

Charleston Psikiyatriye Ayaktan Başvuran Hastalarda Memnuniyet Anketinin Türkçe Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması

Sertaç AK^{1,2,a}, Şeref Can GÜREL¹,

¹Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, Psikiyatri Anabilim Dalı, Ankara, Türkiye

²Hacettepe Üniversitesi, Stres Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi (STAR), Ankara, Türkiye

ÖZET

Amaç: Bu çalışmanın amacı, başka ülkelerde, ayaktan psikiyatri poliklinik hizmeti sunan merkezlerde kullanılmakta olan “Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale” başlıklı memnuniyet anketini dilimize kazandırmak ve bu aracın Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliğini saptamaktır.

Gereç ve Yöntem: Veriler, ayaktan teşhis ve tedavi uygulayan özel bir psikiyatri merkezine ardı sıra başvuran ve çalışmaya katılmayı kabul eden 136 hastadan elde edilmiştir. Katılımcılara demografik bilgiler anketi ve ilgili aracın Türkçe formu uygulanmıştır.

Yapısal geçerlilik varimax dönüştürmesi kullanılarak temel bileşenler yöntemi ile değerlendirilmiştir. Kapsam geçerliğinin değerlendirilmesi için puan dağılımlarında çarpıklık değeri ile tavan ve taban etkileri incelenmiştir. Güvenirlik Cronbach alfa kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bulgular: Araştırmaya alınan örneklem yeterlilik indeksi 0.801’dir. Faktör analizlerinde 3 faktör elde edilmiştir. Bu faktörler toplam varyansın %63.87’sini açıklamaktaydı. Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.83 olarak saptanmıştır. Toplam memnuniyet puanı ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Sonuç: Türkçeye kazandırılan bu anketin, ülkemizde ayaktan psikiyatri hizmeti veren kliniklerde kullanım için geçerli ve güvenilir bir araç olduğu saptanmıştır.

Anahar Sözcükler: Psikiyatri, Memnuniyet, Geçerlik, Güvenilirlik.

ABSTRACT

Validity and Reliability of Turkish Version of the Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale

Objective: The aim of this study is to determine the reliability and validity of “Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale” which is widely used worldwide in various outpatient psychiatry clinics.

Material and Method: The study was conducted on 136 consecutive patients, who agreed to participate, from a private psychiatry clinic which practises outpatient diagnostic evaluation and treatment. The participants were evaluated using a demographic information survey and the Turkish version of the Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale.

Construct validity was assessed using varimax rotation and principal components analysis. Skewness in score distributions and floor and ceiling effects were evaluated to assess the Content validity. Reliability of the scale was determined via Cronbach alpha calculation.

Results: The adequacy index of the sample was 0.801. Factor analysis yielded 3 factors which explained 63.87% of the variance. Cronbach alpha reliability index was determined as 0.83. No significant interactions between the demographic variables and satisfaction scores were observed.

Conclusion: The Turkish version of the Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale assessed in this study is a valid and reliable tool to evaluate outpatient satisfaction in our country.

Keywords: Psychiatry, Satisfaction, Validity, Reliability.

Bu makale atıfta nasıl kullanılır: Ak S, Gürel ŞC. Charleston psikiyatriye ayaktan başvuran hastalarda memnuniyet anketinin türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Fırat Tıp Dergisi 2018; 23 (3): 124-7.

How to cite this article: Ak S, Gurel SC. Validity and reliability of Turkish version of the charleston psychiatric outpatient satisfaction scale. Fırat Med J 2018; 23 (3):124-7.

Son dönemde, sağlık merkezlerinde sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinde hastaların algılarına dayalı ölçümler giderek daha fazla değer kazanmaya başlamıştır. Kurumlarda sunulan sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması, kurumların karşıladıkları talep doğrultusunda büyüebilmesi için başvuran hastalarda yüksek düzeyde memnuniyetin elde edilmesi

gereklidir. Bu alanda sık kullanılan değişkenler yaşam kalitesi ve hasta memnuniyeti ölçütleridir. Genel görüş, bu ölçütlerle kullanan araçlar ile elde edilen bilgilerin, verilen sağlık hizmetleri ile ilgili geçerli ve güvenilir bir değerlendirme sunduğu yönündedir (1, 2). Sağlık yöneticileri, hasta memnuniyetini, kurumlarının yaşamını sürdürmesi ve büyümesinin temel aracı olduğunu

^aYazışma Adresi: Sertaç AK, Hacettepe Üniversitesi Rektörlük, Stres Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi (STAR), Ankara, Türkiye
Tel: 0312 30 1449
Geliş Tarihi/Received: 20.06.2017

e-mail: drsertac79@hotmail.com
Kabul Tarihi/Accepted: 01.12.2017

düşünmektedirler (3).

