

112 Ambulans Servisinde Çalışan Memnuniyeti

112 Ambulance Service Employee Satisfaction

Arif Duran¹, Tarık Ocak¹, Songül Yorgun², Dursun Koç³

¹Abant İzzet Baysal Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Ad, Bolu / Türkiye

²Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi, Bolu / Türkiye

³Bolu İl Sağlık Müdürlüğü, Bolu / Türkiye

Özet

Amaç: Ülkemizde 112 ambulans servisleri, yoğun stres ve iş yükünün fazlaca etkin olduğu birimlerdendir. Bu nedenle çalışanlarının özverili olmasını gerektiren bir tempoya sahiptir. İşleyiş düzeninde, çalışanların moral motivasyon ve memnuniyetleri oldukça önemlidir. Çalışmamız Bolu ili Ambulans Servisi çalışanlarının memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla planlanmıştır.

Yöntem: Anketler, birim katılımcılarının 6-15 Ağustos 2010 tarihinde "Çalışan Memnuniyeti Anketi Uygulama Usul ve Esasları" temel alınarak anket formunu doldurması ile gerçekleştirilmiştir. Ankete katılan çalışanlara, çalışma saatleri ve kurumsal hizmetler; performans değerlendirmesi; iş sağlığı ve güvenliği; meslek, çalışma mekanı ve güvenlik; yönetim ve yönetim ile ilişkiler; kurumsal aidiyet ve diğer hususlar ile ilgili toplam 26 soru yöneltilmiştir.

Bulgular: Çalışmaya katılanların % 30'u kaynakların etkin kullanıldığını, %75.6'sı ödüllendirmenin olmadığını, %90.2'si son altı ay içinde hizmet içi eğitim düzenlendiğini belirtmekle birlikte %59.5'i hasta ve çalışan güvenliğine yönelik eğitim vermediğini, %88.1' i hasta ve çalışan güvenliği raporlama sistemi hakkında eğitim almadıklarını ve yaralanmalara yönelik teknik bir alt yapı olmadığını belirtmişlerdir.

Sonuç: Çalışmamızda 112 Ambulans Servisi çalışanlarının genel olarak işyerlerinden memnun oldukları anlaşılmaktadır. Ayrıca kendi görüşlerinin alınarak işyeri ergonomisi ile ilgili düzenlemeler, işyeri güvenliği ile ilgili önlemlerin alınmasını istemektedirler. Olumsuz koşulların devamı halinde kurumdan ayrılmayı bile düşündükleri görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çalışan Memnuniyeti, Ambulans Çalışanları.

Abstract

Background: 112 ambulance services in our country have a workload and too intense stress. Therefore it requires dedicated effort from staff. Employee morale, motivation and satisfaction are very important in operating scheme. We aimed to determine the satisfaction levels of ambulance service staff in Bolu province.

Method: All participants fulfilled the "Application Procedures and Principles of Employee Satisfaction Survey" questionnaire between 6th and 15th August in 2010. They answered 26 questions about working hours and corporate services; performance evaluation; occupational health and safety, occupational, work space and security, governance and management relations; of institutional commitment and other matters.

Results: 30% of the participants stated that resources are used effectively, 75.6% of them complaint of no rewarding. 90.2% stated that they have in service education programme in last six months but 59.5% pointed that they have not educated about employee and patient safety. 88.1% said that they have not received training about reporting system of patient and employee safety and about injury reporting system. They also stated there was no technical infrastructure about injuries.

Conclusion: As a result of our survey, 112 ambulance service employees are generally satisfied of their workplaces. However they want some regulations in workplace ergonomics in order of their recommendations and also they seek measures related to workplace safety. If the conditions remains adverse, some staff even think to quit job.

Keywords: Employee Satisfaction, Ambulance Staff.

Giriş

Sağlık işletmelerinde, uygun bir hizmet ortamının sağlanması ve müşterilerin faydalandıkları hizmette ilişkin değerlendirme ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi önemli kurum performans göstergesi olarak kabul edilmektedir (1).

