

Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması

Validity and Reliability Study of Turkish Form of Hospital Food Services Patient Satisfaction Scale

^{1b} Gökçen ERCAN,^a
^{1b} Mehtap AKÇİL OK^b

^aTürk Havacılık ve Uzay Sanayi A.Ş.
(TUSAŞ)/ Turkish Aerospace
Industries (TAI),

^bBeslenme ve Diyetetik Bölümü,
Başkent Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Ankara, TÜRKİYE

Received: 05.02.2018

Accepted: 21.03.2018

Available online: 16.11.2018

Correspondence:

Mehtap AKÇİL OK
Başkent Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Beslenme ve Diyetetik Bölümü, Ankara,
TÜRKİYE/TURKEY
makcil@baskent.edu.tr

ÖZET Amaç: Hastanede yatarak tedavi gören hastalarda kullanılmak üzere “Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire (ACHFPSQ)” ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin yapılması amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. **Gereç ve Yöntemler:** Araştırma Nisan 2016-Eylül 2016 tarihleri arasında, Ankara’da özel bir hastanede yatarak tedaviye alınan 18 yaş üstü gönüllü bireylerden oluşmaktadır. Yatan hastaların 57’si kadın 43’ü erkek olmak üzere araştırmaya toplam da 100 hasta katılmıştır. Hastaların demografik bilgileri ile birlikte ACHFPSQ’nun Türkçe’ye çevrilmiş formu olan ve orijinalinde 21 maddeden oluşan “Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti (HYHHM) Ölçeği” uygulanarak veriler toplanmıştır. **Bulgular:** Çalışmada Açıklayıcı Faktör Analizinin ön koşulu olan maddeler arasında korelasyon olup olmadığı Bartlett küresellik testi ($\chi^2=813.9$; $p=0.00$) ile örneklem büyüklüğünün yeterliliği ise Kaiser-Meyer-Olkin (KMO=0,72) ile incelenmiştir. Buna göre sonuçlar örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Hem açıklayıcı hem de doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ölçeğin yapısal geçerliliğinin sağlandığını göstermiştir. Orijinal ölçekte de olduğu gibi bu çalışmada da 1 madde, negatif etkiye sahip olduğu ve ölçeğin bütünlüğünü bozduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin orijinalinde olduğu gibi beş boyutlu ve faktör yüklerinin 0,40’ın üzerinde olduğu sonucuna varılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi ile modelin uyumunun değerlendirilmesinde kullanılan tüm indeks değerleri (ki-kare İyi Uyum İndeksi, Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi, Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü ve Tahmini Ortalama Karekök Hatası) ölçeğin yeterli uyuma sahip olduğunu göstermiştir. Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti (HYHHM) ölçeğinin maddeleri arasındaki iç tutarlılığının ne düzeyde olduğu, madde toplam korelasyonları (>0,40) ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayıları (0,74) ile incelenmiş ve ölçeğin bir bütün olarak hastane yiyecek hizmetleri hasta memnuniyetini ölçebileceği saptanmıştır. **Sonuç:** Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda elde edilen bulgular ACHFPSQ’den Türkçe’ye uyarlanan Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti (HYHHM) Ölçeği’nin yatarak tedavi gören hastalar için Türkiye’de kullanılabilir bir ölçme aracı olduğunu göstermiştir. Bu ölçeğin, hastanede yatan hastaların nutrisyonel durumlarına yönelik çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hastane yiyecek hizmetleri; hasta memnuniyeti; faktör analizi; geçerlilik ve güvenilirlik analizi; cronbach alfa katsayısı