Alınan sağlık hizmeti ile ilgili memnuniyet düzeyi düştükçe, hastaların hekim önerilerine daha az uydularını çeşitli araştırmalarda ortaya konulmuştur (4, 5). Bunun yanında, memnun olanların tıbbi önerilere daha fazla uydukları ve daha az sağlık kurumu değiştirdikleri gösterilmiştir (6-8). Hasta memnuniyeti ölçütlerinin genellikle hastanelerin tüm birimlerinde kullanılmak üzere geliştirilirken son zamanlarda belirli hasta gruplarına ve hizmet verilen bölüme yönelik özel hasta memnuniyeti ölçütlerinin de geliştirildiği görülmektedir (9, 10).

Araştırmalarımızda, psikiyatri hizmetlerinden memnuniyeti ölçen, Türkçe'ye uyarlanmış uluslararası bir ölçek saptayamadık. Bu eksikliği gidermek düşüncesiyle, kendi özgün dilinde geçerli ve güvenilir olduğu daha önceden belirlenen ve özgün formunun dışında başka dillerde de ilgili çalışması yapılmış olan "Charleston Psychiatric Outpatient Satisfaction Scale" (CPOSS) başlıklı ölçüm aracını dilimize kazandırmaya karar verdik (11, 12).

Bu araştırmada, ayaktan teşhis ve tedavi başvurusunda bulunan psikiyatri hastalarına CPOSS'nin Türkçe formu olan Charleston Psikiyatriye Ayaktan Başvuran Hastalarda Memnuniyet Anketi'ni uygulayarak bu aracın Türkçe'de geçerli ve güvenilir olup olmadığını saptamayı amaçladık.

Bu çalışmanın etik açıdan uygunluğu, Hacettepe Üniversitesi Girişimsel Olmayan Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Demografik Bilgiler Anketi

Araştırmacılar tarafından oluşturulan bu araç ile katılımcıların, yaş, cinsiyet, medeni ve ekonomik durumu, eğitim düzeyi, meslek gibi sosyo-demografik bilgileri ile kendisi ve yakınlarındaki ruhsal bozukluklar, bunların süreleri, tanıların nasıl konulduğu, kullanılan ilaçlar, genel sağlık ve psikiyatri ile ilişkili bilgileri edinme yolları saptanmıştır.

Charleston Psikiyatriye Ayaktan Başvuran Hastalarda Memnuniyet Anketi

Anketin Türkçeye çevirisi iyi derecede İngilizce bilen bir psikiyatrist araştırmacı tarafından yapılmıştır. Anketin özgün formuna kör durumda olan yine iyi derecede İngilizce bilen ikinci bir psikiyatrist araştırmacı tarafından da anket tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Her iki araştırmacı tarafından yapılan karşılaştırma çalışmasında büyük ölçüde çevirilerin örtüştüğü gözlenmiş ve araştırmacılar tarafından bu çalışmada Türkçe formun son hali oluşturulmuştur.

Anket likert tipi 15 sorudan oluşmaktadır. İlk 14 soru beşli likert tipi ölçek formuna uygun olup anketteki sorulara değışkene 5: Mükemmel, 4: Çok iyi, 3: İyi, 2: Orta, 1: Kötü olarak kodlanmaktadır. 15. Soru ise "Bu merkezi bir arkadaşınıza ya da ailenizden birisine önerir misiniz?" olup cevapları 4: Kesinlikle Evet, 3: Muhtemelen Evet, 2: Muhtemelen Hayır, 1: Kesinlikle Hayır şeklinde yapılandırılmıştır.

Yöntem

Bu çalışma, Ankara İli Çankaya İlçesi'nde faaliyet gösteren, psikiyatri alanında ayaktan teşhis ve tedavi hizmeti veren özel bir psikiyatri merkezinde 01.07.2016 ile 15.08.2016 tarihleri arasında, art arda gelen ve çalışmaya katılmaya onam veren (gözüllü katılım formunu okuyup onaylayan) 136 hasta üzerinde yapılmıştır.