Sağlık kuruluşlarının en büyük kaynakları işgücünü oluşturan çalışanlarıdır. Çalışan memnuniyetinin kurumsal olarak değerlendirilmesi ve kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesi birbiriyle direkt ilişkilidir. Sağlık kurumlarında başarı, personel yönetimi ve memnuniyeti ile ilgilidir (2). Personelin hizmet sunum süreçlerine ve işleyişe yönelik

görüş ve önerilerinin alınması, verilen hizmetin etkinliğinin artırılmasına ciddi manada katkı sağlayacaktır (112 HKS).

Ülkemizde yürütülmekte olan ambulans hizmetlerinin zamanla personel sayı ve niteliği artmıştır. Alt yapı hizmetlerinin güçlenmesi ve ambulansların sayısındaki artış sonucu uluslararası düzeyde hizmet sunumu gerçekleştirmeye başlamıştır. Acil vakalara en kısa sürede ulaşılarak 112 ambulans servisleri hizmetlerinin etkili ve zamanında gerçekleşmesi sağlanmıştır. Kalite standartları da ambulans hizmetlerinin standardize edilmesini ve



hasta odaklı hizmetlerin önemini arttırmıştır. Acil sağlık hizmetlerine yönelik kalite ve verimliliğin artırılması doğrultusunda yöneticilerin ve personelin görüşleri alınarak 112 ambulans servisleri hizmetlerinde standartların yükseltilmesi hedef teşkil etmektedir.

Biz bu çalışmada 112 ambulans servisleri hizmetlerinde standartların yükseltilmesi amacıyla Bolu İli Ambulans Servisi personelinin memnuniyet seviyesini, iş sağlığı ve güvenliği, kurumsal aidiyet ve yönetim ile ilişkiler ana başlıkları altında bir anket aracılığıyla sorguladık.

Materyal ve Metod

Bolu İli ambulans servisi başhekimliğinde aktif olarak sahada bulunan ve komuta kontrol merkezinde çalışan personel arasından anketi doldurmayı kabul edenler çalışmaya dahil edildi. Çalışmaya alınan 112 ambulans servisleri başhekimliği çalışanları çalışma ile ilgili olarak bilgilendirildi ve izin alındı. Anket doldurmayı kabul eden personel ile yüz yüze görüşüldü ve çalışmanın amacı açıklandı. Hazırlanan anket formunu doldurmaları istendi (Resim 1,2).

İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ			
FRM-KY-05	Yayın Tar: Mayıs 2009	Değişiklik No:	Değişiklik Tar:
ÇALIŞMA SAATLERİ VE KURUMSAL HİZMETLER			
1- Haftalık mesai süresinden daha fazla çalışıyor musunuz?			
1- Evet			
2- Hayır (içine soruya geçiniz)			
2- "Evet" ise neden;			
1- Çalışan sayısı yetersiz			
2- Nöbet ücreti almak için			
3- Hastalara daha fazla zaman ayırmak için			
4- Ek ödemeden daha fazla yararlanmak için			
5- Mesai saatleri iyi düzenlenmediği için			
3- Hastanede insan kaynaklarının etkin kullanılmasını düşünüyor musunuz?			
1- Evet, tamıyla			
2- Evet, kısmen			
3- Hayır			
4- Hastanede çocuklu çalışanlar için yuva veya kreş imkanı sağlanıyor mu?			
1- Evet			
2- Hayır			
3- Kreşe ihtiyaç yok			
DEĞERLENDİRME/Performans değerlendirme			
5- Hastane idaresi tarafından çalışanları ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek ödeme ilave puanı, vb.) mekanizmaları işletilmekte midir?			
1- Evet, tamamen			
2- Evet, kısmen			
3- Hayır			
6- Son 6 ay içinde size yönelik bir hizmet içi eğitim düzenlendi mi?			
1- Evet			
2- Hayır			
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ			
7- Size çalıştığınız birim ile ilgili olarak üzere, son 6 ay içinde Hasta ve çalışan güvenliği (hasta kayıt ve kimlik bilgilerinin kayıt altında olması, hastaya doğru tedavi uygulanması, hasta düşme ve yaralanması önleme, hastane enfeksiyonlarını önleme, mahremiyet, vb.) konularında eğitim verildi mi?			
1- Evet			
2- Kısmen			
3- Hayır			
8- Hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında yeterli eğitim aldınız mı?			
1- Evet, tamamen			
2- Evet, kısmen			
3- Hayır			
9- Çalıştığınız bölüme yaralanmaları/iş kazaları önlemeye yönelik teknik alt yapı var mı?			
1- Evet var			
2- Evet, kısmen var			
3- Hayır, yok			
10- Hastane yönetimi, hasta ve çalışan güvenliği konusunda yeterli olacak şekilde düzenli ve öncelikli faaliyetler yapıyor mu?			
1- Evet, tamamen			
2- Evet, kısmen			
3- Hayır			
11- Hastane yönetimi tarafından, hasta ve çalışan güvenliği konusundaki aksaklıkların bildirilmesinde nasıl bir yaklaşım sergilenmektedir?			
1- Sorunun çözümü için söz konusu alan ile ilgili personel ile birlikte çözümler üretilmektedir ve gerekli önlemler alınmaktadır.			
2- Sorunlar için çözümler üretilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır ancak yeterli düzeyde değildir.			
3- Sorunlar görmezden gelinmektedir.			
MESLEK, ÇALIŞMA MEKANI VE GÜVENLİK			
12- Çalıştığınız birimde açık ve sıraları belirlenmiş yazılı bir görev tanımınız var mı?			
1- Evet			
2- Hayır			
3- Bilmiyorum			

