

Hayvan hastanelerinde acil, veteriner klinik hizmetleri ve hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçekleri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması

Mustafa Bahadır ÇEVİRİMLİ^{1a}, Burak MAT^{1b}, Aytekin GÜNLÜ^{1c}✉, Mustafa Agah TEKİNDAL^{2d},
Zehra GÜNLÜ^{2e}

¹Selçuk University, Faculty of Veterinary Medicine, Department of Livestock Economics; ²Selçuk University, Faculty of Veterinary Medicine, Department of Biostatistics, Konya, Turkey

^aORCID: 0000-0001-5888-242X; ^b ORCID: 0000-0002-0455-8736; ^c ORCID: 0000-0002-1989-8119;

^d ORCID: 0000-0002-4060-7048; ^e ORCID: 0000-0003-3399-7065

✉ Sorumlu yazar: agunlu@selcuk.edu.tr

Geliş tarihi: 11.07.2018- Kabul tarihi: 20.04.2019

Özet: Veteriner klinikleri ve hayvan hastanelerinin hasta sahiplerine ait beklentileri en üst düzeyde karşılamaları ve memnuniyet düzeylerini artırmaları hayvan sağlığı hizmeti veren kurumların kârlılık, verimlilik ve sürdürülebilirliğinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu kapsamda çalışmada amaç, hasta sahiplerinin memnuniyeti konusunda bir ölçme aracı geliştirmek ve bu ölçme aracının geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasının yapılmasıdır. Çalışmada Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçeği (HSMK-Ö), Hasta Sahibi Memnuniyet Değerlendirme Ölçeği-Acil (HSMD-A), Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği (VKHM-Ö) ölçme araçlarının yapı geçerliliği yapılmıştır. Çalışmaya başlamadan önce yapılan güç analizi (%80.121 güçle) sonucu belirlenen, 212 hasta sahibine uygulanmıştır. Yapı geçerliliği için; güvenilirlik analizlerinde Cronbach Alfa (α) katsayısı kullanılmıştır. Geçerlik analizi için faktör analizi uygulanmıştır. HSMK-Ö; HSMD-A; VKHM-Ö maddeleri Varimax döndürme yöntemi sonucunda tek faktörlü bir yapı olarak belirlenmiştir. Geliştirilen ölçeklerde HSMK-Ö'de 14 madde, HSMD-A'da 8 madde, VKHM-Ö'de 18 madde için hesaplanan Cronbach Alfa (α) güvenilirliği katsayıları sırasıyla 0.759; 0.936; 0.778 çıkmıştır. Açıklanan toplam varyans incelendiğinde HSMK-Ö ve VKHM-Ö'de 4, HSMD-A'da tek faktörün bulunduğu ve bu ölçülen özelliğin her ölçek için sırasıyla %58.06; %61.375; %70.39'unun ölçüldüğü söylenebilir. HSMK-Ö, HSMD-A ve VKHM-Ö ölçme araçlarının geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir. Türkiye'de yapılacak farklı örneklem gruplarındaki hasta sahibi memnuniyetine ait çalışmalarda kullanımının yaygınlaştırılması önerilmektedir.

Anahtar sözcükler: Geçerlik, güvenilirlik, hayvan hastanesi, hasta sahibi, memnuniyet, ölçek geliştirme.

Emergency, veterinary clinical services and patient owners satisfaction criteria scales in animal hospitals: Validity and reliability study

Abstract: Veterinary clinics and animal hospitals need to be able to meet patient expectations at the highest level and increase their level of satisfaction. It plays an important role in the profitability, productivity and sustainability of animal health service providers. In this context, the aim of the study is to develop a measurement tool about the satisfaction of patient owners and to carry out the validity and reliability study of this measurement tool. The construct validity of the Patient Ownership Satisfaction Criteria Scale (HSMK-Ö), Patient Ownership Satisfaction Rating Scale (HSMD-A) and Veterinary Clinical Satisfaction Scale (VKHM-Ö). The power analysis (80.121% strength) performed prior to starting the study was applied to 212 patients whose outcome was determined. To ensure structural validity; Cronbach alpha (α) coefficient was used in reliability analyzes. Factor analysis was applied for validity analysis. HSMK-Ö; HSMD-A; VKHM-Ö items were identified as a one-factor structure as a result of the Varimax rotation method. In the developed scales, the cronbach alpha (α) reliability coefficients calculated for 14 items in HSMK-E, 8 items in HSMD-A and 18 items in VKHM-Ö were 0.759; 0.936; 0.778. When the total variance explained, there is only one factor in HSMK-Ö and VKHM-Ö in HSMD-A, and this measured value is 58.06% for each scale; 61.375%; 70.39% can be said to be measured. It can be said that HSMK-Ö, HSMD-A and VKHM-Ö measuring instruments are valid and reliable. Expanding the utilization of of satisfaction studies in patients with different sample groups is proposed to be held in Turkey.

Keywords: Animal hospital, patient ownership, reliability, satisfaction, scale development, validity.