Çalışmadaki istatistik analizler, sosyal bilimler için geliştirilmiş paket istatistik bilgisayar programı (SPSS Windows, Version-22) kullanılarak yapılmıştır.

Çalışmanın yapıldığı sürede polikliniğe başvuran kişi sayısı 200 olarak belirlendiğinde %5 hata seviyesine göre, incelenen memnuniyet anketinin gerçekleşme olasılığı (p) %80 gerçekleşmeme olasılığı (q) %20 olarak ele alındığında gerekli örneklem büyüklüğünün (Sample Size Analysis) en az 132 olması gerektiği hesaplanmış; ulaşılan 136 kişi sayısı yeterli olarak kabul edilmiştir.

Yapısal geçerlilik: Ölçeğin yapısal geçerliliği, varimax dönüştürmesi kullanılarak temel bileşenler yöntemi (Principal Components Analysis) ile incelenmiştir. Faktör sayısının belirlenmesinde özdeğeri (eigenvalue) 1'in üzerinde olan faktörler incelenmiştir. Verilerin faktör analizine uygun olup olmadığı "Kaiser-Meyer-Olkin" örneklem yeterliliği indeksi ile test edilmiştir.

Güvenirlilik Ölçütü Cronbach alfa güvenirlilik katsayısı hesaplanarak incelenmiştir. Geçerlilik ve güvenirlilik çalışması sonrasında, olguların toplam memnuniyet puanı ile demografik özellikleri arasındaki ilişki Pearson korelasyon katsayısı ile araştırılmıştır.

Analizlerin değerlendirilmesinde p < 0.05, istatistiksel anlamlılık düzeyi olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Çalışmaya katılan kişilerin demografik özelliklerine bakıldığında; grubun yaş ortalaması 31.5 ± 9.6 yıl olup, 58'inin (%42.6) erkek, 77'sinin (%56.6) kadın olduğu, bir kişinin ise cinsiyetini belirtmek istemediği (%0.7) saptandı. Çalışmaya katılanların %36.8'i evli idi. En az üniversite mezunu olanların oranı %71.6; evli olanların ise %36.8 idi. "Ailenizde ruhsal hastalığı olan kimse var mı?" Sorusuna "evet" yanıtı verenlerin oranı %47.6 olarak saptandı. Bunun yanı sıra, çalışmaya katılan bireylerin %55.9'u yakın çevrelerinde en az bir kişinin psikiyatriye başvurduğunu belirtmişti (Tablo 1).

Tablo 1. Bazı sosyo-demografik değışkenler.

Kadın	77 (%56,6)
Erkek	58 (%42,6)
Üniversite Mezunu	96 (%70,6)
Evli Olan	50 (%36,8)
Ekonomik Durumu İyi	56 (%41,1)
Ort (SS)	
Yaş	31,5 (9,6)
Ne zamandır rahatsız (ay)	76,83 (79,94)
Ölçek Toplam Puan	56,42 (7,94)

İlk faktör analizi: İlk faktör analizinde örneklem yeterlilik indeksi 0.801 olarak hesaplandı. Temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürmesi ile yapılan faktör analizinde özdeğeri 1'in üzerinde olan 4 faktör elde edildi. Bu 4 faktörün toplam varyansın %65'ini açıkladığı saptandı.

Son faktör analizi: İlk faktör analizinde incelenen değişkenlerden ikisinin (soru 13 ve 14) faktör yükü 0.50' in altında idi. Bu sorular çıkarılarak tekrarlanan faktör analizinde örneklem yeterlilik indeksi 0.810 olarak hesaplandı. Tekrarlanan analizde özdeğeri 1'in üzerinde olan 3 faktör elde edildi (Tablo 2). Bu 3 faktörün toplam varyansın %63.87'sini açıkladığı saptandı. Her bir faktörün açıkladığı toplam varyans oranı sırasıyla: %40.77; %13.09; %10.00 olarak hesaplandı.

Tablo 2. Charleston psikiyatriye ayakta başvuran hastalarda memnuniyet anketi toplam puan korelasyonları.

