

Bir Üniversite Hastanesinde Hemşirelik Mesleğinde İş Tatmini ve Motivasyon

Job Satisfaction and Motivation in Nursing Profession

Züleyha KUNDAK¹, Hanife ÜZEL TAŞ², Anıl KELEŞ³, Hanife EĞİCİOĞLU⁴

¹ Hoca Ahmet Yesevi Üniversitesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği. Yüksek Lisans Öğrencisi. Ankara

² Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi. Halk Sağlığı AD. Afyonkarahisar

³ Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi. Kardiyoloji AD. Ankara

⁴ Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi. Ruh Sağlığı ve Hastalıkları AD. Afyonkarahisar

Geliş Tarihi / Received: 12.03.2014

Kabul Tarihi / Accepted: 05.05.2014

ÖZET

Amaç: İş tatmini, çalışanların örgütsel amaçlarını arttıran en önemli faktörlerden biridir. Çalışanların iş tatmininin ve motivasyonlarının, gerçekleştirilen hizmetin kalitesi ve etkinliği arasında pozitif bir ilişkisi olduğu söylenebilir. Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri; kişilik özellikleri, çalışma arkadaşları ile yaşadıkları sorunlar vb. gibi pek çok değişkenden etkilenmektedir.

Tanımlayıcı olan bu çalışma hemşirelerin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörleri incelemek amacıyla yapıldı.

Gereç ve Yöntem: Araştırmanın örneklemini Afyon Kocatepe Üniversitesi'nde çalışan 129 hemşire oluşturdu. Veriler "Demografik Özellikler Formu", "Minnesota İş Tatmin Ölçeği" ve "Herzberg'in Çift Yönlü Motivasyon Ölçeği" ile toplandı. Veriler arasındaki ilişkiye kategorik veriler için Spearman, sayısal veriler için Pearson korelasyon analizi ile bakıldı.

Bulgular: Hemşirelerin iş tatmini puan ortalamalarının 61.91 ± 16.08 olduğu saptandı. Kurumun motive edici gücü ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki olduğu görüldü ($r=0.469$ $p<0.001$).

Sonuç: Kurumun kişiyi motive edebilme gücünün de iş tatmini üzerinde etkisi olabilir. Kurumların motivasyon faktörlerini sağlama derecesi kurumun başarısını etkileyen en önemli etkenlerden biri olabilir.

Anahtar Kelimeler: Hemşire; iş tatmini; motivasyon.

ABSTRACT

Objective: The job satisfaction is one of the most important factors that increase employees' organizational purpose. It can be said that, there is a positive relationship between quality and efficiency of the service job satisfaction and motivation of employees. The nurses' job satisfaction can be affected by many factor such as individual characteristics, colleague etc.

The descriptive study was aimed to examine the factors that influence nurses' job satisfaction and affecting factors.

Material and Methods: The sample was the 129 nurses who work in Afyon Kocatepe University Hospital. The data was collected by "demographic characteristics form". "Minnesota Job Satisfaction Scale" and "Herzberg's double factor motivation scale". Spearman correlation was performed between the categorical data. and Pearson correlation analysis was performed between numerical data to determine the relationship.

Results: Mean score of nurses' job satisfaction was found 61.91 ± 16.08 . The motivating power of the institution was found to be significantly correlated with job satisfaction ($r=0.469$ $p<0.001$).

Conclusion: Organization's ability to motivate people may have an effect on job satisfaction. The degree of provision of motivational factors can be one of the most important agent that determine the success of an institution.

Keywords: Nurse; job satisfaction; motivation.

GİRİŞ

Çalışanların daha verimli iş görebilmesi için iş tatmini ve motivasyonlarının yeterli düzeyde olması önemlidir. Sağlık sektöründe ise, çalışan verimliliği ve etkinliği açısından iş tatmini ve motivasyon faktörlerinin oynadığı rollerin önemi direk olarak sağlık hizmetinin kalitesine yansımakta dolayısı ile sağlık kurumunun başarısı ile ilişkilendirilmektedir. İş tatmininin çalışanların örgütsel amaçlarını arttıran en önemli faktörlerden biri olduğu bilinmektedir (1). Çalışanların iş tatmini ve motivasyonlarının gerçekleştirilen hizmetin kalitesi ve etkililiği arasında pozitif bir ilişki olduğu söylenebilir.

Sağlık sektörü çalışanları temelde farklı mesleklerden, örneğin görevi ve önemi birbirinden farklı doktor, hemşire, hasta bakıcı, sekreter vb. oluşmakla beraber bütün bu meslekler bütünün ayrılmaz bir parçası olarak görülmelidir. Hastasına çok iyi hizmet ve tedavi veren bir doktorun tedavisini hastaya uygulayan hemşirenin güler yüzlü olup olmaması, ağzında sakızla temizlik yaparak, odaya kapıyı çalmadan giren temizlik personelinin veya hastayı azarlayan bir sekreterin varlığı hasta memnuniyeti üzerinde tanı veya tedavinin doğruluğundan daha fazla etki bırakabilmektedir. Kurumun başarısı hasta memnuniyeti üzerinden değerlendirildiğinde hastanenin işleyişinde tüm çalışanların görevlerini uygun şekilde yapması sağlanmalıdır. Bu kurum yöneticilerinin üzerinde önemle durmaları gereken bir konudur.