Giriş

Veteriner hekimlik mesleği geçmişten günümüze hayvanların tedavi edilmesi ve iyileştirilmesinde, sürdürülebilir hayvansal üretim ile hayvansal gıda üretiminin güvence altına alınmasında, halk sağlığının korunmasında ve kırsal kalkınmanın dengeli bir şekilde gerçekleşmesinde önemli fonksiyonları üstlenmiş bir konumdadır (5). Veteriner hekimlik, istihdam alanının genişliği ve son yıllarda işsizlik oranının en düşük meslek grupları arasında olması gibi önemli avantajlara sahiptir (20). Veteriner hekimliğin istihdamında ilk sırada klinisyen veteriner hekimlik gelmektedir. Günümüz şehirleşme oranının artması ve yaşam tarzındaki değişikliklere bağlı olarak pet hayvanları kentleşen toplumların bir parçası haline gelmektedir (2). Artan pet hayvanı sayısına bağlı olarak bu alt sektöre yönelik hizmet üreten ve hayvan sağlığını koruma hizmeti sunan veteriner klinik, poliklinik ile hayvan hastanelerinin sayısı son yıllarda hızla artmaktadır (1). Bünyesinde veteriner fakültesi bulunan üniversitelerin hayvan hastaneleri uzman personel ile nitelikli örnek bir veteriner hekimlik hizmeti sunulan, aynı zamanda uygulamalı eğitim veren kurumların başında gelmektedir. Bu birimler eğitim vermenin yanı sıra ilerde bu alanda çalışmayı düşünen veteriner hekim adaylarına örnek bir yapı oluşturmaları bakımından da önemlidir. Klinisyen veteriner hekimlerin mesleki bilgi yanında, müşteri ilişkileri, hizmet kalitesi yöntemleri, hasta kayıt sistemleri ve hasta takibi gibi konularda gerekli yeterliliklere sahip olmaları gerekmektedir. Ayrıca günümüzde hasta sahibi memnuniyeti konuları artan rekabet ortamında giderek önem kazanmaktadır. Veteriner klinikleri ve hayvan hastanelerinde kaliteli bir hizmetin önemli göstergelerinden birisi de hasta sahiplerinin memnuniyet düzeyidir. Memnuniyet düzeyinin bilinmesi ve periyodik olarak takip edilmesi, sunulmakta olan veteriner hekimlik hizmetlerinin iyileştirilmesine, hasta sahiplerinin beklentilerine yönelik niteliğin artırılması bakımından günümüzde önemli olup, öneminin yakın gelecekte de artacağı söylenebilir (9, 16).

Konuyla ilgili insan sağlığına yönelik verilen hastane hizmetleri ile ilgili ölçek çalışmaları sıklıkla karşımıza çıkmakta iken (9, 16, 22), veteriner klinikleri ve hayvan hastanelerinde hasta memnuniyeti ile Türkiye’de yapılmış sınırlı sayıda çalışma olup, ölçek geliştirilen bir çalışmaya rastlanmamıştır (3, 6).

Bu çalışma, Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi Hayvan Hastanesi’nden hayvan sağlığı hizmeti alan hasta sahiplerinin memnuniyetini ve beklentilerini ölçmek, bu konu ile ilgili bir ölçek geliştirmesine öncülük etmek ve geliştirilen ölçeğin ilerde bu alanda yapılacak çalışmalarda kullanılabilir olması amaçlarıyla yapılmıştır.

Materyal ve Metot

Bu çalışmada Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi Hayvan Hastanesi’nden hayvan sağlığı hizmeti alan hasta sahipleri ile yapılan yüz yüze görüşmede uygulanan formlardan elde edilen bilgiler araştırmanın materyalini oluşturmuştur.

Araştırmanın örneklem büyüklüğü, çalışmaya başlamadan önce yapılan güç analizi (priori power analysis) % 80.21 ile belirlenmiş olup, 2017 yılında Nisan-Aralık aylarında Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi Hayvan Hastanesi’ne gelen 212 adet hasta sahiplerine uygulanan formlardan oluşturulmuştur. Uygulanan formlarla hasta sahiplerinin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi için üç adet ölçek geliştirilmiştir. Bu ölçekler: 1. Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçeği (HSMK-Ö) (14 Madde), bu ölçekle hasta sahibinin memnuniyet kriterlerinin neler olduğunun belirlenmesi, 2.Hasta Sahibi Memnuniyet Değerlendirme Ölçeği-Acil (HSMD-A) (8 Madde) olup, bu ölçekle hasta sahiplerinin veteriner acil klinikten aldıkları hizmetten memnuniyet düzeyinin tespit edilmesi, 3.Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği (VKHM-Ö) (18 Madde) olup, hasta sahiplerinin hayvan hastanesi polikliniklerinden almış oldukları veteriner hizmetlerinden ne düzeyde memnun olduklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Ölçek maddeleri hazırlanırken DELPHI süreci ile yazarlar tarafından madde havuzu oluşturulmuştur. Sonraki aşamada hazırlanan form, 3 adet uzman tarafından değerlendirilmiş ve nihai form oluşturulmuştur. Hazırlanan soru formlarında negatif ifade bulunmamaktadır. Ölçek maddeleri 1 ile 5 arasında belirlenen Likert tipi ölçek skorlaması ile belirlenmiştir. Ölçeklerin geçerlik ve güvenilirlikleri test edilmiştir.