Resim 1. Uygulanan çalışan memnuniyeti anketi.

İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ			
FRM-KY-05	Yayın Tar: Mayıs 2009	Değişiklik No:	Değişiklik Tar:
13- Çalışma mekanı ve çalışma koşulları ile ilgili düzenlemelerde görüşünüzü başvuruyor mu?			
1- Evet, başvuruyorum.			
2- Kısmen başvuruyorum.			
3- Hayır başvuruyorum.			
14- Çalışma mekanınız fiziksel sağlığınızı gözeterek şekilde(ergonomik) düzenlenmiş mi?			
1- Evet, yeterince.			
2- Kısmen düzenlenmiş.			
3- Hayır, uygun düzenleme yok.			
15- Son 6 ay içinde herhangi bir fiziksel saldırıya uğradınız mı?			
1- Evet, uğradım.			
2- Hayır, uğramadım.			
16- Çalıştığınız birimde yeterli güvenlik önlemleri alıyor musunuz?			
1- Evet, almıyor.			
2- Evet, ama yetersiz.			
3- Hayır, almıyor.			
YÖNETİM VE YÖNETİM İLE İLİŞKİLER			
17- Hastane yöneticilerine sorunlarınızı iletme imkanını bulabiliyor musunuz?			
1- Evet, her zaman			
2- Evet, bazen			
3- Hayır			
18- Hastane yönetimi iş yerine ait sorunlarınız ile ilgilenmekte midir?			
1- Evet, her zaman			
2- Evet, bazen			
3- Hayır			
19- Hastane yönetimi kurumun vizyon ve kalite hedefleri konusunda sizi bilgilendiriyor mu?			
1- Evet, bilgilendiriyor.			
2- Kısmen bilgilendiriyor.			
3- Hayır, bilgilendirmiyor.			
20- Çalıştığınız birimin işleyiş konusundaki önerilerinizi dikkate alıyor mu?			
1- Evet, tamıyla			
2- Evet, kısmen			
3- Hayır			
KURUMSAL AİDİYET			
21- Çalıştığınız kurumdan ayrılmayı düşündüğünüz oluyor mu?			
1- Evet, sık sık			
2- Evet, bazen			
3- Hayır			
22- İmkan olması halinde bir başka hastanede çalışmayı ister miydiniz?			
1- Evet, kesinlikle			
2- Evet, kısmen			
3- Hayır, istemem			
DiĞER HUSUSLAR			
23- Cinsiyetiniz:			
1- Kadın			
2- Erkek			
24- Yaşınız:			
1- 17-20			
2- 21-25			
3- 26-30			
4- 31-35			
5- 36-40			
6- 41-45			
7- 46-50			
8- 50 +			
25- Unvanınız:			
1- Uzman Hekim ()			
2- Pratisyen Hekim ()			
3- Diş Hekimi ()			
4- Hemşire ()			
5- Ebe ()			
6- Sağlık Memuru ()			
7- İdari Memur ()			
8- Teknik Personel ()			
9- ATT ()			
26- Bu kurumda toplam çalışma süreniz ne kadar?			
a) 1 yıldan az ()			
b) 1-2 yıl ()			
c) 3-5 yıl ()			
d) 6-10 yıl ()			
e) 11-15 ()			
f) 15 yıldan fazla ()			

DEĞERLENDİRME

Resim 2. Uygulanan çalışan memnuniyeti anketi.

