 % Var: 44,17									
S40 Yemek dağıtım saatlerinden memnunum.	0,790	1,000	0,793	4,09	0,88	199,39	754,037	0,704	0,982
S41 Yemek malzemelerinin temizliğinden memnunum.	0,809	1,000	0,834	4,07	0,90	199,42	752,716	0,716	0,982
S42 Yemeklerin sunumundan memnunum.	0,822	1,000	0,819	4,00	0,97	199,48	752,108	0,675	0,982
S43 Yemek servisi yapan personelden memnunum.	0,766	1,000	0,767	4,09	0,90	199,39	753,348	0,700	0,982
S44 Odamın ısılandırılmasından ve havalandırmasından memnunum.	0,577	1,000	0,640	4,09	0,91	199,40	753,477	0,693	0,982
S45 Odam hava durumuna uygun şekilde ısıtıldı.	0,591	1,000	0,642	4,08	0,90	199,40	753,891	0,690	0,982
S46 Tedavim ve bakımım ile ilgili gerekli malzeme ve ilaçlar zamanında temin edildi.	0,552	1,000	0,705	4,19	0,81	199,29	754,276	0,766	0,981
S47 Hastane içinde yön bulma için konulan işaret ve levhaların yeterli olduğunu düşünüyorum.	0,587	1,000	0,652	4,11	0,84	199,38	755,132	0,714	0,982
S48 Güvenlik elemanlarının sunduğu hizmetten memnunum.	0,564	1,000	0,686	4,16	0,79	199,33	756,062	0,738	0,982
Faktör 4: Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet									
α: 0,931 Ort: 4,03±0,87 % Var: 18,90									
S35 Yatak takımlarımın temizliğinden memnunum.	0,548	1,000	0,699	4,14	0,92	199,34	752,347	0,708	0,982
S36 Odanın temizliğinden memnunum.	0,735	1,000	0,825	4,06	0,97	199,42	750,396	0,709	0,982

S37 Tuvalet ve banyoların temizliğinden memnunum.	0,775	1,000	0,809	3,89	1,10	199,60	748,667	0,648	0,982
S38 Temizlik işleri yapan personelden genel olarak memnunum.	0,717	1,000	0,828	4,09	0,92	199,39	751,283	0,726	0,982
S39 Hastanenin genel temizliğinden memnunum.	0,705	1,000	0,797	3,97	0,99	199,51	750,500	0,692	0,982
Faktör 5: Diğer Personellerden Memnuniyet									
α: 0,931 Ort: 4,19±0,74 % Var: 13,62									
S30 Yatış işlemleri yapan görevlilerin işe ilgisi, nezaketi ve yardımseverliğinden memnunum.	0,697	1,000	0,813	4,23	0,79	199,26	755,942	0,744	0,982
S31 Yatış işlemleri sırasında gerekli bilgilendirmeler yapıldı.	0,698	1,000	0,834	4,22	0,79	199,26	755,412	0,762	0,982
S32 Hastaneye yatış işlemleri sırasında bekleme süresi kısaydı.	0,650	1,000	0,736	4,14	0,88	199,35	753,591	0,714	0,982
S33 Yatış işlemleri yapan görevlilerin ilgisi, nezaketi ve yardımseverliğinden memnunum.	0,568	1,000	0,774	4,20	0,84	199,29	753,060	0,762	0,981
S34 İhtiyacım olduğunda görevli yardımcı personele kolayca ulaşabildim.	0,540	1,000	0,761	4,16	0,87	199,32	752,452	0,751	0,982

* Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

“Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği”nden elde edilen verilerden faktör analizine uygunluğu saptandıktan sonra, ölçeğe ait yapılan analiz sonuçlarına göre, Eigen değerleri (öz değer) ve açıklanan

toplam varyans sonuçlarına dayanarak anlamlı bileşim maddeleri saptandı ve kaç faktör seçileceğine karar verildi (Tablo 3).