ABSTRACT Objective: This study was planned and conducted to confirm the validity and reliability of the Turkish version of “the Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire (ACHFPSQ)” for use in hospitalized patients. **Material and Methods:** Study population comprised of volunteers over the age of 18 years who were hospitalized in a private hospital located in Ankara Province of Turkey between April 2016-September 2016. A total of 100 hospitalized patients were included in the study and 57 of them were females and 43 of them were males. Data were collected by using the Turkish version of the ACHFPSQ and “Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire (HFPSQ)” including 21 items in its original version together with demographic characteristics of the patients. **Results:** In the study, Bartlett globality test ($\chi^2=813.9$; $p=0.00$) was used to examine whether there was a correlation between the items (a prerequisite for explanatory factor analysis), and Kaiser-Meyer-Olkin test (KMO=0.72) was used to examine the adequacy of sample size. Accordingly, the results showed that the sample size was adequate. Both the results of explanatory factor analysis and confirmatory factor analysis indicated that the construct validity of the scale was ensured. As it was also in the original scale, 1 item was removed from the scale since it had a negative impact and destroyed the integrity of the scale. In consequence of explanatory factor analysis, it was concluded that the Turkish version of the scale had five dimensions as the original scale and the factor loading values were over 0.40. The values of all indices (Chi-Square Good Compliance Index, Corrected Good Compliance Index, Root Mean Square Error of Approximation and Estimated Mean Square Error Values) used for evaluation compliance of the model showed that the scale had a sufficient compliance. The level of internal consistency between the items of the HFPSQ scale was examined by using item total correlations (>0.40) and Cronbach Alpha Internal Consistency Coefficients (0.74), and it was determined that the scale could measure Hospital Foodservice Patient Satisfaction as a whole. **Conclusion:** The results obtained in consequence of the validity and reliability analyses indicated that HFPSQ scale (the Turkish adaptation of ACHFPSQ) was an available measuring tool for hospitalized patients in Turkey. It is considered that this scale may make a contribution to the studies related to the nutritional status of hospitalized patients.

Keywords: Hospital food service; patient satisfaction; factor analysis; validity and reliability analysis; cronbach’s alpha coefficient

Hastanelerin yiyecek hizmetleri arasında hastaların nütrisyonel durumlarının değerlendirilmesi de yer almaktadır. Buna göre, tüm hastalarda sağlıklı ve dengeli beslenme çeşitliliğinin yanı sıra hastaların; metabolik, psikolojik ve sosyal gereksinimlerin karşılanması hedeflenmektedir. Bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde yemek sistemlerinde karar veren sorumlu kişiler olan diyetisyenler ve yemek servisi yöneticileri olduğu bilinmektedir. Besin güvenliğini sağlamak ve maliyeti yönetmek bu kişilerin görevleri arasında yer almaktadır.^{1,2,3} Hastayla iletişimi olan yiyecek hizmetleri çalışanlarının ve özellikle diyetisyenlerin hastanın psikolojisine ve içinde buldukları duruma göre hastaya yaklaşması, yemek tüketiminin istenilen düzeye ulaşmasına yardımcı olmaktadır.⁴ Hastane yemek servis kalitesinin yükseltilmesinin, hastaların enerji besin ögesi karşılanarak sağlığının korunmasında önemli bir rolü bulunmaktadır. Hasta memnuniyeti, sunulan hizmetin kalitesini ölçmede iyi bir yol olarak gösterilmektedir.⁵ Yapılan çalışmalarda, hastaların yiyeceklerle ilgili memnuniyetsizliklerinde; tazelik, kalitesi düşük malzemeler, baharatların ve sebzelerin eksikliği, garnitürlerle ilgili problemler ve yemeğin yeterince sıcak olmadığı şeklinde şikâyetler gösterilmektedir. Önceden pişirilmiş ve bir önceki öğünde servis edilen yemekler çoğu hasta tarafından şikâyet konusudur.

Yemek servisindeki en büyük memnuniyetsizliklerden birinin de çalışanların üniformaları ile kişisel hijyenlerinden kaynaklandığı söylenmektedir.^{6,7} Hasta memnuniyetinde yemek kalitesi, yemek sunum ve servis kalitesinin dışında kapsamlı ve sürekli olarak personel eğitiminin yapılması da büyük önem taşımaktadır. Hastalarla bire bir iletişim kuran sadece diyetisyenler ya da hemşireler değil, ayrıca yiyecek hizmetlerinin tüm personeli de dolaylı veya doğrudan hasta ile iletişim kurmaktadır. Uygulama ayrıntılarında etkin bir oda servisi, tepsi hattı tasarımı, menü ve menü dağıtım sürecini iyileştirme ve geliştirme, çağrı merkezi, tepşilerin ve yemeklerin etiketlenmesi gibi çalışmaların hasta memnuniyetini, dolayısıyla yemek tüketimini artıracakları bilinmektedir.^{5,8}