Sağlık çalışanlarının uygun şekilde hizmet verebilmelerinin en önemli unsurlarının başında ise yaptıkları işe olan bağlılıkları ve işlerinden duydukları tatmin gelmektedir. İş tatmini birçok faktörden etkilenmektedir. Bu etkilenme; kişinin yaşam tarzı, gelir düzeyi vb. gibi içsel-kişisel nedenler olabildiği gibi, çalışma arkadaşları ile olan etkileşimleri, çalışma koşulları vb. gibi direk dışsal faktörlerden de ileri gelmektedir.

Kurum yöneticileri, çalışanlarının verimliliğini arttırmak dolayısı ile kuruma karşı duyulan memnuniyeti arttırmak istiyorlarsa çalışanlarını olumlu yönde motive etmek zorundadırlar. Çalışanların iş doyumunun sağlanması, kurumun ürettiği iş gibi değerlendirilmektedir ve iş doyumunu hasta memnuniyetiyle ilişkili olduğu için iş doyumunun sağlanması kurumun ürün-hizmet

üretmek gibi amaçlarından sayılmaktadır. Başarılı bir kurumun yönetimi, bir yandan kurumun amacı olan ürünlerin (sağlık sektöründe bu ürünler hizmet; bir başka deyişle hasta memnuniyetidir) niceliği ve niteliğini yükseltmeye çalışırken, diğer yandan çalışanların iş doyumlarını yükseltmeye çalışmakla yükümlüdür. Bu durumda, bir örgütün başarısının göstergesi, sözü edilen bu iki amacın da ulaştığı düzey ile ilişkilidir (2).

Bu çalışmada; Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin iş tatmin düzeylerini etkileyen faktörler, motive edici faktörler açısından beklentileri kurumun bunları sağlama düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlandı.

GEREÇ VE YÖNTEM

Tanımlayıcı tipte olan bu çalışma 2012 Kasım ayında kurum izni alınarak gerçekleştirildi. Veriler üç bölümden oluşan anket formu aracılığıyla 175 hemşireden 129 hemşireye ulaşılarak toplandı. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ölçen sorulara yer verilirken, ikinci bölümünde, genel tatmin düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşan beşli Likert tipi Minnesota İş Tatmin Ölçeği kullanıldı. Ölçekte; Hiç memnun değilim 1. Memnun değilim 2. Kararsızım 3. Memnunum 4. Çok memnunum 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Anketten genel doyum, içsel ve dışsal doyum puanları elde edilmektedir. Genel doyum puanı, maddelerden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesiyle, İçsel doyum 1.2.3.4.7.8.9.10.11.15.16.20. maddelerin puanların toplamının 12'ye bölünmesiyle, dışsal doyum 5.6.12.13.14.17.18.19. maddelerin puanların toplamının 8'e bölünmesi ile bulunur (3). Bu ölçeği İngilizce formundan dilimize, Deniz ve Güliz Gökçora çevirmiştir (4)

Anketin üçüncü bölümünde Herzberg'in çift etmen kuramına göre etmenlerin kişi için önemini ve bu etmenleri kurumun ne kadar sağladığını gösteren 17 sorudan oluşan ve likert sistemiyle hazırlanan bir ölçek kullanıldı. Ankette 9 adet motive edici faktör, 8 adet hijyen faktörü soruldu. Hijyen faktörleri arasında sayılan 5. sorudaki 'yüksek ücret' faktörüne, bu faktörün motive edici nitelikte olduğu yönündeki

tartışmalar göz önünde bulundurularak motive edici faktörler arasında da yer verildi (3).

Çalışma grubuna ait tanımlayıcı veriler ortalama \pm standart sapma ile özetlendi. Veriler arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için kategorik veriler için Spearman, sayısal veriler için Pearson korelasyon analizi ile kullanıldı. İstatistiksel anlamlılık düzeyi olarak $p < 0.05$ değeri kabul edildi.

BULGULAR

Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Demografik Özellikleri

Afyon Kocatepe Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 175 hemşireden araştırmaya katılan 129 hemşirenin (katılma oranı %73.7) demografik özellikleri Tablo 1, de belirtildi, demografik bilgiler genel olarak değerlendirildiğinde; büyük çoğunluğunun 24–29 yaşları arasında (%46.5), lisans mezunu (%72.1), kadın (%90.7), bekarlı (%50.4). Araştırmaya katılan hemşirelerin meslek ve çalışma yaşamı özellikleri Tablo 2, de belirtildi.

İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Minnesota İş Tatmin Ölçeğine göre değerlendirilmesi Tablo 3, de verildi. İş tatmin düzeyini etkileyen demografik bulgular ve kişisel düşünceler araştırıldığında anket sorularındaki 23 veriden 12 tanesinin Minnesota iş tatmin skorunu etkilediği bulundu. Bu sorular çocuk sayısı ($r=0.179$, $p=0.042$), çalışma nedeni ($r=0.191$, $p=0.030$), çalışma düzeni ($r=0.179$, $p=0.042$), iş yerindeki sorun yaşama sıklığı ($r=0.293$, $p=0.001$), meslek seçimini etkileyen faktörler ($r=0.304$, $p<0.001$), mesleğin kişiye uygun olup olmaması düşüncesi ($r=0.439$, $p<0,001$), mesleğe bağlılık ($r=0.316$, $p<0.001$), mesleki gelişimin için gösterilen çaba ($r=0.299$, $p=0.001$), gelir düzeyi algısıdır ($r=0.362$, $p=0.003$). Ayrıca toplam Minnesota skorunu etkileyen diğer faktörler yakın arkadaşına ve çocuğuna mesleği önerip önermeme sırasıyla ($r=0.466$, $p<0.001$) ve ($r=0.362$, $p<0.001$) gelecekte mesleği sürdürüp sürdürmeme planı ($r=0.380$, $p<0.001$) olarak tespit edildi.