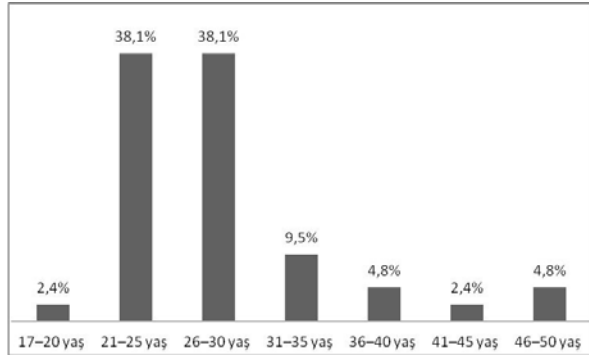
Ankete katılan çalışanlara çalışma saatleri ve kurumsal hizmetler, performans değerlendirme, iş sağlığı ve güvenliği, meslek, çalışma mekanı ve güvenlik, yönetim ve yönetim ile ilişkiler, kurumsal aidiyet ve diğer hususlar ile ilgili toplam 26 soru yöneltildi.

Çalışmamızda izinli, raporlu ve çalışmaya katılmak istemeyenler dışında 42 çalışan yer almıştır. Araştırmanın verileri Ağustos 2009 ile Mart 2010 tarihleri arasında ve "Çalışan Memnuniyeti Anketi ve Uygulama Usul ve Esasları" doğrultusunda yapılmıştır (3). Elde edilen veriler, package for the Social Sciences (SPSS, Inc., Chicago, IL), versiyon 17.0 for Windows programı ile yapıldı. Yüzdelik dağılım ve önemlilik belirlenmesinde ki-kare

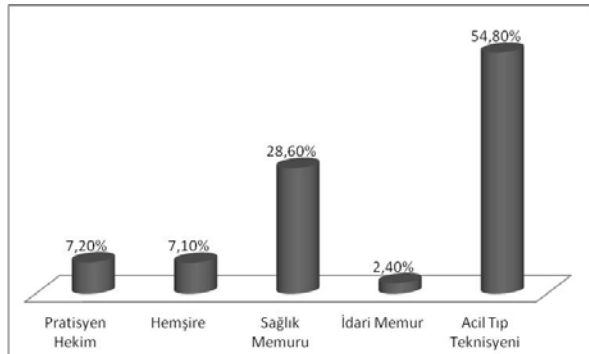
χ^2 testi kullanıldı. $p < 0,05$ ise istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

Bulgular

Ankete katılanların çoğunluğu 25-35 yaş arası (%76.2) ve kadın çalışanlardan (%54.8) oluşmaktaydı (Grafik 1). Grafik 2'de çalışmaya katılanların mesleki özellikleri, Grafik 3'de ise 112 ambulans servisleri başhekimliğinde geçirdikleri süre (yıl) gösterilmiştir.



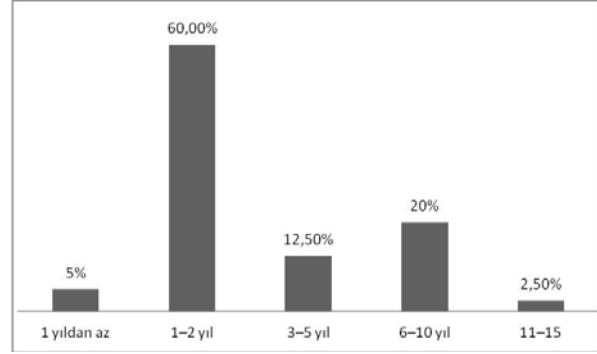
Grafik 1. Katılımcıların yaş grupları .



Grafik 2. Katılımcıların meslek dağılımları.