Tablo 3: Faktör Analizi Gösterim Tablosu

	<i>Sorular</i>	<i>Özdeğerler toplamı</i>	<i>Varyansın %</i>	<i>Toplam Varyans %</i>
Faktör 1	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	26,818	55,871	55,871
Faktör 2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	4,491	9,357	65,228
Faktör 3	40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	1,838	3,830	69,057
Faktör 4	35, 36, 37, 38, 39	1,094	2,280	71,337
Faktör 5	30, 31, 32, 33, 34	1,056	2,199	73,537

Bu 5 faktör oluşturulan ölçeğin varyansının %73,537’ini açıklamaktadır. Analiz sonucunda elde edilen varyans oranları ne kadar yüksekse, ölçeğin faktör yapısı da o kadar güçlü olmaktadır. Sosyal bilimlerde yapılan analizlerde %40 ile %60 arasında değişen varyans oranları yeterli

iken bu oran bu çalışmamızda %73,54 olarak belirlendi.

Tablo 4 incelendiğinde, faktör 1 ile faktör 2 arasında, faktör 3 ile faktör 4 arasında güçlü, diğerleri arasında ise orta düzeyde ve pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptandı ($p < 0,01$).

Tablo 4: Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin Alt Boyutları Arasındaki İlişki

		Faktör.1	Faktör.2	Faktör.3	Faktör.4	Faktör.5
	<i>r</i>	1,000	0,810	0,611	0,579	0,675
Faktör.1	<i>p</i>		0,001**	0,001**	0,001**	0,001**
	<i>r</i>		1,000	0,688	0,666	0,737
Faktör.2	<i>p</i>			0,001**	0,001**	0,001**
	<i>r</i>			1,000	0,800	0,784
Faktör.3	<i>p</i>				0,001**	0,001**
	<i>r</i>				1,000	0,783
Faktör.4	<i>p</i>					0,001**
	<i>r</i>					1,000
Faktör.5	<i>p</i>					

r = Spearman's Correlation ** $p < 0,01$

“Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği” Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları: Elde edilen modelin uygunluğu

(fit of model); Ortalama Hataların Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation; RMSEA), Karşılaştırmalı Uygunluk İndeksi (Comparative Fit Index; CFI) kriterleri ile sınıandı. Yapılan analiz sonucu, modelin uygunluğuna ilişkin