Bu faktörlerin hangi yönde etki ettiği araştırıldığında; Çocuğu olmayanlarda ($n=91$) ortalama Minnesota iş tatmin skoru 60.1 ± 15.6 iken, 1 çocuğu olanlarda ($n=19$) 64.9 ± 12.9 , 2 ve daha fazla çocuğu olanlarda ($n=19$) 65.3 ± 18.6 idi ($p=0,042$).

Uzmanlık eğitimine uygun çalıştırılanlarda ($n=12$) toplam Minnesota puanı 69.3 ± 16.0 iken isteği dışında görevlendirilenlerde ise bu oran ($n=49$) 59.9 ± 14.3 . isteği ile görevlendirilenlerde ise ($n=68$) 62.0 ± 17.0 saptandı ($p=0,030$).

Çalışma düzeninin iş tatmin skoruna etkisi. sürekli gündüz çalışanlarda ($n=43$) toplam Minnesota puanı 65.7 ± 15.4 , sürekli gece çalışanlarda ($n=14$) 60.8 ± 21.4 , bazen gece bazen gündüz çalışanlarda ($n=65$) 60.0 ± 14.9 kısmi zamanlı çalışanlarda ise ($n=7$) 57.7 ± 17.1 saptandı ($p=0,042$).

Hastanede yaşanan sorun sıklığının iş tatmin skoruna etkisi, hiç sorun yaşamayanlarda ($n=9$) toplam Minnesota puanı 64.8 ± 27.3 , nadiren sorun yaşayanlarda ($n=67$) 64.9 ± 13.5 , sık sık sorun yaşayanlarda ($n=47$) 59.1 ± 15.6 , her zaman sorun yaşayanlarda ise ($n=6$) 45.1 ± 14.4 saptandı ($p=0,001$).

Kendi isteğiyle mesleği seçen 51 kişinin toplam Minnesota puanı 68.3 ± 12.7 , ailesinin isteğiyle mesleği seçen 26 kişinin toplam Minnesota puanı 55.6 ± 21.4 , iş olanağı sebebiyle bu mesleği seçen 51 kişinin toplam Minnesota puanı 59.0 ± 13.0 saptandı ($p<0,001$).

Mesleğin kendisine uygun olmadığını düşünen 18 kişinin toplam Minnesota puanı 54.9 ± 16.3 , kısmen uygun olan 28 kişinin toplam Minnesota puanı 50.6 ± 16 , uygun bulan 61 kişinin toplam Minnesota puanı 65.8 ± 12.7 , çok uygun bulan 22 kişinin toplam Minnesota puanı 71.3 ± 14.6 saptandı ($p<0,001$).

Mesleğine bağlı olan 71 kişinin toplam Minnesota puanı 66.0 ± 13.8 , kısmen bağlı 33 kişinin toplam Minnesota puanı 58.7 ± 16.8 , bağıllığı olmayan 25 kişinin toplam Minnesota puanı 54.1 ± 17.7 saptandı ($p<0,001$).

Mesleki gelişim için kurs ve seminerlere katılan 23 kişinin toplam Minnesota puanı 69.0 ± 13.9 , hizmet içi eğitimlere katılan 84 kişinin toplam Minnesota puanı 61.9 ± 15.5 , faaliyeti olmayan 21 kişinin toplam Minnesota puanı 53.0 ± 16.8 saptandı ($p=0,001$).

Tablo 1: Araştırmaya katılan hemşirelerin demografik özelliklerine göre dağılımı.

Değişkenler		n	%	İş tatmini Puanı*	Motivasyon Puanı*
Yaş	18-23	33	25,6		43,4±17,8
	24-29	60	46,5		45,5±18,7
	30-34	28	21,7		50,5±14,9
	35 ve üzeri	8	5,4		62,7±13,7
Cinsiyet	Kadın	117	90,7		
	Erkek	12	9,3		
Eğitim Durumu	Lise mezunu	18	14,0		
	Ön Lisans mezunu	6	4,6		
	Lisans Mezunu	93	72,1		
	Yüksek Lisans -Doktora	12	8,5		
Medeni Durumu	Evli	60	46,5		52,5±16,1
	Bekar	68	53,5		42,3±18,8
Çocuk Sayınız	Yok	91	70,5	60,1±15,6	
	1	19	14,7	64,9±12,9	
	2 ve üzeri	19	14,8	65,3±18,6	
Meslek Yılı	0-5 yıl	82	63,5		45,2±19,1
	5-10 yıl	29	22,5		47,2±17,7
	10-15 yıl	15	11,6		55,8±15,5
	15-20 yıl	3	2,4		58,6±17,8
Kurumdaki Çalışma Yılı	0-5 yıl	94	72,9		45,4±18,8
	5-10 yıl	28	21,7		50,0±14,3
	10-15 yıl	7	5,4		60,5±13,7
Çalışılan Servis Türü	Yoğun Bakım	36	27,9		
	Servis	59	45,7		
	Poliklinik	7	5,4		
	Ameliyathane	10	7,8		
Çalışılan Birimdeki Hizmet Yılı	Diğer	17	13,2		
	0-5 yıl	106	82,2		
	5-10 yıl	19	14,7		
Çalışılan Birimdeki Çalışma Nedeni	10-15 yıl	4	3,1		
	Uzmanlık Alanım/Eğitimime Uygun	12	9,3	69,3±16,0	
	Kendi İsteğimle	68	52,7	62,0±17,0	
Çalışma Şekli	İsteğim Dışı	49	38	59,9±14,3	
	Sürekli Gündüz	43	33,3	65,76±15,4	50,6±15,6
	Sürekli Gece	14	10,9	60,8±21,4	50,0±20,7
	Bazen Gece Bazen Gündüz	65	50,4	60,0±14,9	45,5±18,9
	Kısmi Zamanlı	7	5,4	57,7±17,1	37,0±11,9