Ölçeklerin yapı geçerliliği için; güvenilirlik analizlerinde Cronbach Alfa (α) katsayısı kullanılmıştır. Geçerlik analizi için her ölçeğe ayrı ayrı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizine uygunluk Bartlett’s küresellik testi, örneklem sayısının yeterliliğinde Kaiser-meyer-olkin örneklem yeterliliği istatistiği ile değerlendirilmiştir. Geliştirilen ölçeklerin maddeleri Varimax döndürme yöntemi sonucunda hasta sahibi memnuniyet kriterleri ve veteriner klinik hizmet memnuniyeti ölçeklerinde dört faktörlü, hasta sahibi memnuniyet değerlendirme ölçeği-acilde tek faktörlü bir yapı olarak belirlenmiştir. Çok faktörlü yapının belirlenmesi için Varimax döndürme yöntemi kullanılmaktadır. Varimax yönteminde basit yapıya ve anlamlı faktörlere ulaşmada faktör yükleri matrisinin sütunlarına öncelik verilir. Varimax yönteminde daha az değişkenle faktör varyanslarının maximum olması sağlanacak şekilde döndürme yapılır (13). Ölçeklerin toplanabilirliği ise Tukey toplanabilirlik testi ile değerlendirilmiştir (7, 8, 15). Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22 istatistik paket programı kullanılmıştır (12).

Bulgular

Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi Hayvan Hastanesi'ne gelen hasta sahiplerine tek seferde 3 farklı form uygulanmıştır. Bunlardan ilki; Tablo 1'de hasta sahibinin alacağı veteriner hekimlik ve hastane hizmetlerinden memnun olabilmesi için hangi kriterlere dikkat ettiğinin belirlenmesine yönelik sorular sorulmuş ve geliştirilen Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri Ölçeği'nin (HSMK-Ö) soru bazlı güvenilirlik katsayıları verilmiştir. İkinci hazırlanan form; hasta sahiplerinden

hayvan hastanesi acil kliniğe gelenlere, acil klinikten almış oldukları hizmetin yeterlilik durumuna ilişkin formda acil klinik için hasta sahibi memnuniyet değerlendirme ölçeği (HSMD-A) geliştirilmiştir. Üçüncü formda yer alan maddeler; hasta sahiplerinden hayvan hastanesine gelenlere, klinikten almış oldukları veteriner hekimlik hizmetin yeterlilik durumunun tespiti amacıyla veteriner klinik hizmet memnuniyeti ölçeği (VKHM-Ö) geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçeklerin soru bazlı güvenilirlik katsayıları Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Ölçeklerin soru bazlı güvenilirlik katsayıları.

Table 1. Question-based reliability coefficients of scales.

	Ölçekten madde silinirse geçerli olacak ortalama	Ölçekten madde silinirse geçerli olacak varyans	Madde toplam korelasyonları	Ölçekten madde silinirse geçerli olacak güvenilirlik katsayısı (Cronbach α)
Hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçeği (HSMK-Ö)				
Hastaneye ulaşım imkanları	54.27	31.54	0.25	0.76
Muayene öncesi ve sonrası bilgilendirme	54.07	31.84	0.36	0.75
Muayene için beklenen süre	54.30	31.47	0.34	0.75
Kayıt işlemlerinin kolay ve hızlı olması	54.36	30.67	0.40	0.74
Hastane içi temizlik	54.11	30.98	0.38	0.74
Hastane ortamının gürültüsüz olması	55.05	28.87	0.39	0.74
Yardımcı personelin davranışları	54.40	29.48	0.56	0.73
Tıbbi personelin davranışları	54.11	31.25	0.51	0.74
Tıbbi hizmetin kalitesi	54.05	31.52	0.36	0.75
Telefon vb iletişim araçları ve faydalanma	55.04	27.28	0.56	0.72
Kantin hizmetleri	55.66	28.83	0.35	0.75
Ambulans hizmetleri	54.88	28.64	0.38	0.75
Fiyatların bütçeye uygunluğu	54.28	30.89	0.36	0.75
Randevulu sisteme geçilmesi	54.88	30.86	0.23	0.76
Hasta sahibi memnuniyet değerlendirme ölçeği-Acil (HSMD-A)				
Acile ulaşım kolaydı	26.27	53.679	0.676	0.934
Acilde ilgili personelin karşılaması hızlıydı	26.39	49.748	0.886	0.920
İlk müdahale hızlıydı	26.34	49.542	0.878	0.921
Gerekli ilgi gösterildi	26.28	49.302	0.865	0.921
Acilde uzman personele kolay ulaşıldı	26.53	48.718	0.820	0.924
Acilde ilk aşamadaki teşhis ve tedavi hızlıydı	26.58	50.795	0.726	0.931
Acil fiyatı bütçeye uygundu	26.80	50.739	0.673	0.936
Ambulans hizmetleri yeterliydi	27.27	48.885	0.725	0.933
Veteriner klinik hizmet memnuniyeti ölçeği (VKHM-Ö)				
Hastaneye ulaşım kolaydı	59.25	93.27	0.28	0.77
Poliklinik kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi	59.35	90.37	0.42	0.77
Bekleme salonu temiz ve oturmak için uygundu	60.27	82.73	0.55	0.75
Yardımcı personel saygılı ve ilgiliydi	59.36	88.00	0.50	0.76
Hastane içi aşırı gürültülüydü	60.24	96.60	0.03	0.79
Hastane iç düzeni yeterli	60.06	85.84	0.50	0.76
Muayene öncesi uzun süre bekletildim	60.25	99.15	-0.07	0.80
Muayene hastane dışı ortamda yapıldı	61.53	87.36	0.38	0.77
Muayene odası temiz ve düzenliydi	59.85	85.47	0.55	0.75
Muayene odasındaki görevlinin ilgisi yeterliydi	59.35	87.23	0.58	0.75
Muayene eden hekimin ilgisi yeterliydi	59.19	88.43	0.52	0.76
Hekim tarafından verilen tıbbi hizmet yeterliydi	59.27	88.40	0.53	0.76
Muayene süresi gereğinden fazla uzun ve sıkıcıydı	60.54	96.79	0.02	0.80
Gereğinden fazla ve detaylı muayene yapıldı	60.82	89.59	0.31	0.77
Muayene sonrası hekimin ilgisi ve verilen bilgiler yeterliydi	59.32	88.51	0.52	0.76
Operasyon öncesi ve sonrası verilen bilgiler yeterliydi	59.48	86.96	0.58	0.75
Masraflar hakkında önceden yeterli bilgi verildi	59.96	90.09	0.28	0.78
Tüm masraflar uygundu	60.06	88.50	0.35	0.77