	Düzeltilmiş Toplam Madde Korelasyonu	Madde Çıkarıldığında Cronbach Alfa
Soru1	0,49	0,821
Soru2	0,59	0,815
Soru3	0,57	0,817
Soru4	0,57	0,819
Soru5	0,52	0,820
Soru6	0,53	0,819
Soru7	0,47	0,824
Soru8	0,57	0,817
Soru9	0,51	0,820
Soru10	0,51	0,822
Soru11	0,52	0,820
Soru12	0,48	0,822
Soru13	0,29	0,847
Soru14	0,43	0,831

Kapsam geçerliği: Ölçekten alınan toplam puanlar için çarpıklık değerleri 0 ile -1 (Skew =-0.32; Kurt = -0.22) arasında bulundu.

Güvenirlilik analizi: Ölçütün Cronbach alfa güvenirlilik katsayısı 0.83 olarak hesaplandı. Alt ölçeklerin güvenirlilik katsayıları ise sırasıyla 0.82; 0.77; 0.75 şeklinde saptanmıştır. Toplam hasta memnuniyet puanı ile yaş (r =-0.02), cinsiyet (r =-0.12), eğitim düzeyi (r =0.03), çocuk sayısı (r =-0.10) ve ailede ruhsal hastalık (r = -0.13) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmadı (p >0.05) (Tablo 3).

Tablo 3. Anketin faktör yapısı (Varimax rotasyon sonrası).

Sorular	Faktörler		
	Açıklama-işbirliği ve tedavinin kalitesi	Kurumun koşulları	Kurum çalışanların tutumları
Soru5	,855		
Soru6	,691		
Soru4	,672		,501
Soru7	,575		
Soru8	,565		
Soru10		,779	
Soru9		,770	
Soru11		,597	
Soru13		,505	
Soru12		,478	
Soru14		,469	
Soru2			,866
Soru1			,779
Soru3	,450		,676

TARTIŞMA

Bu araştırma ile Charleston Psikiyatriye Ayaktan Başvuran Hastalarda Memnuniyet Anketi'nin Türkçe çevirisinin geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olduğu saptanmıştır.

Faktör analizleriyle, ölçüm araçlarındaki soruların kendi aralarında nasıl benzer alanlarda toplandıkları tespit edilir. Saptanan her faktörün (soru kümesinin) bir yapıyı temsil ettiği kabul edilir. Araştırmamızda elde ettiğimiz 3 faktör ayaktan hasta memnuniyetinin farklı yapılarına işaret etmekteydi. Başka diller için yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde, bildirilen özelliklere çok benzer bir faktör yapısının Türkçe çeviri ile de oluştuğunu saptadık (12). Faktör isimlendirmelerini de yine bu çalışmalara koşut biçimde yapmaya çalıştık. İlk faktör de kümelenen 5 sorunun kapsadığı anlamlara bakıldığında bu faktör "Açıklama-işbirliği ve tedavinin kalitesi" olarak isimlendirilebilir. Bilgilendirilme ve hastanın görüşlerine saygı, alınan hizmetin fayda ve kalitesi, bu faktör altında kümelenmekteydi. İkinci faktör "Kurumun koşulları" olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörde ise bekleme ve muayene odasının görünümü, polikliniğin çalışma saatleri ile şehirdeki konumu sorgulanmaktadır. Üçüncü faktör ise "Kurum çalışanlarının tutumları" olarak isimlendirilebilir. Bu faktörde yer alan maddelerde sekreterin yardım severliği, ödemeler hakkında önceden verdiği bilgi ve kişinin muayene öncesi bekletilme süresi sorgulanmaktadır. Tanı ve tedavi hizmetini bir bütün olarak algılamamız gerekirse hekim dışı çalışanların tutumlarının kurumdan memnuniyeti belirleyen faktörlerden birisi olması oldukça makul kabul edilebilir. Araştırmamızda elde edilen sonuçlarla, dilimize kazandırılan bu hasta memnuniyet anketinin sadece yapısal değil, aynı zamanda kapsam açısından da geçerli bir araç olduğu gösterilmiştir.

Araştırmamızdaki tüm Cronbach alfa değerlerinin sınır kabul edilen 0.70'in üzerinde hesaplanmış olması, hasta memnuniyet anketinin tümü ve her bir alt ölçeğinin, elde edilen bulguların karşılaştırılmasında güvenilir olarak kullanılabilmesini kanıtlamaktadır (6, 13, 14,).