*sadece anlamlı değerler alınmıştır.

Tablo 2: Araştırmaya katılan hemşirelerin meslek ve çalışma yaşamı özelliklerine göre dağılımı.

Değişkenler	n	%	İş tatmini Puan*	Motivasyon Puan*	
Meslek seçimi	Kendi isteği	51	39,5	68,3±12,7	
	Ailenin isteği	26	20,2	55,6±21,4	
	İş olanağı sebebi	52	40,3	59,0±13,9	
Mesleğin kişiye uygunluğu	Uygun Değil	18	14,0	54,9±16,3	
	Kısmen Uygun	28	21,7	50,7±16,2	
	Uygun	61	47,2	65,8±12,7	
	Çok Uygun	22	17,1	71,1±14,6	
Kurumun Kişisel Gelişime olanak sağlaması	Evet	51	39,5		
	Hayır	37	28,7		
	Kısmen	41	31,8		
Mesleğe Bağlılık	Bağlı	71	55,0	66,0±13,8	
	Kısmen Bağlı	33	25,6	58,7±16,8	
	Bağlılığı yok	25	19,4	54,1±17,7	
Sorun Yaşama sıklığı	Hiçbir zaman	9	7,0	64,8±27,3	50,8±25,1
	Nadiren	67	51,9	64,9±13,5	49,6±15,7
	Sık sık	47	36,4	59,1±15,6	43,4±18,8
	Her zaman	6	4,7	45,1±14,4	44,8±22,2
Kendini Geliştirmek için yapılanlar	Kurs ve seminerler	23	17,8	69,0±13,9	
	Hizmet içi eğitim	84	65,1	61,9±15,5	
	Faliyet yok	22	17,1	53,0±16,8	
Aylık gelir	Yüksek	4	3,1	78,0±2,9	
	Orta	90	69,8	63,7±15,3	
	Düşük	35	27,1	55,4±16,5	
Mesleğin geleceği ile ilgili düşünce	Sürdürmek	79	61,2	66,9±10,9	
	Başka iş yapmak	38	29,5	54,0±16,8	
	Çalışmamak	12	9,3	53,5±26,9	
Bir yılda okunan mesleki kitap	Hiç	52	40,3		
	1	29	22,5		
	2	15	11,6		
Mesleği Önerme	3 ve üzeri	33	25,6		
	Öneririm	53	41,1	69,6±12,3	
	Önermem	76	58,9	56,5±16,2	
Çocuğunun hemşire olmasını isteme	İsterim	22	17,1	73,6±10,0	
	İstemem	107	82,9	59,5±16,0	

*sadece anlamlı değerler alınmıştır.

Tablo 3: Araştırmaya katılan hemşirelerin minnesota iş tatmin ölçeği puanları.

	Min	Mak	Puan	5'li Ölçeğe Göre Puan
Toplam	20	98	61.91 ± 16.08	3.09 ± 0.80
İçsel Toplam	12	58	38.04 ± 9.83	3.17 ± 0.82
Dışsal Toplam	8	40	23.83 ± 7.00	2.98 ± 0.88

Min: Minimum alınan puan. **Mak:** Maximum alınan puan

Gelir düzeyinin yüksek olduğunu düşünen 4 kişinin toplam Minnesota puanı 78.0 ± 2.4 , orta olduğunu düşünen 90 kişinin toplam Minnesota puanı 63.7 ± 15.3 , düşük olduğunu düşünen 35 kişinin toplam Minnesota puanı 55.4 ± 16.5 saptandı ($p=0,003$).

Mesleği arkadaşına öneren 53 kişinin toplam Minnesota puanı 69.6 ± 12.3 , önermeyen 76 kişinin toplam Minnesota puanı 56.5 ± 16.2 saptandı ($p<0,001$).

Çocuğunun hemşire olmasını isteyen 22 kişinin toplam Minnesota puanı 73.6 ± 10.0 , istemeyen 107 kişinin toplam Minnesota puanı 59.5 ± 16.0 saptandı ($p<0,001$).

Mesleki gelecek planını mesleği sürdürme olarak yapan 79 kişinin toplam Minnesota puanı 66.9 ± 10.9 , ayrılıp başka iş yapmayı düşünen 38 kişinin toplam Minnesota puanı 54.0 ± 16.8 , ayrılıp çalışmamayı düşünen 12 kişinin toplam Minnesota puanı 53.5 ± 26.9 saptandı ($p<0,001$).