HSMK-Ö'de Cronbach Alfa (α) değeri en düşük 0.72 bulunmuştur. Bu nedenle hiçbir soru formdan çıkarılmamıştır. Uygulamada kullanılan 14 soru için hesaplanan Cronbach Alfa (α) güvenilirliği katsayısı 0.759 hesaplanmıştır. HSMD-A ölçeğinde kullanılan 8 soru için hesaplanan Cronbach Alfa (α) güvenilirliği katsayısı 0.936 çıkmıştır. Bu sebeple hiç madde çıkarılmamıştır. VKHM-Ö'de uygulamada kullanılan 18 madde için hesaplanan Cronbach Alfa (α) güvenilirliği katsayısı 0.778 çıkmıştır bu sebeple hiçbir madde çıkarılmamıştır. Özetle geliştirilen her üç ölçekte Cronbach Alfa (α) güvenilirliği katsayısının 0,70'in üstünde çıkması sebebiyle formların kullanımının oldukça uygun olduğu söylenebilir.

Ölçeklerin geçerliliğini belirlemek amacıyla sorular üzerinde Varimax yöntemiyle faktör analizi yapılmış ve bulguları Tablo 2'de gösterilmiştir. Açıklanan toplam varyans incelendiğinde HSMK-Ö'de soruların 4 faktör altında toplandığı ve bu 4 faktörlü ölçme aracı ile ölçülen özelliğin %58.06'sının açıklandığı belirlenmiştir. Kaiser-meyer-olkin örneklem yeterliliği istatistiği 0.77; Bartlett's küresellik testini ki kare değeri 650.224 hesaplanmıştır. HSMD-A'da açıklanan toplam varyans incelendiğinde 8 sorunun tek faktörde toplandığı ve tek faktörlü ölçme aracı ile ölçülen özelliğin %70.39'unun açıklandığı görülmüş olup; Kaiser-meyer-olkin örneklem yeterliliği istatistiği 0.912; Bartlett's küresellik testini ki kare değeri 504.377 hesaplanmıştır. VKHM-Ö'de toplam varyans incelendiğinde 18 sorunun 4 faktör altında toplandığı ve bu 4 faktörlü ölçme aracı ile ölçülen özelliğin %61.38'nin açıklandığı görülmüştür. VKHM-Ö için Kaiser-meyer-olkin örneklem yeterliliği istatistiği 0.854; Bartlett's

küresellik testini ki kare değeri 1410.583 olarak hesaplanmıştır. Bu alandaki çalışmalarda toplam açıklanan varyansın en az % 55 olması yeterli olduğu bildirilmektedir (10,13). Üç ölçekte verilerinin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir ($P<0.05$). Genel olarak faktör analizi sonuçlarına göre ölçme aracının yapı geçerliliğinin sağlandığı söylenebilir.

HSMK-Ö'de faktörlere göre soruların dağılımı, faktör yükü tablosunda gösterilmiştir ve faktörler Tablo 3'teki gibi isimlendirilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçeği soruları 4 faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler sırası ile Hizmet Kalitesi, Altyapı İmkânları, Harcanan Zaman ve Erişilebilirlik olarak adlandırılmıştır.

VKHM-Ö'de faktörlere göre soruların dağılımı aşağıdaki faktörü yükü tablosunda gösterilmiş ve faktörler Tablo 4'te adlandırılmıştır. Tukey toplanabilirlik testine göre HSMK-Ö, HSMD-A, VKHM-Ö ölçeklerin toplanarak bir ölçek toplam puanı elde edilmesi için Anova Tukey ölçeğin toplanabilirliği testi uygulanmıştır ve ölçeğin toplanarak bir ölçek toplam puanı elde edilmesi için uygun olduğu sonucuna varılmıştır ($P>0.001$).

Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri, Hasta Sahibi Memnuniyet Değerlendirme-Acil, Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti ölçeklerinde yer alan faktörlerin minimum-maksimum puanları, ortalama ve standart sapmaları Tablo 5'te verilmiştir. HSMK-Ö'den minimum 14 maksimum ise 70 puan alınmaktadır. HSMK-Ö'de Hizmet Kalitesi faktörü için minimum 6; maksimum 30 puan, Alt Yapı İmkânları faktörü için minimum 4; maksimum 20 puan, Harcanan Zaman faktörü ve Erişilebilirlik için minimum 2; maksimum 10 puan alınabilmektedir. VKHM-Ö'den

Tablo 2. Faktör yüklerinin kareler toplamı HSMK-Ö, HSMD-A, VKHM-Ö.

Table 2. Sum of squares of total variance explained HSMK-Ö, HSMD-A, VKHM-Ö.

Faktör	Varimax döndürme sonucu faktör yüklerinin kareleri toplamı		
	Toplam	Açıklanan varyans %	Birkimli varyans %
Hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçeği (HSMK-Ö) [#]			
1	2.80	20.00	20.00
2	1.97	14.09	34.09
3	1.87	13.33	47.42
4	1.49	10.64	58.06
Hasta sahibi memnuniyet değerlendirme ölçeği-Acil (HSMD-A) ^{##}			
1	5.63	70.39	70.39
Veteriner klinik hizmet memnuniyeti ölçeği (VKHM-Ö) ^{###}			
1	3.789	21.052	21.052
2	3.207	17.818	38.870
3	2.447	13.595	52.464
4	1.604	8.911	61.375

[#](Kaiser-meyer-olkin örneklem yeterliliği: 0.771; Bartlett's küresellik testini ki kare değeri 650.244; Serbestik derecesi 91 $P=0.0001$),
^{##}(Kaiser-meyer-olkin örneklem yeterliliği: 0.912; Bartlett's küresellik testini ki kare değeri 504.377; Serbestik derecesi 28 $P=0.0001$)
^{###}(Kaiser-meyer-olkin örneklem yeterliliği: 0.854; Bartlett's küresellik testini ki kare değeri 1410.583; Serbestik derecesi 153 $P=0.0001$)

Tablo 3. “Hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçeği” formu sorularının faktörlere dağılımı.**Table 3.** Component of “Patient ownership satisfaction criteria scale” form questions to factors.

	Faktörler			
	1 (Hizmet kalitesi)	2 (Altyapı/sosyal imkanlar)	3 (Harcanan zaman)	4 (Erişilebilirlik)
Hastaneye ulaşım imkanları (4)				0.693
Muayene öncesi ve sonrası bilgilendirme (1)	0.503			
Muayane için beklenen süre (3)			0.779	
Kayıt işlemlerinin kolay ve hızlı olması (3)			0.823	
Hastane içi temizlik (1)	0.679			
Hastane ortamının gürültüsüz olması (1)	0.428			
Yardımcı personelin davranışları (1)	0.673			
Tıbbi personelin davranışları (1)	0.797			
Tıbbi hizmetin kalitesi (1)	0.712			
Telefon vb iletişim araçları ve faydalanma (2)		0.455		
Kantin hizmetleri (2)		0.744		
Ambulans hizmetleri (2)		0.556		
Fiyatların bütçeye uygunluğu (4)				0.636
Randevulu sisteme geçilmesi (2)		0.671		

Tablo 4. “Veteriner klinik hizmet memnuniyeti ölçeği (VKHM-Ö)” formu sorularının faktörlere dağılımı.**Table 4.** Component of “Veterinary clinical satisfaction scale” form questions to factors.

	Faktörler			
	1 (Personel)	2 (Beklenti)	3 (Gözetim)	4 (Ücretlendirme)
Hastaneye ulaşım kolaydı		0.444		
Poliklinik kayıt işlemleri hızlı ve eksiksizdi		0.549		
Bekleme salonu temiz ve oturmak için uygundu		0.826		
Yardımcı personel saygılı ve ilgiliydi	0.503			
Hastane içi aşırı gürültülüydü			0.692	
Hastane iç düzeni yeterli		0.688		
Muayene öncesi uzun süre bekletildim			0.677	
Muayene hastane dışı ortamda yapıldı			0.653	
Muayene odası temiz ve düzenliydi		0.676		
Muayene odasındaki görevlinin ilgisi yeterliydi	0.709			
Muayene eden hekimin ilgisi yeterliydi	0.856			
Hekim tarafından verilen tıbbi hizmet yeterliydi	0.823			
Muayene süresi gereğinden fazla uzun ve sıkıcıydı			0.778	
Gereğinden fazla ve detaylı muayene yapıldı			0.625	
Muayene sonrası hekimin ilgisi ve verilen bilgiler yeterliydi	0.855			
Operasyon öncesi ve sonrası verilen bilgiler yeterliydi	0.610			
Masraflar hakkında önceden yeterli bilgi verildi				0.786
Tüm masraflar uygundu				0.748

minimum 18; maksimum 90 puan alınmaktadır. VKHM-Ö’de Personel faktörü için minimum 6, maksimum 30 puan, Beklenti ve Gözetim faktörleri için minimum 5, maksimum 25, Ücretlendirme faktörü için minimum 2, maksimum 10 puan alınabilmektedir.