Hastanede yatarak tedavi gören hastaların hastalıklarına göre belirlenen diyetlerini almaları di-

yetisyen kontrolünde olmaktadır. Diyetisyenin hastanın nütrisyonel ihtiyaçlarına göre uygun göreceği diyet, yiyecek hizmetlerinin de katkılarıyla hastanın memnun kalacağı şekilde hastaya sunulmalıdır. Hasta taburcu olma sürecine kadar ve sonrasında nütrisyonel riski olmadan, hem fiziksel hem de psikolojik bir tatminle hastaneden ayrılmalıdır.

Bu çalışma, hastanede yatarak tedavi gören hastalarda kullanılmak üzere "Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire (ACHFPSQ)" ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin yapılması amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.^{9,10}

GEREÇ VE YÖNTEMLER

KATILIMCILAR

Bu çalışma; Nisan 2016-Eylül 2016 tarihleri arasında, Ankara ilinde özel bir hastanede yatarak tedaviye alınan 18 yaş üstü gönüllü, 57'si kadın 43'ü erkek olmak üzere toplam da 100 hastadan oluşmaktadır. Hastaların araştırmaya dâhil edilmesinde; en az 24 saat hastanede kalmaları ve kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri dışında en az iki ara öğün de tüketmiş olmaları dikkate alınmıştır. Kardiyovasküler cerrahi, nöroloji, kulak burun boğaz, üroloji, dâhiliye, beyin cerrahisi ve genel cerrahi bölümlerinde yatan hastalara anket yapılmış olup, en çok anjiyo olan hastalar araştırmaya katılmıştır. Terminal dönemdeki kanser ve yoğun bakım hastalarının tedavileri sürecinde yan etki olarak tat ve koku duyularında bozukluklar ve anksiyete görülmesi nedeni ile araştırmaya dâhil edilmemiştir.

Bireylerden, çalışmaya gönüllü katıldıklarına dair yazılı onay formu alınmıştır. Bu çalışma için, Başkent Üniversitesi Tıp ve Sağlık Bilimleri Araştırma Kurulu tarafından 94603339-604.01.02/13.358 sayılı karar ile 19 Nisan 2016 tarihli 'araştırma etik kurul onayı' alınmıştır.

ANKET FORMU

Çalışmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde hastaların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum vb. demografik özellikleri; ikinci bölümde ise Hastane Yiyecek

Hizmetleri Hasta Memnuniyeti (HYHHM) Ölçeği'ne yönelik maddeler yer almıştır. Anket formu, hastalara yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır.

HASTANE YİYECEK HİZMETLERİ HASTA MEMNUNİYETİ ÖLÇEĞİ'NİN ORJİNAL FORMUNUN TÜRKÇELEŞTİRİLMESİ

İlk olarak 21 maddeden oluşan HYHHM Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması amacıyla; Başkent Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Amerikan Dili ve Edebiyatı Bölümünden bir öğretim üyesi ile Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümünden İngilizce yeterlilikleri çok iyi düzeyde olan iki öğretim üyesi olmak üzere toplam üç uzman tarafından, yaklaşık 2 haftalık bir süre içerisinde önce İngilizce'den Türkçe'ye daha sonra Türkçe'den İngilizce'ye çevrilmiştir. En son yapılan çeviriler bir araya getirilerek, tutarlılıkları ve anlam bütünlükleri değerlendirildikten ve gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra ölçeğin Türkçe uyarlamasına son verilmiştir. Ölçeğin dil ve anlam açısından anlaşılabilirliğini saptamak amacıyla, beslenme ve diyetetik bölümü öğretim elemanlarına incelemeleri ve değerlendirmeleri için verilmiştir. Öğretim elemanları tarafından, yazım hataları dışında herhangi bir sorun olmadığı ifade edilmiştir. Bu durumda, ölçekteki yazım hataları düzeltildikten sonra uygulama aşamasına geçilmiştir. HYHHM Ölçeği, hastanede yatan hastalara uygulanacağından ön uygulama yapılmasına karar verilmiştir. Yaklaşık 10 hastaya uygulanarak soruları anlamakta zorluk yaşayıp yaşamadıkları ve seçenekleri işaretlemeye kararsız kalıp kalmadıkları saptanmıştır. Bu durumda da herhangi bir sorun ile karşılaşılmamıştır.