Motivasyonu Etkileyen Faktörler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Herzberg'in çift etmen motivasyon kuramına göre değerlendirilmesi Tablo 4 te verildi.

Herzberg'in Çift Etmen Motivasyon Faktörlerinin araştırmaya katılan hemşirelere sağlanma derecesine göre motive edici değerlendirilmesi Tablo 5 te verildi.

Kurumun toplam motivasyon (hijyen ve motive faktörler) faktörlerini sağlama derecesi açısından veriler değerlendirildiğinde yaş aralığı ($r=0.22$, $p=0.011$), medeni durum ($r=0.247$, $p=0.005$), çocuk sayısı ($r=0.286$, $p=0.001$), hemşirelik mesleğinde çalışma yılı ($r=0.189$, $p=0.032$), şu andaki kurumda çalışma yılı ($r=0.179$, $p=0.042$), çalışma düzeni ($r=0.186$, $p=0.035$), ek görev varlığı ($r=0.191$, $p=0.030$), kurumda sorun yaşanma sıklığı ($r=0.189$, $p=0.032$) saptanmıştır. Ayrıca kurumun sağladığı motivasyon ile mesleği yakın arkadaşına tavsiye etme ($r=0.196$, $p=0.026$) arasında da anlamlı bir ilişki bulundu. Motive edici faktörlerin kişilerin verdiği önem derecesine ve kurumun sağlama derecesine göre karşılaştırılması Şekil 1 verildi.

Hastanede ek görev olarak eğitim çalışmalarında görev alan 8 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü

toplam motivasyon puanı ortalaması 60.8 ± 13.3 iken ek görevi olmayan 118 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 46.3 ± 17.6 saptandı .

Yaş aralığı 18-23 olan 33 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 43.4 ± 17.8 . 24-29 yaş aralığındaki 60 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 45.5 ± 18.7 . 30-34 yaş aralığındaki 28 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 50.5 ± 14.9 , 35-40 yaş aralığındaki 7 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 62.7 ± 13.7 , 40 ve üzeri olan 1 kişinin ise kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 73 saptandı .

Hastanede. medeni durumun motivasyon faktörlerini sağlama derecesi açısından değerlendirildiğinde evli olan 60 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 52.5 ± 16.1 , bekar olan 65 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 42.3 ± 18.8 saptandı .

Kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olan 94 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 45.4 ± 18.8 , 5-10 yıl olan 28 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 50.0 ± 14.3 , 10-15 yıl olan 7 kişinin ise kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 60.5 ± 13.7 saptandı.

Meslekte çalışma yılı arttıkça kurumun motivasyon sağlama düzeyleri de artmakta 0-5 yıl yani mesleğe yeni başlayan 82 hemşirede kurumun sağladığı motivasyon algısı 45.2 ± 19.1 iken çalışma yılı arttıkça bu oranda artmakta meslekteki çalışma süresi 10-15 yıl olan hemşirelerde ($n=15$) 55.8 ± 15.5 olmaktadır.

Sürekli gündüz çalışan 43 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 50.6 ± 15.6 olup sürekli gece çalışan 14 kişinin de ortalama değeri bu sonuca yakın olup 50.0 ± 20.7 dir. Ancak bu oranlar bazen gündüz bazen gece çalışan 65 kişide 45.5 ± 18.9 , kısmi zamanlı 7 kişide 37.0 ± 11.9 saptandı .

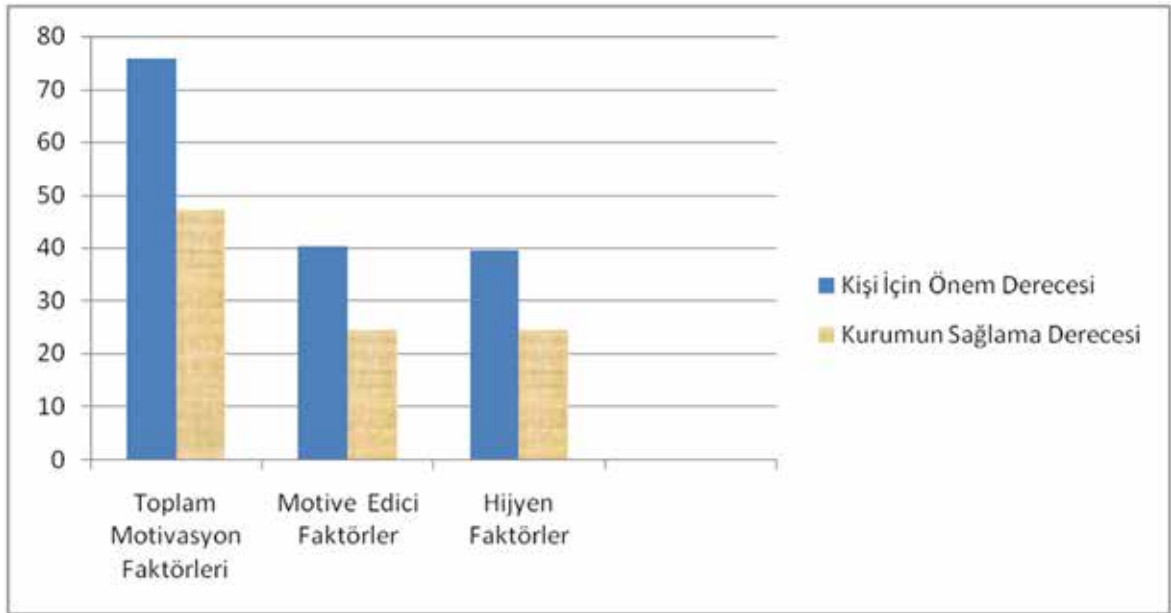
Kurumda hiçbir zaman sorun yaşamayan 9 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 50.8 ± 25.1 , nadiren sorun yaşayan 67 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam

Tablo 4: Çift etmen faktörlerinden çalışanlar için motive edici ve hijyen faktörlerinin önem derecelerine göre istatistikleri.

	Min	Mak	Puan
Toplam Motivasyon Puanı Faktörü	26	90	75.74 ± 12.44
Motive Faktörler	13	45	40.23 ± 6.64
Hijyen Faktörler	14	48	39.69 ± 6.83

Tablo 5: Çift etmen faktörlerinin çalışanlara sağlanma derecesine göre motive edici ve hijyen faktör puanlarının betimsel istatistikleri.

	Min	Mak	Puan
Toplam Motivasyon Puanı Faktörü	17	85	47.25 ± 17.98
Motive Faktörler	9	45	24.95 ± 9.76
Hijyen Faktörler	9	45	24.51 ± 9.60



Şekil 1: Kişilerin verdiği önem derecesine ve kurumun sağlama derecesine göre motive edici faktörlerin karşılaştırılması.

motivasyon puanı ortalaması 49.6 ± 15.7 , sık sık sorun yaşayan 47 kişinin kurumun sağladığını düşündüğü toplam motivasyon puanı ortalaması 43.4 ± 18.8 , her zaman sorun yaşadığını belirten 6 kişinin de 44.8 ± 22.2 olarak saptandı .

Motive edici faktörlerin kurum tarafından sağlanmasının iş tatmini düzeyine etkisi Tablo 6 da verildi.

TARTIŞMA

Son on yıl içerisinde değişim sürecinden geçmekte olan sağlık sistemi belirli bir hizmet kalitesine ulaşmayı hedeflemektedir. Hizmette kaliteyi yakalayabilmek amacıyla; yeni birtakım uygulamalar gündeme gelmekte özellikle hasta memnuniyeti ön planda tutulmaktadır. Tüm sağlık sisteminde olduğu gibi üniversite hastaneleri de bu değişimden geçmektedir. Çalışmamızda, hemşirelerinin iş tatmini ve motivasyonunu etkileyen faktörler bir üniversite hastanesi hemşireleri arasında araştırıldı. Hemşirelerin iş tatmini ve motivasyon gücü direk olarak hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin başında gelmektedir.

Çalışmamızda hemşirelerin iş tatmini puan ortalamaları 61.91 ± 16.08 olarak tespit edildi. Çalışılan birimlere göre (acil servis, poliklinikler, kan alma, ameliyathane, dahili ve cerrahi servisler) iş tatmini düzeyleri arasında ise istatistiksel olarak fark saptanmadı. Önceki bir çalışmada özellikle çalışılan birimin iş tatmini üzerinde önemli etkisinin olduğu bildirilmektedir (5). Çalışmamızda iş tatmin puanının çalışılan birimlere göre farklılık göstermemesi hastanenin çalışanlarının büyük kısmının demografik özellikleri; yani lisans mezunu ve bekar olmaları olabilir. Kahraman ve arkadaşlarının 2011 yılında Ege Üniversitesi hastanesi yoğun bakım ünitesinde yaptığı çalışmada; iş tatmini puan ortalaması 58.88 olarak bulunmuştur. Engin ve Özgür (2004)'ün aynı hastanede yaptıkları benzer bir çalışmada ise dâhili birim yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin iş doyumu puan ortalamaları 46.06 , cerrahi birim yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin iş doyumu puan ortalamalarının 49.47 olarak saptanmıştır (6). Ebrinç ve arkadaşları 2002 yılında benzer bulgular saptamış, klinikler arasında iş tatmininin farklı düzeylerde olduğu bulunmuştur (7). Bu konuda çalışılan hastane türü, çalışılan il ve ülkeler

arasında da farklı sonuçlar bildirilmektedir. Durmuş ve arkadaşlarının 2007 yılında yaptığı bir çalışmada özel hastane-kamu hastanesi çalışanları arasında bile iş tatmini açısından anlamlı farklılıklar olduğu bulunmuştur (8).

Çalışmamızda iş tatmini ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı. Literatürde bulgularımızı destekleyen çalışmalar olmakla beraber, evli olmanın iş tatminini etkilediği de bildirilmektedir (6). Ancak çalışmamızda çocuk sahibi olmanın iş tatminini arttırdığı bulundu. Çocuk sayısı arttıkça Minnesota iş tatmini puanlarında anlamlı artış izlendi. Literatürde bulgularımızı destekleyen çalışmalar mevcuttur. Çimen ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmada iş tatmininin çocuk sahibi olma ile arttığı bulunmuştur (9). Derin'in 2007 yılında yaptığı başka bir çalışmada, araştırmamızda olduğu gibi, evli sağlık personelinin çocuk sayısına göre Minnesota Doyum Ölçeği "Genel Doyum" boyutunda, çocuk sayısı arttıkça iş doyumu puanında da arttığı bulunmuştur (5).