Hasta Sahibi Memnuniyet Kriterleri-Ölçeği’ne bakıldığında Hizmet kalitesi faktöründen toplam 26.56±2.82; Altyapı imkanları faktöründen 14.43±2.98; Harcanan zaman faktöründen 8.73±1.25; Erişilebilirlik faktöründen 8.88±1.24 puan alınmıştır. Hasta sahiplerinin

ortanın üzerinde bir memnuniyet kriterinin olduğu anlaşılmıştır. HSMD-A Ölçeğinden toplamda 31.03±6.72 puan alınmıştır. Veteriner Klinik Hizmet Memnuniyeti Ölçeği incelendiğinde ise Personel faktörü için 24.54±4.96, Beklenti faktörü için 11.45±2.53, Gözetim faktörü için 13.61±4.75, Ücretlendirme faktörü için 6.78±2.24, toplam ölçek puanı için minimum 18 maksimum 90 puan olarak belirlenmiştir. Toplamda ise 62.52±10.13 puan olarak belirlenmiştir.

Tablo 5. Faktörlere göre ölçeklerin tanıttıcı istatistikleri.**Table 5.** Descriptives statistics of factor scores.

Faktör Adı	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart sapma
Hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçeği					
Hizmet kalitesi	207	15.00	30.00	26.56	2.82
Alt yapı imkanları	203	7.00	20.00	14.43	2.98
Harcanan zaman	210	4.00	10.00	8.73	1.25
Erişebilirlik	212	2.00	10.00	8.88	1.24
HSMK-Ö toplam	212	41	70	58.3	5.97
Hasta sahibi memnuniyet değerlendirme ölçeği-Acil					
Acil	72	12.00	40.00	31.03	6.72
Veteriner klinik hizmet memnuniyeti ölçeği					
Personel	193	9.00	30.00	24.54	4.96
Beklenti	206	4.00	15.00	11.45	2.53
Gözetim	195	5.00	25.00	13.61	4.75
Ücretlendirme	204	2.00	10.00	6.78	2.24
VKHM-Ö toplam	207	27.00	90.00	62.52	10.13

Tartışma ve Sonuç

Çalışmada hasta sahiplerine yöneltilen formlarda güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmış, veteriner kliniklerinde ve hayvan hastanelerinde hasta sahiplerinin memnuniyetlerinin ölçülmesine imkan veren üç ayrı ölçek geliştirilmiştir. Bu geliştirilen ölçekler KMO örneklem yeterliliği katsayısı, Cronbach Alfa (α) katsayısı ve faktörlerin birikimli varyansları bakımından ele alınarak yapılan araştırmalar ile değerlendirilmiştir.

Bir veri setine faktör analizi yapıp yapılamayacağına önemli göstergelerinden birisi de değişkenler arası korelasyonun önemliliğinin yeteri sayıda olmasıdır. Bu yeterliliğin değerlendirilmesinde Kaiser Meyer Olkin (KMO) ölçüsü dikkate alınmaktadır (16). Faktör analizin uygun olması için KMO testinin 0.60'dan yüksek olması gereklidir (3, 19). Bu çalışmada veri setinin KMO istatistiği HSMK-Ö için 0.771, HSMS-A için 0.912, VKHM-Ö için 0.854 olarak bulunmuştur ve bu sonuçlar veri setinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Hasta memnuniyetine etkili faktörlerin belirlenmesine yönelik bir çalışmada (16), KMO 0.936, sağlık alanında hizmet kalitesine yönelik bir çalışmada (22), 0.945, eğitim alanında yapılan bir çalışmada (18), 0.93, spor alanında ölçek uyarlaması yapılan bir araştırmada (17), 0.87, sosyal bilimlerde yapılan bir geçerlilik güvenilirlik araştırmasında (19), 0.80, başka bir geçerlik güvenilirlik çalışmasında (23), 0.942, kariyer alanında ölçek geliştirilen başka bir çalışmada (21), 0.87 olarak bulunmuştur.

Çalışmada geliştirilen birinci ölçek olan HSMK-Ö'ye ilişkin toplam güvenilirlik katsayısı 0.759, ikinci ölçek olan HSMD-A için 0.936, üçüncü ölçek olan VKHM-Ö için 0.778 olarak bulunmuştur. Sağlık kurumlarında hizmet memnuniyeti ölçen bir çalışmada