HYHHM Ölçeği'nin Türkçe uyarlamasından sonra bilimsel geçerliliğinin ve güvenilirliğinin incelenmesi gerektiğinden, öncelikle bu analizler için ön koşul olan örneklem büyüklüğü ve maddeler arası korelasyonun yeterliliği istatistiksel olarak test edilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ile örneklem büyüklüğünün yeterliliği, Bartlett küresellik testi ile de faktör analizinin uygulanabilmesi için maddeler arasında yeterli korelasyonun olup olmadığı incelenmiştir.

Türkçe'ye uyarlanan HYHHM Ölçeği'nin orijinal ölçeğe olan uyumu doğrulayıcı (Confirmatory) faktör analizi ile değerlendirilmiştir. Uyum göstergeleri olan ki-kare (c^2) İyi Uyum İndeksi, Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi, Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü ve Tahmini Ortalama Karekök Hatası İndeksleri kullanılmıştır. Ölçeğin beş alt boyutuna ilişkin puanlar ile ölçeğin toplam puanları arasındaki korelasyonlar, Pearson korelasyon katsayısı ile verilmiştir.

HYHHM Ölçeği'nin maddeleri; iç tutarlılığının (güvenirliliğinin) ne düzeyde olduğu, madde toplam korelasyonları ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayıları ile incelenmiştir.

İSTATİSTİKSEL ANALİZ

Çalışmadan elde edilen verilerin istatistiksel analizleri için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) version 22.0 istatistik yazılım programı kullanıldı. Ölçeğin alt boyutlarının teorik (orijinal) modele uyumunu analiz edebilmek için kullanılan doğrulayıcı faktör analizi yöntemi AMOS Version 21.0 programından yararlanılarak yapıldı. Nicel verilerin normal dağılıma uyup uymadığı Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilks testleri ile test edildi. Değişkenler arasındaki ilişki Pearson korelasyon analizi ile incelendi.

Ölçeğin yapısal geçerliliğinin sınanması, açıklayıcı faktör analizi ile iç tutarlılığı ise güvenilirlik ve madde analizi (Cronbach α katsayısı) ile yapılmıştır. Teoride bulunan (orijinalinde olduğu gibi) faktör boyutlarının geçerliliğini ispatlamak için ise doğrulayıcı (Confirmatory) faktör analizi uygulanmıştır. Çok değişkenli analizlerin yapılabilmesi için ölçekte yer alan madde sayısının 5-10 katı kadar sayıda kişiye uygulama yapılmıştır. İstatistiksel analizlerde önemlilik düzeyi $p \leq 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

HASTANE YİYECEK HİZMETLERİ HASTA MEMNUNİYETİ ÖLÇEĞİ'NİN AÇIKLAYICI (EXPLANATORY) FAKTÖR ANALİZİ

HYHHM Ölçeği'nden toplanan verinin geçerliliğinin saptanabilmesi için ön koşulu olan maddeler

arasında korelasyon olup olmadığı Bartlett küresellik testi ile örneklem büyüklüğünün yeterliliği ise KMO ile incelendi. Örneklem yeterliliği istatistiği sonuçları incelendiğinde, KMO değerinin 0,50'den büyük olduğu (KMO=0,72) ve bu sonucun örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu görüldü. Bununla birlikte, Bartlett küresellik testi sonucuna göre de maddeler arasında faktör analizi yapılabilecek yeterli düzeyde korelasyon olduğu saptandı ($\chi^2=813,9$; $p=0,00$).