Çalışma saatleri ve kurumsal hizmetler ile ilgili sorularda, katılımcıların %69'u çalışan sayısının yetersiz olduğunu ve bundan dolayı %71.4'ü haftalık mesai süresinden daha fazla çalıştıklarını belirtti. Ayrıca, katılımcıların %70'i çalıştıkları birimde insan kaynaklarının etkin kullanılmadığını, %95.1'i çalıştıkları birimde yuva veya kreş imkanı sağlandığını belirtti.

Performans değerlendirmesi ile ilgili sorularda, katılımcıların %75.6'sı çalıştıkları birim idaresi tarafından ödüllendirilmediğini, %90.2'si son 6 ay içinde hizmet içi eğitim aldığını ifade etti.



Grafik 3. Katılımcıların çalışma süreleri.

İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili sorularda, katılımcıların %59.5'i son 6 ay içinde hasta ve çalışan konularında eğitim verilmediğini; %88.1'i hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında eğitim alınmadığını, %88.1'i çalıştıkları birimde yaralanma ve iş kazalarını önlemeye yönelik teknik alt yapı olmadığını, %78.6'sı birim yönetiminin hasta ve çalışan güvenliği konusunda yeterli olacak şekilde düzeltici ve önleyici faaliyet yapmadığını ve %51.2'si sorunların görmezden geldiğini belirtmişlerdir.

Meslek, çalışma mekanı ve güvenlik ile ilgili sorularda, katılımcıların %52.4'ü açık ve sınırları belirlenmiş yazılı bir görev tanımı olduğunu, %59.5'i çalışma mekanı ve çalışma koşulları ile ilgili düzenlemelerde görüşlerine başvurulduğunu, %54.8'i çalışma mekanının ergonomik düzenlenmiş olduğunu, %83.3'ü son 6 ay içinde herhangi bir fiziksel saldırıya uğramadığını ve %78'i çalıştıkları birimde güvenlik önlemi alınmadığını belirtti.

Yönetim ve yönetim ile ilişkiler ile ilgili sorularda, katılımcıların %78.6'sı (Evet, her zaman %16.7 ve Evet, bazen %61.9) birim yöneticilerine sorunlarını iletebildiğini, %57.1'i birim yönetiminin iş yerine ait sorunlarıyla ilgilendiğini, %61.9'u birim yönetiminin çalışanları, kurumun vizyon ve kalite hedefleri konusunda bilgilendirmediğini ve %50'si çalıştığı birimin işleyişi konusunda önerilerinin dikkate alındığını ifade etti.

Kurumsal aidiyet ile ilgili iki soruda ise katılımcıların %90.2'si çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşünmediğini, %85.7'si (Evet, kesinlikle %59.5 ve Evet, kısmen %26.2) imkan olması halinde bir başka birimde çalışmayı istediğini belirtti.

Tartışma

Çalışmamıza katılanların çoğunluğu 25-35 yaş arası ve kadın çalışanlardan oluşturmaktaydı. Bunun sebebi olarak ülkemizde 112 ambulans servislerinde çalışmak üzere istihdam edilen acil tıp teknisyenleri (ATT) kadrolarının fazla oluşudur. Bu kadroların son 8 yıldır aktif hale geçmesi ile genç, dinamik ve özellikle bayan ağırlıklı bir dağılım dikkat çekmektedir.

Blau ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada belli aralıklarla sağlık personelinin memnuniyetlerinin değerlendirilmesi önerilmiştir (4). Bizde yaptığımız çalışma ile çalışanların görüşlerini aldık. Özellikle çalışma saatleriyle ilgili sorunlar öne çıkmaktaydı. Katılımcıların çoğunluğu çalışan sayısının yetersiz olduğunu ve bundan dolayı haftalık mesai süresinden daha fazla çalıştıklarını belirtti. Acil servis ve 112 ambulans servislerinde çalışanlar için yeterli yasal düzenleme bulunmadığı için Yataklı tedavi hizmetleri yönetmeliğine göre haftalık çalışma saatleri günlük 9 saat üzerinden hesaplanmakta ve bu süreyi aşan kısmı için nöbet ücreti ödenmektedir. 112 ambulans servisleri mesai saatleri sadece gündüz saatlerini içermeyip hafta sonunu da içine alan vardiyalı çalışmayı gerektirmektedir. Ankete katılanlar ayrıca çalıştıkları birimde insan kaynaklarının etkin kullanılmadığını belirtmektedir. İnsan kaynaklarının etkin kullanımı ile ilgili anket sorularımız yetersiz olduğundan ankette neyi kastettikleri ileride yapılacak olan başka değerlendirmelerle anlaşılabilir.