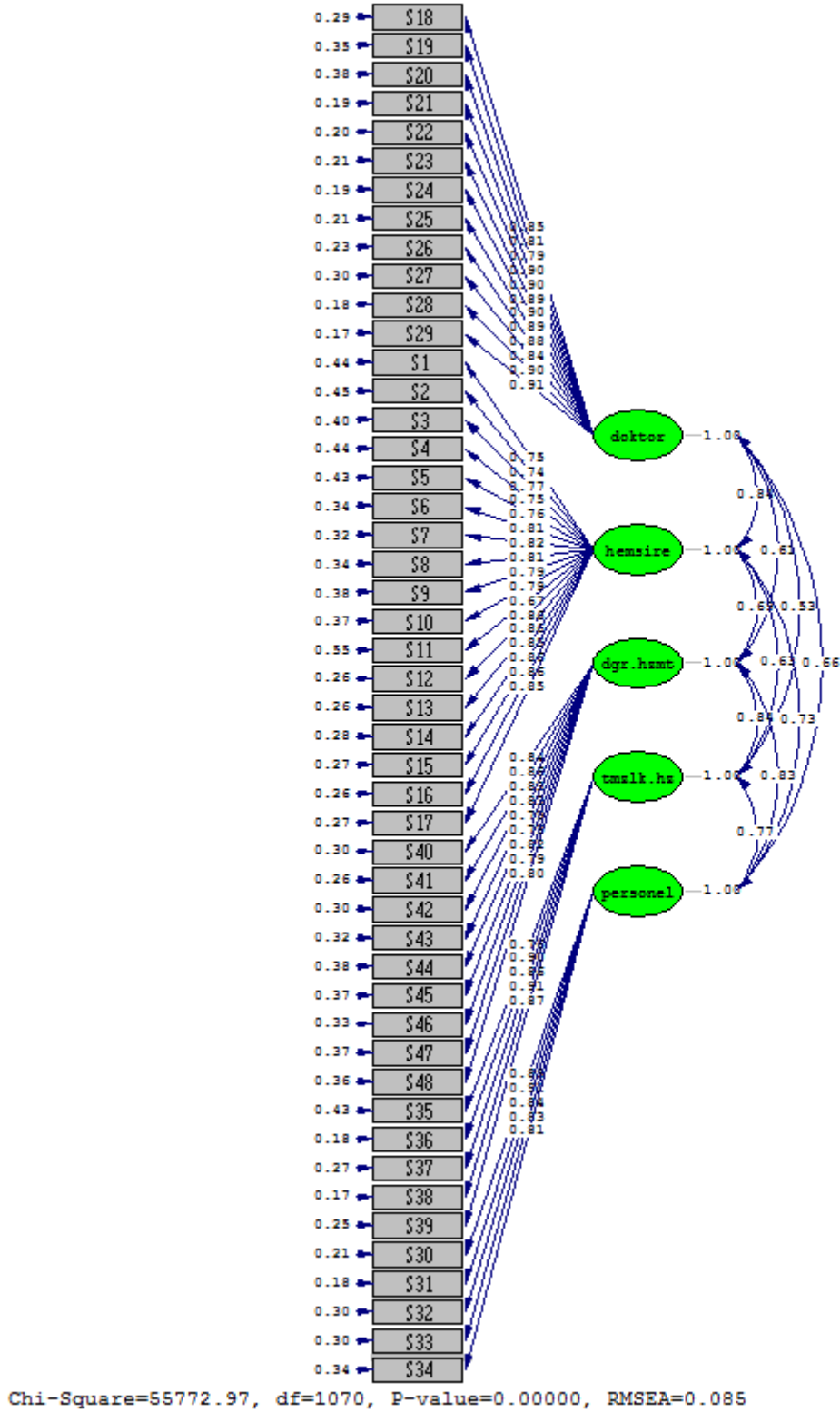
RMSEA uyum ölçümü 0.085 olup, kabul edilebilir uyum göstermektedir. Modelin uygunluğu için kriter olarak kullanılan CFI değeri .98 olarak belirlendi (Tablo 5).

Tablo 5: Doğrulayıcı Faktör Analizine Ait Uyum Ölçüleri

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Uyum	Edilebilir	Modelin Sonuçları	Uyum
RMSEA	$0 < \text{RMSEA} < 0,05$	$0,05 \leq \text{RMSEA} \leq 0,10$		0,085	Kabul Edilebilir
NFI	$0,95 \leq \text{NFI} \leq 1$	$0,90 \leq \text{NFI} \leq 0,95$		0,98	İyi uyum
NNFI	$0,97 \leq \text{NNFI} \leq 1$	$0,95 \leq \text{NNFI} \leq 0,97$		0,98	İyi uyum
CFI	$0,97 \leq \text{CFI} \leq 1$	$0,95 \leq \text{CFI} \leq 0,97$		0,98	İyi uyum
IFI	$0,97 \leq \text{IFI} \leq 1$	$0,95 \leq \text{IFI} \leq 0,97$		0,98	İyi uyum
SRMR	$0 \leq \text{SRMR} \leq 0,05$	$0,05 \leq \text{SRMR} \leq 0,10$		0,043	İyi uyum
RFI	$0,90 \leq \text{RFI} \leq 1$	$0,85 \leq \text{RFI} \leq 0,90$		0,98	İyi uyum

Tüm göstergeler Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin beş alt boyut altında iyi düzeyde açıklanabileceğini ve maddeler arasındaki korelasyonun iyi düzeyde olduğunu göstermektedir. Yatan Hasta Memnuniyeti ölçeğine ilişkin 5 alt boyutu oluşturan soruların, doğrulayıcı

faktör analizi sonucundaki standartlaştırılmış yükleri Şekil 1'de yer almaktadır. Maddelere ilişkin korelasyon katsayılarının 0.67 ile 0.91 arasında değişim gösterdiği gözlenmiştir (Tablo 4).



