**Ölçeğin orijinal İsmi: Instrument to Measure Patient Perception of the Quality of Nursing Care and Related Hospital Services**

**Ölçeğin Türkçe ismi: Hemşirelik Bakımı ve İlgili Hastane Hizmetlerinin Kalitesine Dair Hasta Algıları Ölçeği**

**Orijinal Ölçek**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Table 1** | | | | | | | | |
| *Factor Analysis With Varimax Rotation Component Matrix* | | | | | | | | |
| Item | Factor loading by component | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| The way the ward staff welcomed .742  Care given by the nurses .761  Respect shown by the nurses .854  Courtesy of the nurses .843  Willingness of nurses to help when asked for help .785 The way nurses understood emotions and gave comfort .805 during stay  Opportunity given to express concerns leisurely .761  The nurses’ response to needs .737  Concern shown by nurses towards illness .718  Friendliness of nurses .749  Nurses treated me in a way that made me feel important .792 Nurses spent adequate time with me .682  The nurses gave me treatment/medicine without any delay .772 The nurses maintained records efficiently .618  Efforts taken by nursing staff to provide peaceful .704 environment in the ward  Frequency of visits paid to me by the nursing staff .707  No. of nurses available for my care .637 The nurses maintain good coordination with other staff .689 Efforts taken by the nursing staff to minimize delay in .786 performing investigations  Efforts taken for ensuring privacy during examination .596  Provisions for an un-disturbed sleep .630  The quality of the bed .812  The quality and cleanliness of bed linen .840  No. of bathrooms available .808  Quality of the bathrooms available .852  Cleanliness of the toilets .807  Information given on facilities available when first .761 came to the ward  Information given by the nursing staff regarding the illness .830  Information given by the nursing staff on investigations .806 Ventilation of the ward .815  Lighting condition of the ward .780  Condition of the area provided to eat at the ward .647 Amount of information displayed at the entrance .609  The signs of direction for wards/labs .778  Nurses are competent .659  Nurses are knowledgeable enough to answer my questions .677 | | | | | | | | |
| *Note.* Components were labeled as 1. Interpersonal care; 2. Efficiency; 3. Comfort; 4. Sanitation; 5. Personalized information; 6. Physical  environment; 7. General instructions; 8. Competency. | | | | | | | | |

**Ölçeğin Türkçe formu**

**Hemşirelik Bakımı ve İlgili Hastane Hizmetlerinin Kalitesine Dair Hasta Algıları Ölçeği**

Sayın Katılımcı, Aşağıda hemşirelik bakımının ve ilgili hastane hizmetlerinin kalitesine dair hasta algılarını ölçmeye yönelik bir ölçek verilmiştir. Her bir soruyu dikkatlice okuyarak size uygun olan cevabın altına X işareti koyunuz. İsim belirtmeyiniz ve sonuçların yattığınız birime bildirilmeyeceğinden emin olunuz. Katkılarınız için teşekkür ederim.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Maddeler** | **Kesinlikle**  **memnun değilim/**  **Kesinlikle katılmıyorum**  **1** | **Memnun değilim/**  **Katılmıyorum**  **2** | **Kararsızım**  **3** | **Memnunum/ Katılıyorum**  **4** | **Kesinlikle memnunum**  **/Kesinlikle Katılıyorum**  **5** |
| **1. Klinik personelinin hastayı karşılama tarzı uygundu** |  |  |  |  |  |
| **2.Hemşireler tarafından sağlanan bakım yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **3.Hemşireler tarafından gösterilen saygı yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **4.Hemşireler yeterince kibardı** |  |  |  |  |  |
| **5. Yardım istendiğinde hemşireler yardım etmeye istekliydi** |  |  |  |  |  |
| **6.Hemşirelerin yatış sırasında hastaların duygularını anlamaları ve onları rahatlatmaları yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **7.Hemşireler hastanın endişelerini ifade etmesine yeterince fırsat verdiler** |  |  |  |  |  |
| **8. Hemşireler hastaların bakım ihtiyaçlarına yeterince yanıt verdiler** |  |  |  |  |  |
| **9.Hemşireler hastaların yakınmalarına yeterince ilgi gösterdiler** |  |  |  |  |  |
| **10.Hemşireler yeterince sıcak kanlı davrandılar** |  |  |  |  |  |
| **11.Hemşirelerin davranışları, bana kendimi önemli hissettirdi** |  |  |  |  |  |
| **12.Hemşireler bana yeterince zaman ayırdı** |  |  |  |  |  |
| **13.Hemşireler ilaçlarımı/ tedavimi hiçbir gecikme olmadan verdiler/uyguladılar** |  |  |  |  |  |
| **14.Hemşireler yaptıkları uygulamaları etkin biçimde kayıt ettiler** |  |  |  |  |  |
| **15.Hemşireler klinikte barışcıl bir ortam sağlamak için yeterli çaba sarfettiler** |  |  |  |  |  |
| **16.Hemşire vizitlerinin (kontrollerinin) sıklığı yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **17.Benim bakımım ile ilgilenen hemşire sayısı yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **18.Hemşireler diğer çalışanlarla uyum içindeydi** |  |  |  |  |  |
| **19.Hemşireler incelemelerin (testlerin) gecikmemesi için yeterli çabayı gösterdiler** |  |  |  |  |  |
| **20. Hemşireler muayene esnasında gizliliğimi korumak için çaba gösterdiler** |  |  |  |  |  |
| **21.Uyku sırasında rahatsız edilmemem sağlandı** |  |  |  |  |  |
| **22.Yatağın kalitesi iyiydi** |  |  |  |  |  |
| **23.Yatak örtülerinin kalitesi ve temizliği yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **24.Tuvalet sayısı yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **25. Mevcut banyoların kalitesi iyiydi** |  |  |  |  |  |
| **26.Tuvaletlerin temizliği yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **27.Kliniğe ilk gelişte, klinik ortam hakkında verilen bilgi yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **28.Hastalık hakkında hemşireler tarafından verilen bilgiler yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **29.İncelemeler (testler) hakkında verilen bilgiler yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **30.Kliniğin havalandırma sistemi yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **31.Kliniğin aydınlatma sistemi yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **32.Klinikte yemek yenilen alan yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **33.Kliniğe girişte verilen bilginin miktarı yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **34.Kliniklerin/ laboratuvarların yönünü gösteren tabelalar yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **35.Hemşirelerin becerileri yeterliydi** |  |  |  |  |  |
| **36.Hemşireler sorularımı cevaplamaya yetecek kadar bilgiliydi** |  |  |  |  |  |