(9), güvenilirlik katsayısı 0.968, hasta memnuniyetini inceleyen Türkiye'de altı ilde gerçekleştirilen bir çalışmada (16), 0.945, hastanelerde hizmet kalitesinin ölçüne yönelik bir araştırmada (22), 0.960 olarak bulunmuştur. Sağlık alanında memnuniyet inceleyen çalışmaların araştırma kapsamında geliştirilen HSMD-A ölçeğinin güvenilirlik katsayıları benzer bulunmuştur. Müşteri memnuniyetine yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada beş adet ölçek geliştirilmiş olup ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0.74-0.88 arasında bulunmuştur (10). Eğitim hizmetlerinde kalite ölçümünde 6 ölçekli bir çalışmada güvenilirlik katsayıları 0.68-0.91 arasında bulunmuştur (18). Sporda güdülenmeyi ölçeği ile ilgili bir çalışmada güvenilirlik katsayıları 0.72-0.76 arasında bulunmuştur (17). Sosyal bilimlerde yapılan başka bir çalışmada ise 0.83 olarak bulunmuştur (19). Araştırma kapsamında elde edilen güvenilirlik katsayıları hasta memnuniyeti ölçen ve sağlık alanında ölçek geliştirilen çalışmalar ile HSMD-A ölçeği benzer bulunurken diğer HSMK-Ö ve VKHM-Ö ölçeklerinde biraz daha düşük olduğu belirlenmiş, bu iki ölçek bulgularının sosyal alanda gerçekleştirilen araştırmaların güvenilirlik katsayılarına benzer bulunmuştur. Bu durum veteriner kliniklerinde verilen hizmetin sosyal bir yönünün de olduğunu ortaya koymaktadır. Veteriner klinikleri ve hayvan hastanelerinin gerek planlama gerek uygulama aşamasında bunu göz ardı etmemelerini ortaya koymaktadır.

HSMK-Ö'de 14 madde 4 faktör altında toplanmış ve faktörlerin birikimli varyansı %58.06, HSMD-A 8 madde tek faktör altında toplanmış birikimli varyans %70.39, VKHM-Ö 18 madde 4 faktör altında toplanmış birikimli varyans %61.37 olarak hesaplanmıştır. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik bir araştırmada 27 madde 5 faktör altında toplanmış,

açıklayıcılığı %57.64 bulunmuştur (16). Sağlıkta hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili bir çalışmada 33 madde 4 faktör altında toplanmış açıklayıcılığı her faktör için ayrı ayrı verilmiştir (22). Pazarlama alanında bir çalışmada 18 madde 6 faktör altında toplanmış birikimli varyans %74.55 bulunmuştur (10). Yapılan bir ölçek uyarlaması çalışmasında altı faktörlü ölçeğin açıklayıcı varyansının %66 olduğu bildirilmiştir (17). Sosyal bilimlerde yapılan geçerlilik güvenilirlik araştırmasında üç faktörlü ölçeğin açıklayıcı varyansının %58 olduğu belirlenmiştir (19). Başka bir geçerlilik güvenilirlik çalışmasında 34 maddenin 3 faktör altında toplandığı açıklanan varyansın her faktör için sırasıyla %26.86, %14.12 ve %6.92 olduğu belirlenmiştir (23). Kariyer ile ilgili yapılan bir ölçek geliştirmesi çalışmasında 18 maddenin 4 faktör altında toplandığı ve açıklayıcı varyansın %47 olduğu belirlenmiştir (21).

Açıklanan varyansın çalışma alt alanları itibariyle farklı referans değerleri kabul ettiği bilinmektedir. Yapılan çalışmalarda davranış bilimleri açısından açıklanan varyans miktarının %40 olması yeterli iken, sosyal bilimlerde %55 ve üzeri değerler kabul görmektedir (11, 14). Çalışma kapsamında geliştirilen üç adet ölçeğin açıklayıcı varyanslarının kabul edilebilir seviyelerden yüksek olduğu ve diğer çalışmalarla da uyum gösterdiği söylenebilir.

Araştırma kapsamında faktör analizinin sonuçlarının genel değerlendirilmesinde, çalışma kapsamında geliştirilen bu ölçeklerin hasta sahiplerine uygulanması sonucu ölçeklerin her birinin toplam puanı hesaplanmıştır. Yapılan puanlamalar sonucunda hasta sahiplerinin fakülte hayvan hastanesinden almış oldukları hizmetten orta ve ortanın üstü düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Hasta sahiplerinin memnuniyetini belirleyen kriterlerindeki puanlama değerlendirildiğinde, fakülte hayvan hastanesini tercih edenlerin öncelikli olarak alacağı tıbbi hizmetin kalitesini göz önünde bulundurdıkları anlaşılmıştır. Bu durum polikliniklerden alınan hizmetlerin skorlamasına da yansımış, personel faktörü maksimum 30 puan üzerinden 24.54 gibi yüksek bir skor almıştır. Benzer şekilde beklenti faktörü de 15 üzerinde 11.45 puan almıştır. Yapılan faktör analizi ve skorlaması neticesinde, gözetim ve ücretlendirme faktörleri altındaki maddelerde sağlanacak iyileşmelerin hasta sahiplerinin toplam memnuniyet düzeylerinin artmasına imkân sağlayabileceği tespit edilmiştir. Ayrıca bu ölçekler serbest çalışan veteriner klinikleri ve hayvan hastaneleri tarafından da uygulanıp, kendi müşteri memnuniyetlerinin hangi düzeyde olduğunun tespitine de olanak sağlayacaktır. Böylelikle gerek kamuya ait gerekse girişimci veteriner hekimlere ait veteriner klinik ve hayvan hastaneleri müşteri memnuniyetinde hangi noktalarda düşük veya yüksek puan aldıklarını tespit edip ve sundukları hizmette ona göre bir iyileşme sağlayabileceklerdir. Gelecekte yapılması planlanan

benzer ölçek geliştirme, geçerlilik güvenilirlik çalışmalarına bu araştırma referans bir çalışma olacaktır.