Şekil 1:Yatan Hasta Memnuniyeti ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi grafiği

Güvenilirlik Analizi: Yatan Hasta Memnuniyeti ölçeğinin iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında toplam ölçeğin

Cronbach Alfa iç tutarlılık değerinin 0,982 arasında olduğu saptandı (Tablo 6).
olduğu, alt ölçeklerin ise 0,931-0,973

Tablo 6: Yatan Hasta Memnuniyeti anketinin alt boyutları iç tutarlılık değerleri

	<i>Soru sayısı</i>	Cronbach Alfa
<i>Doktorlardan Memnuniyet</i>	12	0,973
<i>Hemşirelerden Memnuniyet</i>	17	0,967
<i>Diğer Hizmetlerden Memnuniyet</i>	9	0,947
<i>Temizlik Hizmetlerden Memnuniyet</i>	5	0,931
<i>Diğer Personellerden Memnuniyet</i>	5	0,931
Toplam	48	0,982

Faktörü oluşturan maddelerin güvenilirlik düzeyine etkileri ise Tablo 2’de sunulmuştur. Tabloda madde silindiğinde Cronbach Alfa değerleri incelendiğinde herhangi bir maddenin faktörden çıkarılmasının güvenilirliği arttırmayacağı görülmektedir. Bu çerçevede 48 maddelik faktör yapısı korunmuştur.

TARTIŞMA

Hasta başvurduğu sağlık kuruluşunda tıbbi bakım ve tedavi uygulamalarından otelecilik hizmetlerine kadar pek çok farklı alanda sunulan hizmetin alıcısıdır. Sunulan bu hizmet hastanın beklentileri ve algıları ile değerlendirilmekte, sonuçta memnuniyet ya da memnuniyetsizlik olarak bir yargıya varılmaktadır. Hasta memnuniyeti bir kalite göstergesidir (2,3,9). Farklı hasta memnuniyeti ölçüm araçları geliştirilmiş

olmakla birlikte kurumun değerlendirmek isteği tüm parametreler için birden fazla ölçüm aracı aynı anda kullanılabilceği gibi yeni bir araç geliştirilebilir.

Araştırmamızda, literatürde var olan ölçekler (4,5,10,13,14), konu ile ilgili yapılmış araştırma sonuçları (1-3,9,15-19), araştırmacıların önerileri dikkate alınarak, ilk aşamada 87 maddelik madde havuzu oluşturulmuştur. Maddelere ilişkin kapsam geçerlik oranı, her bir madde için olumlu cevap vermiş uzman sayılarının toplamının, toplam uzman sayısına oranının bir eksiği olarak ifade edilmektedir (11). Her bir madde için elde edilen kapsam geçerlik oranlarının, istatistiksel olarak anlamsız bulunanlar çıkarıldıktan sonra geriye kalan maddeler üzerinden tüm kapsam geçerlik oranlarının ortalamaları kapsam geçerlik indeksini vermiştir. $KGO = (Ne / N - 2) / (N / 2)$ formülü ile hesaplanmıştır. Lawshe kapsam geçerliliği oranına göre $p=0,05$ (tek yönlü)

güven aralığında, asgari 8 uzman varsa ve bazı ifadelerin KGO değeri 0,78'den küçükse bu maddeler ölçekten çıkarılır (11). Araştırmadaki Lawshe analizi sonucunda 39 maddenin kapsam geçerliliği oranları 0,78'in altında olduğu için çıkarılmıştır. Böylece ölçek 48 maddeye indirgenmiştir.