Tablo 4. Anket toplam puanının yordayıcıları.

Model	Beta	t	p
(Constant)		11,965	,000
Yaş	-,012	-,134	,894
Cinsiyet	-,096	-1,092	,277
Eğitim	,017	,194	,846

Bağımlı Değişken: Charleston toplam puanı

Daha önce yapılan çalışmalarda yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi demografik özellikler ile hasta memnuniyet

düzei arasında ilişki olduğu gösterilmiştir (15, 16). Bu sebeple, kurumlar arasında karşılaştırma yapılırken, nesnel bir değerlendirme için elde edilen memnuniyet düzeylerinde bu özellikleri göz önünde bulunarak uyarılama yapılması gerekmektedir (6). Araştırmamızın sonuçları hasta memnuniyet toplam puanının demografik değişkenler ile ilişkisinin olmadığını göstermiştir (Tablo 4).

Bu sonuç, dilimize kazandırılan bu anketin, herhangi bir uyarılama yapılmaksızın, kurumlar arası karşılaştırmalarda kullanılabilmesini göstermektedir. Bunun yanında, araştırma sadece bir kurumun ayaktan psikiyatri hizmeti sunan bir kliniğinde yapıldığından, bu sonuç dikkatle yorumlanmalıdır.

Sonuç olarak; bu araştırma bulguları ayaktan psikiyatri hizmeti verilen kliniklerde hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla geliştirilen bu anketin Türkçe için geçerli ve güvenilir bir araç olduğunu göstermektedir.

KAYNAKLAR

- Rubin HR. Can patients evaluate the quality of hospital care? *Med Care Rev* 1990; 47: 267-326.
- Aharony L, Strasser S. Patient satisfaction: what we know about and what we still need to explore. *Med Care Rev* 1993; 50: 49-79.
- Wolinski FD, Kurz RS. How the public chooses and views hospitals. *Hosp Health Serv Adm* 1984; 29: 58-67.
- Ellwood PM Jr, Paul BA. But what about quality? *Health Aff* 1986; 5: 135-40.
- Franciosi M, Pellegrini F, De Berardis G, et al. Correlates of satisfaction for the relationship with their physician in type 2 diabetic patients. *Diabetes Res Clin Pract* 2004; 66: 277-86.
- Tüzün EH, Eker L, Daşkapan A. Fizik tedavi poliklinikleri için hasta memnuniyet ölçeği: güvenilirliği ve geçerliği. *Türk Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Dergisi* 2009; 20: 9-16.
- Hardy GE, West MA, Hill, F. Components and predictors of patient satisfaction. *Br J Health Psychol* 1996; 1: 65-85.
- Taylor SE. *Health Psychology*. New York: McGraw Hill: 1995.
- Loblaw DA, Bezjak A, Bunston T. Development and testing of a visit-specific patient satisfaction questionnaire: the princess margaret hospital satisfaction with doctor questionnaire. *J Clin Oncol* 1999; 17: 1931-8.
- Woodring S, Polomano RC, Haagen BF, et al. Development and testing of patient satisfaction measure for inpatient psychiatry care. *J Nurs Care Qual* 2004; 19: 137-48.
- Pellegrin LK, Stuart GW, Maree B, et al. A brief scale for assessing patients' satisfaction with care in outpatient psychiatric services. *Psychiatric Services* 2001; 52: 816-9.
- Elisha D, Khawaled R, Radomislensky I, Ponzovsky AM. Validation of the Charleston psychiatric satisfaction scale-Hebrew version adapted for use in Israel. *Open Journal of Psychiatry* 2012; 2: 141-6.
- Nunnally JC, Bernstein IH: *Psychometric Theory*. 3. baskı, New York: McGraw-Hill: 1994.
- DeVellis RF: *Scale Development: Theory and Applications*. Newbury Park: Sage Publications; 1991.
- Young GJ, Meterko M, Desai KR. Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic and institutional characteristics. *Med Care* 2000; 38: 325-34.
- Hargraves JL, Wilson IB, Zaslavsky A, et al. Adjusting for patient characteristics when analyzing reports from patients about hospital care. *Med Care* 2001; 39: 635-41.