Bu çalışma ile hem araştırma kapsamında incelenen Selçuk Üniversitesi Veteriner Fakültesi Hayvan Hastanesi değerlendirilmiş hem de bu sektörde var olan benzer pet klinikleri ve hayvan hastanelerinde hasta memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından değerlendirme ve iyileştirmeler ön plana alınacak faktörler bilimsel olarak ortaya konulmuştur.

Kaynaklar

1. **Aral Y, Cevger Y, Demir P ve ark.** (2010): *Ankara ili evcil hayvan veteriner kliniklerinin yönetsel ve ekonomik açıdan değerlendirmesi*. Kafkas Üniv Vet Fak Derg, **16**, 503-508.
2. **Baranyiová E, Holub A, Tyrlík M, Janáčková B, Ernstová M** (2005): *The influence of urbanization on the behaviour of dogs in the Czech Republic*. Acta Veterinaria Brno, **74**, 401-409.
3. **Batmaz H, Bayram N, Kennerman E ve ark.** (2014): *Modern hayvan hastanesinin hasta profiline, eğitime ve hasta sahiplerinin memnuniyetine etkisi*. Uludağ Univ J Fac Vet Med, **31**, 1-6.
4. **Büyükoztürk Ş** (2007): *Sosyal Bilimler İçin Veri El Kitabı, İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum*. Pegem Yayıncılık, Ankara.
5. **Cevizci S, Erginöz E** (2008): *İnsan sağlığı ile veteriner hekimlik uygulamalarının ilişkisi: veteriner halk sağlığı*. İstanbul Üniv Vet Fak Derg, **34**, 49-62.
6. **Çiçek H, Tandoğan M, Doğan İ** (2017): *Hayvan Sağlığı Hizmetlerinde Kalite Düzeyinin Belirlenmesi*. 190-194. In: II. Ulusal Hayvancılık Ekonomisi Kongresi Özet Kitabı. Antalya, Türkiye.
7. **Durutürk N, Özünlü Pekyavas N, Çağlar A ve ark.** (2017): *Reliability and validity of RT6 accelerometer withcomparing different walking self-selected speeds*. PRR, **1**, 2-5.
8. **Durutürk N, Tonga E, Gabel PC, ve ark.** (2015): *Cross-cultural adaptation, reliability and validity of the Turkish version of the Lower Limb Functional Index*. Disability and Rehabilitation, **37**, 2439-2444.
9. **Ercan İ, Ediz B, Kan İ** (2004): *Sağlık kurumlarında teknik olmayan boyut için hizmet memnuniyetini ölçülebilmek amacıyla geliştirilen ölçek*. Uludağ Üniv Tıp Fak Derg, **30**, 151-157.
10. **Eroğlu E** (2005): *Müşteri memnuniyeti ölçüm modeli*. IUJSB, **34**, 7-25.
11. **Field A** (2005): *Discovering statistics using SPSS*. Sage Publication, London.
12. **IBM Corp. Released** (2013): *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 22.0*. Armonk, NY: IBM Corp.
13. **Kaiser HF** (1958): *The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis*. Psychometrika, **23**, 187-200. Doi:10.1007/BF02289233.
14. **Kaiser HF** (1974): *An index of factorial simplicity*. Psychometrika, **39**, 31-36.
15. **Karahan A, Toruner EK, Ceylan A, ve ark.** (2014): *Reliability and validity of a turkish language version of the bates-jensen wound assessment tool*. J Wound Ostomy Continence Nurs, **41**, 340-344.

16. **Kırılmaz H** (2013): *Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması*. ACU Sağlık Bil Derg, **4**, 13-20.
17. **Öcal K, Sakallı D** (2018): *Sporda güdülenme ölçeği-II'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması*. IJSETS, **4**, 38-49.
18. **Şahin AE** (2009): *Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin Eğitim Fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÜ) ile değerlendirilmesi*. HUJE, **37**, 106-122.
19. **Tuğut N, Gölbaşı Z** (2010): *Cinsel Yaşam Kalitesi Ölçeği-Kadın Türkçe Versiyonunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*. CMJ, **32**, 172-180.
20. **TÜİK** (2018): Basın odası haberleri. Türkiye İstatistik Kurumu. http://www.tuik.gov.tr/basinOdasi/haberler/2017_20_20170420.pdf. (01 Haziran 2018)
21. **Ulaş Ö, Kızıldağ S** (2018): *Kariyer engelleri ölçeğinin (KEÖ) geliştirilmesi*. HUJE, **34**, 182-196. Doi: 10.16986/HUJE.2018037395
22. **Yağcı Mİ, Duman T** (2006): *Hizmet kalitesi - müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması*. Doğu Üniversitesi Dergisi, **7**, 218-238.
23. **Yeşil R** (2018): *Sivilleşme algısı ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması*. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, **7**, 77-88.