Çalışmamızda hemşirelerinin iş doyumu puan ortalamalarının meslekte geçen süre, kurumda bulunulan süre ve çalışılan serviste bulunulan süre ile ilişkisinin olmadığı bulundu. Diğer çalışmalara bakıldığında ise çalışma yılı arttıkça iş doyumu puan ortalamalarının ileri düzeyde anlamlı olarak düştüğü bildirilmektedir (5,10,11)

Çalışanların yüksek beklentilerinin ve enerjilerinin yıllarla birlikte azalması iş doyumunda olumsuz etkiye sahip olabilmekte zorlu çalışma koşulları nedeniyle, tükenmişliğin yoğun yaşandığı hemşirelerde de bu durumun oldukça etkili olduğu öne sürülmektedir (5). Çalışmamızın sonuçlarının değerlendirilmesinde, hemşire grubumuzun demografik özellikleri yaş ortalamaları ve hizmetteki süreleri- göz önüne alındığında aslında daha genç bir grubu temsil etmeleri nedeni ile gruplar arasında fark olmaması doğaldır. Ayrıca kurumda geçen süreler arasında istatistiksel olarak anlamlı sonuçların çıkmamasının önemli bir nedeni de kurumda 15 yıl üzeri çalışan hemşire bulunmaması hemşirelerin %72'sinin kurumda sadece 5 yıldır çalışması olabilir. Bu nedenle yaş grupları ve kurumda çalışılan süre açısından anlamlı fark bulunmamasının nedeninin çalışma yapılan kurumun özelliklerinden ileri geldiği söylenebilir.

Çalışma düzeninin iş tatmini üzerine etkisinin olduğu, sürekli gündüz çalışanlarda iş tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu bulundu ($p=0.04$). Literatürde benzer bulgular araştırmamızın sonuçları ile örtüşmektedir. Hemşirelerde 1993 yılında yapılan iş tatmini araştırmamızda çalışmamıza benzer şekilde gündüz çalışan hemşireler daha yüksek tatmin düzeyine sahiptir (12). Sözü edilen çalışmada bulgularımızdan farklı olarak evli olmak, lisans mezunu olmak iş tatminini arttırmaktadır. Toker'in 2007 yılında yaptığı çalışmada ise lisans mezunlarının lise mezunlarına göre iş tatmin düzeyleri düşük bulunmuştur (13). Ancak sözü edilen çalışmalar ile çalışmamız arasında, çalıştığımız kurumda bekâr, lisans mezunu hemşire sayısının yüksek olması tüm istatistiksel verileri değiştirmiş olabilir.

Çalışmamızda iş tatmini puan ortalamaları ile mesleğini kendine uygun bulma durumu açısından anlamlı farklılık saptandı ($p<0.001$). Mesleği kendine uygun bulma düzeyleri azaldıkça, iş tatmini puan ortalamaları da azalmaktadır. Ayrıca meslek seçimi sürecinde ailenin isteği ile mesleği seçenlerde iş tatmini düzeyi azalırken, kendi istekleri ile seçenlerde tatmin düzeyleri artmaktaydı ($p<0.001$). Bu konuda yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur. Kahraman ve arkadaşları 2011 yılında yaptıkları çalışmada, mesleği kendine uygun bulma düzeyleri azaldıkça iş tatmin puanlarının da azaldığını bildirmiştir(6). Hemşirelerinin iş tatmin düzeylerinin, mesleki gelecekleri hakkındaki düşüncelerine göre dağılımlara bakıldığında ise, mesleğin geleceği hakkında iyimser olundukça iş tatmininin de anlamlı düzeyde arttığı belirlenmiştir (5). Çalışmamızda da benzer bulgular mevcuttur. Mesleğinden tatmin olan hemşirelerde mesleğe bağlılık, mesleki gelişim için gösterilen çaba da artmakta, yakın arkadaşına ve çocuğuna mesleğini önerme oranlarında belirgin artış gözlenmektedir.

Çalışmamızda Herzberg'in çift faktör teoremine göre kişilerin beklentileri ve bunların kurum tarafından sağlanma oranları arasında fark mevcuttur. Araştırma grubumuzun genç ve yeni mezun ağırlıkta olması, beklentilerinin yüksek olması bu durumun nedeni olabilir. Ancak yapılan başka çalışmalarda da, kişilerin beklentileri ile kurumun bunu sağlama dereceleri arasında her zaman farklılıklar bulunmaktadır (14).

Motive edici faktörlerin kurum tarafından sağlanmasının iş tatmini düzeyine etkisi araştırıldığında ise, tüm motivasyon skorlarının, hijyen ve motivatör faktörler olarak ayrıldığında bile iş tatmini üzerinde etkisinin olduğu izlenmektedir. Kurumun çalışanı motive etme gücü, çalışanın iş tatminini arttıran önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu aşamada hangi özelliklerin motive edici olduğu hangilerinin olmadığı tespiti, kişinin tatminini direk olarak etkilediğinden kurum yöneticilerinin bu motive edici unsurlar üzerinde odaklaşarak, kişinin tatminini, dolayısı ile hizmet kalitesini arttırmaları mümkün olabilir. Unutulmamalıdır ki hizmet kalitesi ile çalışan tatmini dengelenmesi gereken birleşik faktörlerdendir (2).