Bu çalışmada, 21 maddelik HYHHM Ölçeği'nin; orijinalinde de belirtildiği gibi 19. maddesi, ("farklı büyüklüklerde yemek seçebilmeyi istedim") toplam ölçek puanıyla negatif korelasyonlu olmasından dolayı ölçekten çıkarıldı. Orijinal ölçekte olduğu gibi tüm değerlendirmeler 20 madde üzerinden yapıldı. Her boyutun faktör yükü 0,40'ın ve ilk faktörün varyans açıklama yüzdesi %30'un

üzerinde olduğundan, HYHHM Ölçeği'nin bu boyutlarda değerlendirilebileceği sonucuna varıldı. Tablo 1'de de görüldüğü üzere, açıklayıcı faktör analizi ile HYHHM Ölçeği'nin orijinalinde olduğu gibi 5 faktör (boyut) altında toplandığı sonucuna varıldı (Tablo 1).

DOĞRULAYICI (CONFIRMATORY) FAKTÖR ANALİZİ

Çalışmada, HYHHM Ölçeği'nin doğrulayıcı yapı geçerliliği için orijinal ölçeğin sonuçları temel alınarak 5 faktörlü yapı test edildi. Ölçeğe yönelik 100 hastadan toplanan verinin istenilen modele uygunluğu AMOS Yapısal Eşitlik Modeli ile analiz edildi ve modelin uyum istatistikleri verildi (Tablo 2). Modelin uyumunun değerlendirilmesinde farklı indeksler kullanılmaktadır. Bu çalışmada kullanılan ki-kare (c^2) İyi Uyum İndeksi göz önüne alındığında ölçeğin mükemmel bir uyuma sahip olduğu

TABLO 1: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin açıklayıcı faktör analizi sonuçları.*

Maddeler	Faktör 1 Yemek kalitesi	Faktör 2 Yemek servis kalitesi	Faktör 3 Açlık miktarı	Faktör 4 Servis personeli durumu	Faktör 5 Çevresel faktörler
HYHHM1	0,665				
HYHHM2	0,535				
HYHHM3	0,553				
HYHHM4	0,599				
HYHHM5	0,731				
HYHHM6	0,607				
HYHHM7		0,714			
HYHHM8		0,718			
HYHHM9		0,763			
HYHHM10		0,504			
HYHHM11		0,401			
HYHHM12			0,538		
HYHHM13			0,648		
HYHHM14			0,514		
HYHHM15				0,620	
HYHHM16				0,497	
HYHHM17				0,777	
HYHHM18				0,512	
HYHHM20					0,410
HYHHM21					0,450
Özdeğer	6,09	5,26	4,25	1,80	1,60
Varyans açıklama yüzdesi	32,60	27,70	22,40	9,10	8,20

*Tablo içindeki değerler faktör yükleridir.

HYHHM: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti.

TABLO 2: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları.

Uyum indeksleri	Kriterler	HYHHM ölçeği
χ^2/sd	$3 < \chi^2/sd < 4-5$	4,890
AGFI	$\geq 0,90$	0,921
RMR	$\leq 0,05$	0,035
RMSEA	0,06-0,08	0,072

HYHHM: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti; AGFI: Düzeltilmiş iyi uyum indeksi; RMR: Standardize edilmiş kök ortalama kare artı; RMSEA: Kök ortalama kare yaklaşım hatası.

görülmektedir. Aynı şekilde diğer indeksler incelendiğinde; düzeltilmiş iyi uyum indeksi (AGFI) 0,921 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,90'ın üzerinde olması modelin iyi uyumlu olduğunu göstermektedir. Standardize edilmiş kök ortalama kare artı (RMR) istatistiği 0,05'in altında olması ve kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA)'nın 0,08'den küçük olması modelin iyi uyumunu göstermektedir (Tablo 2). Hem açıklayıcı hem de doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları HYHHM Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması'nın kabul edilebilirliğini ve uygulanabilirliğini göstermektedir.