Gieter ve ark. hemşirelerle ilgili yaptıkları bir ankette hemşirelerin motivasyonu üzerine, sadece finansal ödüllerin değil aynı zamanda psikolojik ödüllerinde etkin olduğunu tespit etmişlerdir (5). Bizim anket çalışmamızda, Performans değerlendirmesi ile ilgili sorularda, katılımcıların çoğunluğu çalıştıkları birim idaresi tarafından ödüllendirilmediğini belirtmektedir. Buda önemli bir eksiklik ve çalışan performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu konuda idari yapının geliştirilmesinin 112 ambulans servislerinde karşılaşılan personel bazlı sorunların çözümünde oldukça faydalı olacağı kanaatindeyiz.

Bizim çalışmamızda katılımcılar son 6 ay içinde hizmet içi eğitim aldığını ifade ederlerken iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimlerinin yetersiz olduğunu ve bu konularda eğitime ihtiyaç duy-

duklarını ifade etmişlerdir. Eğitim konusunda ihtiyaçların belirlenmesinde çalışanların bilinç ve farkındalık düzeyinin her geçen gün artmasının özellikle belirleyici olacağını belirtmek isteriz.

Sağlık hizmeti veren kurumlarda hasta bakım kalitesi, hasta merkezli bakım yönetimi uygulaması, hemşirelik ekibinin rollerinin belirlenmesi ve hasta bakım kalitesini etkileyebilecek değişkenlerin ele alınması kalite çalışmalarına katkı sağlayacak faktörler arasında sayılabilir (6). İşyerinde çalışma koşullarını geliştirmek çalışanların üzerinde olumlu etki edebilir ve performansı arttırabilir (7). Anketimizde meslek, çalışma mekanı ve güvenlik ile ilgili sorularda, katılımcılar çalışma mekanlarının ergonomik olduğunu ve kendi görüşlerinin alındığını belirtmektedir. Katılımcılar son 6 ay içinde herhangi bir fiziksel saldırıya uğramadıklarını fakat çalıştıkları birimde herhangi bir güvenlik önleminin de alınmadığını belirttiler. Komuta merkezi veya 112 ambulans servisleri istasyonlarından ziyade problemlerin sahada veya hastane acil servislerinde yaşanıyor olması bu konudaki kaygıların kaynağını teşkil etmektedir. Özellikle olay yerine müdahale eden ve korunmasız olan 112 ambulans servisleri personelinin güvenliğinin temin edilmesi de ayrıca araştırılması gereken bir durumdur.

Ercan ve arkadaşlarının değerlendirmesinde bütüncül bir değerlendirmeden öte parçalar üzerinden hareketle memnuniyeti etkileyen faktörleri dikkate alarak çalışmalar yapılmasının daha uygun olacağı belirtilmiştir (8). Bu yöntemle her bir bireyin sorunları çalışma ortamının sorunu olmadan önce çözülmesi amaçlanmaktadır. Ancak istenilen düzenin sağlanmasında çalışanların sorunlarını yöneticilerine iletebilmeleri önemli bir basamaktır. Bizim çalışmamızda katılımcılar birim yöneticilerine sorunlarını iletebildiğini ve birim yönetiminin iş yerine ait sorunlarıyla ilgilendiğini belirtmektedir. Aynı zamanda çalıştığı birimin işleyişi konusunda önerilerinin dikkate alındığını ifade etmektedir. Kurumun daha verimli çalışabilmesi için çalışanların önerilerinin alınması, çalışanların dilek ve sıkıntılarını paylaşabilen olması çok önemlidir.

Blau ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmada acil servis çalışanlarının işlerine aidiyet duygularının yüksek olmalarına rağmen acil servisten ayrılmayı da düşündükleri görülmüştür (9). Çalışmamızda kurumsal aidiyet ile ilgili iki soruda ise katılım-



çalışanların çoğunluğu çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşünmediği halde imkan olması halinde bir başka birimde çalışmayı istediğini belirtmiştir. Bu konuda 112 ambulans servisleri gibi yüksek tempolu çalışma ortamlarında insanların ne kadar çalışabilecekleri kaygısının olup olmadığı konusu daha detaylı bir anket ile araştırılabilir.