Bu amaçla, motivasyonu etkileyen faktörler incelendiğinde, yaş aralığı, medeni durum, çocuk sayısı, hemşirelik mesleğinde çalışma yılı, kurumda çalışma yılı, çalışma düzeni, ek görev varlığı, kurumda sorun yaşam sıklığı, anlamlı bulunmuştur. Ancak pratik uygulamada yöneticilerin bu faktörlere, ek görev varlığı, çalışma düzeni, haricinde etki edebilecek güçleri yoktur. Yöneticilerin anket sorularımız dışında başka motive edici unsurları değerlendirmeleri, motivasyonu ve dolayısı ile iş tatmini arttırma çabalarının başını çekmelidir. Böylece hizmet kalitesi ve iş tatmini arasındaki denge kurulabilir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kurum yönetiminde görev alanların özellikle motivasyonu arttırıcı önlemler almaları kurumun başarısını etkileyen önemli faktörlerden biri olarak gözükmektedir. Ancak kişilere kurum içinde kalite çalışmaları eğitim çalışmaları vb. gibi hem mesleki bilgilerini arttırıcı hem de önemli motive edici faktör olarak anlamlı olan faaliyetleri desteklemeleri önerilebilir. Böylece hemşirelerin yeteneklerini geliştirecek imkânlar sunulmuş, yaratıcılık ve önderlik yeteneklerini ortaya çıkartmalarına imkân sağlanmış olunur.

İş yerinde yaşanan sorun sıklığı çalışmamızda iş tatminini etkileyen önemli faktörlerin başında gelmektedir. İş yerinde yaşanan sorun sıklığının iş tatminini bozduğu düşünülebileceği gibi, başka bir açıdan bakıldığında, işinde tatmin olmama duygusu

aynı zamanda kişinin çevresi ile sorun yaşamasına da neden olabilmektedir.

Zor şartlar altında çalışan hemşirelerin iş tatmininin artırılması, hem hizmet kalitesinin artırılması hem de kişisel başarı açısından önemlidir. Kısıtlı imkânlar ile yönetilmeye çalışılan sağlık sektöründe, hemşirelerin motivasyonlarını arttırmaya yönelik çalışmalar iş tatminini artırarak hizmet kalitesini yükseltebilir.

Çalışmamızda, iş tatmininin kurumun sağladığı motive edici faktör düzeyi ile ilişkisinin saptanması bundan sonra yapılacak çalışmalara yön vermesi açısından önemlidir. Kurumların motivasyon faktörlerini ne derecede sağladıkları, kurumun başarısını temelden etkileyebilmektedir. Başka motive edici faktörlerin geliştirilmesi özellikle yöneticiler açısından öncelikle değerlendirmesi gereken unsurlardan olmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Karayel B, İşletme yöneticilerinin önderlik davranışları ve işgören tatmini üzerine etkileri. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. 1999.
2. Tengilimoğlu D, Yiğit A, Hastanelerde liderlik davranışlarının personel iş doyumuna etkisini belirlemeye yönelik bir alan çalışması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2005;8(3):374-400.
3. Margerison C (Çeviri: Güneri Y), Nasıl bir yöneticisiniz. İstanbul: İlgı Yayıncılık. 1989:86-9
4. Yazıcıoğlu İ, Sökme A, Otel işletmelerinin yiyecek giyecek departmanlarında görev yapan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin değerlendirilmesi:” Adana’da bir uygulama”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2007;18:79
5. Derin N, Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. 2007.
6. Kahraman G, Engin E, Dülgerler Ş, Öztürk E, Yoğun bakım hemşirelerinin iş doyumları ve etkileyen faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi 2011;4(1):12-8.
7. Ebrinç S, Açikel , Başoğlu C, Çetin M, Çeliköz B, Yanık merkezi hemşirelerinin anksiyete. depresyon. iş doyum. tükenme ve stresle başa çıkma: karşılaştırmalı bir çalışma. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2002;3(3):162-8.
8. Durmuş S, Günay O, Hemşirelerde iş doyum ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. Erciyes Tıp Dergisi 2007;29(2):139-46.
9. Çimen, Şahin İ, Bir kurumda çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyinin belirlenmesi Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2000;5(4):53-67.
10. Çınar İ, Kavlak O, İzmir ilinde çalışan ambulans ve acil bakım teknikerlerinde iş doyumunun ve buna etki eden faktörlerin incelenmesi Acil Tıp Dergisi 2009;8(3):33
11. Oflezer C, Ateş M, Bektaş G, İrban A, Bir kamu hastanesinde çalışan işçilerin iş doyum ve etkileyen faktörler. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2011;2(4):206
12. Aştı N, Çalışan hemşirelerin iş günü kaybı. nedenleri. sıklığı ve iş doyum ilişkisi. Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Hemşirelik Anabilim Dalı.1993.
13. TOKER B, “Demografik değişkenlerin iş Tatminine etkileri: İzmir”deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama”, Doğu Üniversitesi Dergisi 2007; 8(1):92-107.
14. Demirkan E, Hemşirelerde mesleki motivasyon eksikliğinin nedenleri ve sonuçları üzerine sosyolojik bir çözümleme. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2007