Yapı geçerliliğini sağlamak amacıyla "Açımlayıcı Faktör Analizi" ve "Doğrulayıcı Faktör Analizi" uygulandı. Kapsam analizi sonrasında geriye kalan 48 madde yeniden, 1'den 48'e kadar numaralandırılarak yapı geçerliliği için test edildi. Ölçeğe açımlayıcı faktör analizi uygulandı ve örneklem büyüklüğünün uygunluğu KMO ve Barlett istatistiği ile onaylandı (KMO = .985; $X^2 = 380229,460$, $p \leq 0.001$) (Tablo 1). Araştırmada Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik ölçümü değeri 0,985 olarak belirlenmesi sonucunda, bu değer mükemmel bir değer olduğu ve ilgili veri gruba analiz yapılmasının uygun olduğu anlaşıldı (11).

Bartlet Küresellik Testi, korelasyon matrisinin benzer matris olup olmadığı hipotezini test etmek için kullanılmış olup ve bu hipotez $p < 0,001$ seviyesinde reddedilmiştir (Tablo 1). Bu da bize maddeler arasında ilişkinin varlığını ortaya koyarak faktör analizi için verilerin uygunluğunu göstermektedir (11). Açımlayıcı faktör analizi sonucunda, ölçek

ile ilgili beş alt faktöre ulaşılmıştır. Bu beş alt faktör; "*Doktorlardan Memnuniyet*", "*Hemşirelerden Memnuniyet*", "*Diğer Hizmetlerden Memnuniyet*", "*Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet*" ve "*Diğer Personellerden Memnuniyet*" olarak adlandırılmıştır. Bu beş faktör oluşturulan ölçeğin varyansının %73,537'ini açıklamaktadır. Analiz sonucunda elde edilen varyans oranları ne kadar yüksekse, ölçeğin faktör yapısı da o kadar güçlü olmaktadır. Sosyal bilimlerde yapılan analizlerde %40 ile %60 arasında değişen varyans oranları yeterli iken bu oran bu çalışmamızda %73,54 olarak belirlendi (11). Faktörler arasındaki korelasyon değerinin orta ve yüksek düzeyde olması nedeniyle oluşturulan ölçeğin tek boyutlu olarak kullanılması önerilmektedir. Benzer çalışmalarda; Ercan ve arkadaşları (2004) yedi faktör (Cronbach alfa değeri=0.9682), Huber ve arkadaşları (2008) beş faktör (toplam açıklanan varyans % 65.8), Helena & Neves (2008) altı faktör (Cronbach alfa değeri= 0.97 ve toplam açıklanan varyans % 67.01), Kamra ve arkadaşları (2016) sekiz faktör (toplam açıklanan varyans 68%), Yağcı ve Duman (2006) dört faktör (Cronbach alfa değeri= 0.94) olarak bulmuştur (4,5,7,10,13).

Açımlayıcı faktör analizine ilişkin modelin uygunluğu da doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. RMSEA uyum

ölçümü 0.085 olup, kabul edilebilir uyum göstermektedir. RMSEA değerinin sıfıra yaklaşması ideal modelin habercisi olarak kabul edilmektedir (20). Diğer uyum ölçülerinden NFI, NNFI, IFI, SRMR ve RFI ölçümleri iyi uyum göstermektedir. Doğrulamalı faktör analizi sonucunda açıklayıcı faktör analizinden elde edilmiş olan faktör yapısının iyi düzeyde olduğunu onaylamıştır.

Bu çalışmada, ölçeğin Cronbach alfa (α) iç tutarlık katsayısı .98 olarak bulunmuştur. Alfa değerinin $>.90$ olması güvenilirliğin mükemmel olduğunu göstermektedir (11). Bu araştırmanın sonucunda 48 maddeden oluşan “Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği” geliştirilmiştir. İstatistiksel değerlendirme sonucunda ölçek geçerli ve güvenilir bulunmuştur.