**Ölçeğin orijinal İsmi:** Instrument to Measure Patient Perception of the Quality of Nursing Care and Related Hospital Services

**Ölçeğin Türkçe ismi:** Hemşirelik Bakımı ve İlgili Hastane Hizmetlerinin Kalitesine Dair Hasta Algıları Ölçeği

**Türkçe formunun yayınlandığı orijinal makale**: The Turkish adaptation of scale to measure patient perceptions of the quality of nursing care and related hospital services: A validity and reliability study. [North Clin Istanb](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5336623/). 2016; 3(3): 187–193. Published online 2017 Jan 25. doi:  [10.14744/nci.2016.42650](https://dx.doi.org/10.14744%2Fnci.2016.42650).

**Orjinal ölçeğin yayınlandığı makale**: Senarath U, Nalika SG. Development of an ınstrument to measure patient perception of the quality of nursing care and related hospital services at the national hospital of Sri Lanka. Asian Nurs Res June 2011;5:71–80.

**Puanlama Yönergesi:** Ölçeğin Türkçe formu 36 madde ve 4 faktörden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe formunun tüm maddeleri olumlu olup 5’li likert tipi puanlama ile puanlanmaktadır. 1 Kesinlikle memnun değilim/Kesinlikle katılmıyorum, 2. Memnun değilim/Katılmıyorum, 3. Memnunum/ Katılıyorum, 4. Kararsızım, 5. Kesinlikle memnunum/Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. Her madde 1 ile 5 arasında puanlanmakta ve en düşük 36- en yüksek 180 puan alınmaktadır. Düşük puan memnuniyetin düşük olduğunu yüksek puan ise memnuniyetin yüksek olduğunu göstermektedir.

**Alt Boyut ve Madde Sayısı**

**Orijinal ölçekte:** Faktör 1 “kişilerarası bakım”, hemşirelerin hastayla etkileşimlerinin saygı, kibarlık ve ilgi gibi nitelikler içermesine dair maddeler; Faktör 2 “etkinlik”, hemşirelerin ve eylemlerinin sağlıkla ilgili ihtiyaçları ertelemeden yerine getirme konusundaki yeterliliklerine dair maddeler; Faktör 3 “rahatlık”, mahremiyet ve uyku ile ilgili maddeler; Faktör 4 “hijyen”, tuvaletlerin yeterliliği ve temizliği ile ilgili maddeler; Faktör 5 “kişiselleştirilmiş bilgi”, hastane tesisleri ve hastalıkla ilgili kişiselleştirilmiş bilgi sunulması; Faktör 6 “fiziksel çevre”, havalandırma ve kafeteryalar; Faktör 7 “genel talimatlar”, hastanedeki yön tabelaları ve işaret levhaları; Faktör 8 “yeterlilik” hemşirelerin bilgi ve becerileri

**Türkçe ölçekte:** Orijinal ölçekte 8 olan faktör yapısı 4 faktör altında toplandı. Bu dört faktör altında toplanan maddelerin içerikleri incelendiğinde;

Faktör 1 (made 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16) “hemşirelik bakım ve uygulamalarını”

Faktör 2 (17,18,19,20,21,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36) “etkinlik, yeterlilik, kişiselleştirilmiş bilgi ve genel talimatları”

Faktör 3 (madde 24,25,26) “tuvalet ve banyoların sayı kalite ve temizliğini”

Faktör 4 (madde 22,23 )“yatak ve örtülerinin kalite ve temizliğini” göstermektedir.

**İzin için iletişim adresi**: besey\_oren@yahoo.com