İş yerinde yeterli güvenlik önlemleri bulunmadığını düşünen ve düşünmeyenlerin iş memnuniyeti düzeyleri benzerdir (10). Çalışmamızda 112 ambulans servisi çalışanları son 6 ay içinde herhangi bir fiziksel saldırıya uğramadığını fakat çalıştıkları birimde güvenlik önlemi alınmadığını belirtmiştir. Güvenlik önlemlerinin sadece kurum binasında sınırlı olmayıp, hizmet verdikleri tüm alanlarda olması da önemlidir.

İşini sürdürme güvencesi olduğunu düşünenlerde ve işinden memnun olanlarda işten ayrılmayı isteme oranı düşük bulunmuştur (10). Bizim çalışmamızda katılımcılar çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşünmediğini fakat imkan olması halinde bir başka birimde çalışmayı istediklerini belirtmiş-

lerdir. Buda çalışanların iş güvencesi olursa bir başka kurumda çalışmayı göz ardı etmedikleri veya kurum içinde benzer başka bir yerde çalışabileceklerini göstermektedir.

Sonuç olarak, Bolu 112 Ambulans Servisi çalışanları özellikle genç ve bayan çalışanlardan oluşmaktadır. Nitelikli çalışan sayısının azlığı ülkemiz için önemli bir sorundur. Çalışanların sorunlarını yöneticilerine iletebilmeleri ve çözüm yolları konusunda ortak olmaları, öneri sunabilmeleri kurum için önemli bir kazançtır. Çalışmamızda 112 Ambulans Servisi çalışanlarının genel olarak işyerlerinden memnun olduklarını tespit ettik. Kendi görüşlerinin alınarak işyeri ergonomisi ile ilgili düzenlemeler yapılmasının ve işyeri güvenliği ile ilgili önlemlerin alınmasının çalışma gayretlerine olumlu etkileri olacağı aşikardır. Olumsuz koşulların devamı halinde kurumdaki ayrılmayı bile düşündükleri görülmektedir. Belli periyotlarla çalışanlara eğitimler düzenlenerek bilinçlilik düzeyleri arttırılırken aynı zamanda görüş ve önerilerinin alınmasının kurumsal performansı arttıracacağı kanaatindeyiz.

KAYNAKLAR

1. Akgün S, Öztürk A. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Tatmini, Modern Hastane Yönetimi Dergisi, 2002;6:18-28.
2. Yorulmaz M. Kalite Güvenliği ve Hemşirelik, Hemşirelik Forumu Dergisi. 2001;4-5,
3. Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi, Çalışan Memnuniyeti Anketi ve Uygulama Usul ve Esasları 2009.
4. Gary Blau, Susan Chapman. Retrospectively Exploring the Importance of Items in the Decision to Leave the Emergency Medical Services (EMS) Profession and Their Relationships to Life Satisfaction After Leaving EMS and Likelihood of Returning to EMS. Journal of Allied Health. 2011;40:29-32.
5. De Gieter S, De Cooman R, Pepermans R, Jegers M. The Psychological Reward Satisfaction Scale: developing and psychometric testing two refined subscales for nurses. J Adv Nurs. 2010;66:911-22.
6. Ovayolu N, Bahar A. Hemşirelik ve Kalite. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2006;9:104-110.
7. Koerner M. Mental strain among staff at medical rehabilitation clinics in Germany. Psychosoc Med. 2011;20:1-12.
8. Ercan İ, Ediz B, Kan İ. Hastaların Sosyo-Ekonomik Durumlarına Göre Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyetlerinin İncelenmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2004;11:161-167.
9. Blau G, Chapman S, Pred RS, Lopez A. Can a four-dimensional model of occupational commitment help to explain intent to leave the emergency medical service occupation? Journal of Allied Health. 2009;38:177-186.
10. Ünal D, Çetinkaya F, Özyurt Ö, Kayabaşı A. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 2006;9:1-18.