KAYNAKLAR

1. Kıdak LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2008; 10(3):87-122.
2. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul’da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal. 2008; 21(1), 33-49.
3. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın sonucunda yüksek güvenilirlik ve geçerlikte “Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği” geliştirilmiştir. Yapılan istatistiksel değerlendirme sonucunda ölçek geçerli ve güvenilir bulunmuştur. Araştırma tek bir kurumun hastanelerinden hizmet alan hastalar üzerinde yapılmış, ölçek kurum ihtiyaçları göz önüne alınarak oluşturulmuştur. Bu açıdan farklı kurumlarda da uygulanıp, diğer ölçek sonuçları ile kıyaslanmaya ihtiyaç vardır. Hastaların beklenti ve algılarının zaman içinde değişebileceği gerçeğinden yola çıkarak, geliştirilen tüm ölçeklerin uzun vadede geçerli ve güvenilir bir yapı sergileyemeyeceği daima göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle ölçek tekrar tekrar test edilmeli, sonuçları diğer ölçek sonuçları ile karşılaştırılmalıdır.

health care: a literature study. Scandinavian journal of caring sciences. 2002;16(4), 337-344.

4. Kamra V, Singh H, Kumar De K. Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector. Total Quality Management & Business Excellence. 2016; 27(9-10), 1013-1027.

5. Huber JP, Saldutto B, Hüry C, Conzelmann M, Beutler M, Fusek M, Münzer T. Assessment of patient satisfaction in geriatric hospitals: a methodological pilot study. Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie. 2008; 41(2), 124-131.

6. Tervo-Heikkinen T, Kvist T, Partanen P, Vehviläinen-Julkunen K, Aalto P. Patient satisfaction as a positive nursing outcome. *Journal of Nursing Care Quality*. 2008; 23(1), 58-65.
7. Helena Vinagre M, Neves J. The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International journal of health care quality assurance*. 2008; 21(1), 87-103.
8. Patwardhan A, Patwardhan D. Business process re-engineering—saviour or just another fad? One UK health care perspective. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2008; 21(3), 289-296.
9. Jha AK, Orav EJ, Zheng J, Epstein AM. Patients' perception of hospital care in the United States. *New England Journal of Medicine*. 2008; 359(18), 1921-1931.
10. Ercan İ, Ediz B, Kan İ. Sağlık kurumlarında teknik olmayan boyut için hizmet memnuniyetini ölçebilmek amacıyla geliştirilen ölçek. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*. 2004; 30(3):151-157.
11. Şencan H. Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlik ve Geçerlilik. Ankara: Seçkin Yayıncılık; 2005. p.51-811.
12. Yurdugül H. Ölçek geliştirme çalışmalarında kapsam geçerliği için kapsam geçerlik indekslerinin kullanılması. XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, 2005; 1, 771-774.
13. Yağcı Mİ, Duman T. Hizmet kalitesi-müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 2006; 7 (2): 218-238.
14. Ancarani A, Di Mauro C, Giammanco MD. Patient satisfaction, managers' climate orientation and organizational climate. *International Journal of Operations & Production Management*. 2011; 31(3), 224-250.
15. Aslan Ş, Mete Sezgin M, Haşiloğlu SB. Özel sağlık kuruluşlarında müşteri memnuniyeti ve memnuniyeti oluşturan unsurların araştırılması. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*. 2017;1(20): 23-40.
16. Alotaibi M, Alazemi T, Alazemi F, Bakir Y. Patient satisfaction with primary health-care services in Kuwait. *International journal of nursing practice*. 2015; 21(3), 249-257.
17. Atallah MA, Hamdan-Mansour AM, Al-Sayed MM, Aboshaiqah AE. Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided: The Saudi experience. *International journal of nursing practice*. 2013;19(6), 584-590.
18. Ahmad I, Nawaz A, ud Din S. Dynamics of patient satisfaction from health care services. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 2010; 9(1):37-41.
19. Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M. et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *Bmj*. 2012; 344, e1717.
20. Günüş S, Kayri M. Türkiye'de internet bağımlılık profili ve internet bağımlılık ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik-güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2010; 39(39), 220-232.