GÜVENİRLİLİK ANALİZLERİ SONUÇLARI

İç Tutarlılık

HYHHM Ölçeği'nin maddeleri arasındaki iç tutarlılığının ne düzeyde olduğu, madde toplam korelasyonları ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayıları ile incelendi (Tablo 3). Buna göre, HYHHM Ölçeği'nin bütünlüğü için Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı 0,74 olarak bulundu. Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. Bu katsayının 1'e yaklaşması ölçeğin iyi derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Tablo 3'te de görülebileceği gibi, tüm maddelerin toplam puan ile korelasyonu pozitif ve 0,30'un üzerindedir. Bunun anlamı, ölçeğin bir bütün olarak hastaların HYHHM'lerinin ölçebileceğidir. Aynı şekilde hiçbir maddenin ölçekten çıkarılmaması gerektiği, madde silindikten sonra hesaplanan Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısından görülebilmektedir (Tablo 3).

HYHHM Ölçeği'nin doğrulayıcı faktör analizinde onaylanan 5 alt boyutu için güvenilirlik katsayıları; yemek kalitesi alt boyutu için 0,73, yemek servis kalitesi alt boyutu için 0,74, açlık miktarı alt boyutu için 0,76, servis personeli durumu alt boyutu için 0,72 ve çevresel faktörler alt boyutu için 0,68 olarak saptanmıştır (Tablo 3).

HASTANE YİYECEKLERİNİN HASTA MEMNUNİYETİ ÖLÇEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Beş faktör ve 20 maddeden oluşan HYHHM Ölçeği, 5'li likert skalası ile değerlendirilmektedir. Seçenekler arasında; her zaman 5 puan, sık sık 4 puan, bazen 3 puan, nadiren 2 puan ve asla 1 puan üzerinden değerlendirilmektedir. Hastanın her alt boyuttaki ölçek puanının artması HYHHM'nin de arttığı anlamına gelmektedir. HYHHM Ölçeği ve alt boyutlarından alınabilecek puanların tanımlayıcı istatistikleri Tablo 4'te görülmektedir. Her biri farklı bir memnuniyet nedenini belirten alt

TABLO 3: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin ölçek maddelerinin güvenilirlik analizi sonuçları.

Maddeler	Madde- ölçek toplam puanı korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach alfa katsayısı
HYHHM1	0,331	0,742
HYHHM2	0,512	0,709
HYHHM3	0,412	0,718
HYHHM4	0,322	0,725
HYHHM5	0,326	0,736
HYHHM6	0,430	0,738
HYHHM7	0,449	0,720
HYHHM8	0,441	0,726
HYHHM9	0,463	0,722
HYHHM10	0,388	0,726
HYHHM11	0,355	0,732
HYHHM12	0,360	0,732
HYHHM13	0,343	0,723
HYHHM14	0,348	0,723
HYHHM15	0,487	0,725
HYHHM16	0,341	0,729
HYHHM17	0,579	0,726
HYHHM18	0,348	0,750
HYHHM20	0,433	0,717
HYHHM21	0,367	0,722

HYHHM: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti.

TABLO 4: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti Ölçeği'nin alt boyut puanlarının tanımlayıcı istatistikleri.

HYHHM alt boyutları	\bar{X}	SS	Alt	Üst
Yemek kalitesi	24,11	4,56	12,00	30,00
Yemek servis kalitesi	24,06	2,08	16,00	25,00
Açlık miktarı	12,90	3,14	3,00	15,00
Servis personel durumu	18,49	2,16	11,00	20,00
Çevresel faktörler	9,24	1,72	2,00	10,00
Toplam ölçek puanı	88,80	8,77	60,00	100,00

HYHHM: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyeti.

boyutların sırasıyla ortalama puanları; 24,11±4,56, 24,06±2,08, 12,90±3,14, 18,49±2,16 ve 9,24±1,72'dir. Alt boyut puanlarından en yüksek puan, yemek kalitesinde görülmüştür. Hastane yiyecek hizmetlerinden en çok yemek kalitesinden memnun kalınmıştır (Tablo 4).

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada, 20 madde ve 5 alt boyutu olan ACHFPSQ Ölçeği'nin hastanede yatan hastalara uyarlanması amaçlanmıştır. Ölçeğin uyarlama çalışması kaynak dilden hedef dile çevrilmesiyle başlayıp, dilsel ve deyimse eş değerliklerinin belirlenmesi ve ön pilot çalışmanın yapılmasıyla devam etmiştir. Son olarak, ölçeğin Türkçe formu HYHHM hastanede yatan 100 hastaya uygulanmış ve elde edilen veriler üzerinden analizler yapılmıştır.

Çalışmada öncelikle, ölçeğin yapısal geçerliliği için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri ve iç tutarlılığını göstermek için de güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda, ölçekteki maddeler arasında yeterli büyüklükte ve pozitif korelasyonun olup olmadığı ve örneklem büyüklüğünün yeterliliği incelenmiş; örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu (KMO=0,72) ve maddeler arasında faktör analizi yapılabilecek yeterli düzeyde ilişkinin olduğu saptanmıştır ($c^2=813,9$; $p=0,00$). Ölçeğin orijinal modele uyumunun değerlendirilmesinde ki-kare (c^2) İyi Uyum İndeksi kullanılmış ve bunun sonucunda ölçeğin mükemmel bir uyuma sahip olduğu saptanmıştır. HYHHM

Ölçeği'nin 5 faktörüne ilişkin puanlar ile ölçeğin toplam puanları arasında pozitif ve güçlü korelasyonlar saptanmıştır.

HYHHM Ölçeği'nin maddeleri arasında; iç tutarlılığın (güvenirliliğin) ne düzeyde olduğu, madde toplam korelasyonları ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayıları ile incelenmiş ve buna göre ölçeğin bütünlüğü için Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı 0,74 olarak bulunmuştur. Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı 0 ile 1 arasında değerler almaktadır. Bu katsayının 1'e yaklaşması ölçeğin mükemmel derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca, tüm maddelerin toplam puanla korelasyonu pozitif ve 0,30'un üzerinde bulunmuştur. Bu durum ölçeğin bir bütün olarak HYHHM'yi ölçebilecek düzeyde olduğu anlamına gelmektedir.

HYHHM Ölçeği'nin 20 maddesinden alınabilecek toplam puanlar için alt ve üst değerler 20 ile 100 arasındadır. Ölçeğin değerlendirilmesinde; ölçekten alınan puanın artması, hastaların hastane yiyecek hizmetlerinden memnun olduğu anlamına gelmektedir.

Sonuç olarak; HYHHM Ölçeği, hastanede yatan hastaların hastane yiyeceklerinden memnuniyetlerinin ölçülmesinde kullanılabilecek bir ölçektir.

Yapılan tüm analizler sonucunda elde edilen bulgular, ACHFPSQ Ölçeği'nden Türkçe'ye uyarlanan HYHHM'nin Türkiye'de kullanılabilir geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermiştir (Tablo 5). Hastanelerdeki yiyecek hizmetlerinin malnütrisyona ilişkili olabileceği düşünüldüğünde, hastane yemeklerinin hastaların ihtiyaçlarına göre gönderilmesinin dışında hastanın beğeneceği niteliklere de sahip olması gerekmektedir. Beslenme ve diyet uzmanlarının bu konuya verdikleri önem de dikkate alındığında, HYHHM Ölçeği'nin bu konuda çalışacak araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Finansal Kaynak

Bu çalışma sırasında, yapılan araştırma konusu ile ilgili doğru- dan bağlantısı bulunan herhangi bir ilaç firmasından, tıbbi alet, gereç ve malzeme sağlayan ve/veya üreten bir firma veya herhangi bir ticari firmadan, çalışmanın değerlendirme sürecinde, çalışma ile ilgili verilecek kararı olumsuz etkileyebilecek maddi ve/veya manevi herhangi bir destek alınmamıştır.

TABLO 5: Hastane Yiyecek Hizmetleri Hasta Memnuniyet Anketi.

	Her zaman	Sık sık	Bazen	Nadiren	Asla
Yemekler farklı ve mükemmel tada sahip					
Yemeklerin tadı güzel					
Sebzelerin pişirilme şekli bana uygun					
Hastane yemekleri beklediğim kadar iyi					
Et yemekleri sert ve kuru					
Menüde yemek çeşitliliği istediğim yemeği seçebileceğim kadar yeterli					
Sıcak içecekler uygun sıcaklıkta					
Soğuk yiyecekler uygun sıcaklıkta					
Sıcak yiyecekler uygun sıcaklıkta					
Yemeklerin dağıtım zamanlarından memnunum					
Tabak ve servis (çatal-bıçak) takımından memnunum					
Yemeğimi bitirdikten sonra hâlâ açlık hissediyorum					
Birbirini takip eden öğünler arasında aç kalıyorum					
Yeterince yemek aldım					
Yemek tepsimi alan personel cana yakın ve kibardı					
Yemekleri getiren personel temiz ve tertipliydi					
Yemekleri getiren personel yardımseverdi					
Hastane sağlıklı yemekleri seçebilme şansını verdi					
Farklı büyüklüklerde yemek seçebilmeyi istedim*					
Hastane kokusu, yemeklerden keyif almamı engelliyor					
Boş yemek tepsilere toplanırken çıkan gürültüden rahatsız oluyorum					

Genel olarak tıbbi beslenme tedaviniz boyunca size gelen yemekleri, kalite ve servis özellikleri yönünden değerlendiriniz.

* Ölçekten çıkan maddedir.

Çıkar Çatışması

Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.

Yazar Katkıları

Fikir/Kavram: Gökçen Ercan, Mehtap Akçil Ok; **Tasarım:** Gökçen Ercan1, Mehtap Akçil Ok; **Denetleme/Danışmanlık:** Gökçen Ercan, Mehtap Akçil Ok; **Veri Toplama ve/veya İşleme:** Gökçen Ercan; **Analiz ve/veya Yorum:** Mehtap Akçil Ok; **Kaynak Taraması:** Gökçen Ercan; **Makalenin Yazımı:** Gökçen Ercan, Mehtap Akçil Ok; **Eleştirel İnceleme:** Gökçen Ercan, Mehtap Akçil Ok; **Kaynaklar ve Fon Sağlama:** Gökçen Ercan, Mehtap Akçil Ok; **Malzemeler:** Gökçen Ercan, Mehtap Akçil Ok.

KAYNAKLAR

1. Larzelere M, Marchand S, Chen H, Tillery B, Zoorob R. Basic nutrition: what patients know and don't know. *Middle East Journal of Family Medicine* 2005;3(2):1-10.
2. Donini LM, Castellaneta E, De Guglielmi S, De Felice MR, Savina C, Coletti C, et al. Improvement in the quality of the catering service of rehabilitation hospitals. *Clin Nutr* 2008;(27):105-14.
3. Hartwell HJ, Edwards JS, Beavis J. Plate versus bulk trolley food service in a hospital: comparison of patients' satisfaction. *Nutrition* 2007;23(3):211-8.
4. Gudzone K, Bennett WL, Cooper LA, Bleich SN. Patient who feel judged about their weight have lower trust in their primary care providers. *Patient Educ Couns* 2014;97(1):128-31. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2014.06.019>.
5. Dall'Oglio I, Nicolò R, Di Ciommo V, Bianchi N, Ciliento G, Gawronski O, et al. A systematic review of hospital foodservice patient satisfaction studies. *J Acad Nutr Diet* 2015;115(4):567-84.
6. Aljaziri S. A research paper submitted to the graduate school in particular fulfillment of the requirements for the degree master of arts family and consumer sciences- nutrition option. Muncine: Ball State University; 2011. p.1-17.
7. Jessri M, Mirmiran P, Jessri M, Johns N, Rashidkhani B, Amiri P, et al. A qualitative difference. Patients' views of hospital food service in Iran. *Appetite* 2011;57(2):530-3.
8. Zabel CM. Room service: an innovation in food service delivery in the acute care setting enhances the patient/family food experience. *J Acad Nutr Diet* 2010;110(9):A71.
9. Messina G, Fenucci R, Vencia F, Niccolini F, Quercioli C, Nante N. Patients' evaluation of hospital foodservice quality in Italy: what do patients really value? *Public Health Nutr* 2012;16(4):730-7.
10. Wright O, Capra S, Aliakbari J. A comparison of two measures of hospital foodservice satisfaction. *Aust Health Rev* 2003;26(1):70-5.