



Usaysad Derg, 2020; 6(3): 426-442 (Araştırma makalesi)

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KURUMSAL PERFORMANS YÖNETİMİ VE BİR UYGULAMA*

CORPORATE PERFORMANCE MANAGEMENT IN HEALTHCARE SERVICES AND AN APPLICATION

Dr. Özlem GÜDÜK

SBÜ Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi, gudukozlem@gmail.com, orcid.org/0000-0003-0929-1302

Prof. Dr. Emrah ÖNDER

İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, emrah@istanbul.edu.tr, orcid.org/0000-0002-0554-1290

Makale Gönderim-Kabul Tarihi (04.08.2020-21.11.2020)

Özet

Performans yönetimi kurumların başarısında önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle yöneticiler kurumlarının performansını artırmak için çaba sarf etmektedirler. Kurumsal performansı etkileyen bazı faktörler arasında personelin örgütsel bağlılığı, iş tatmini ve devir hızları yer almaktadır. Bu çalışmanın amacı, personelin örgütsel bağlılık (ÖB) ve iş tatmini (İT) düzeyleri ile hastanelerin personel devir hızlarının (PDH) hastanenin kurumsal performansına etkilerini araştırmaktır. Kurumsal performans için kalite, verimlilik ve algılanan kurumsal performans (AKP) düzeyleri incelenmiştir. Hastanelerin yatak kapasitesi, yatak doluluk oranları ve eğitim araştırma hastanesi (EAH) olma durumları kontrol değişkenleri olarak analize dahil edilmiştir. 38 hastane çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Veriler SPSS v.22 programında analiz edilmiştir.

Bu çalışmada İT ile AKP arasında olumlu yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki görülmüştür ($p=0,000$). İT'de her bir birimlik artış, algılanan AKP düzeyinde %58'lik bir artışa neden olmaktadır ($B=0,579$). Örgütsel bağlılığın performansa etkisi bulunmamıştır ($p>0,05$). PDH ile AKP arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır ($p=0,046$). PDH'da her bir birimlik artış, AKP üzerinde %25'lik bir artış

426



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 6 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2020 ISSN -2149-6161

sağlamaktadır (Beta=0,256). EAH olmayanların ortalama verimlilik düzeyi, olan hastanelere göre anlamlı derecede yüksektir (t=1,797, sd=33 ve p=0,041). Verimlilik ve AKP arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir korelasyon (p=0,021, r=0,388) bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Performans, Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Performans Yönetimi, Sağlık Hizmetleri.

*2019 yılı İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, “Sağlık Hizmetlerinde Kurumsal Performans Yönetimi ve Bir Uygulama” başlıklı doktora tezinden uyarlanmıştır.

Abstract

Performance management plays an important role in the success of organizations. Therefore, managers make an effort to increase the performance of their institutions. Among the factors affecting corporate performance are the organizational commitment of the staff, job satisfaction and turnover rates. The aim of the study was to investigate the effects of organizational commitment (OC) and job satisfaction (JS) levels of staff and staff turnover rates (TR) on the institutional performance of the hospital. Quality, efficiency and perceived corporate performance (PCP) levels were examined for corporate performance. The bed capacity, bed occupancy rates and the status of educational research hospital (ERH) of the hospitals were included in the analysis as control variables. The sample consists of 38 public hospitals. The data were analyzed in SPSS v.22 program.

In the study, a positive and moderately significant relationship was observed between JS and PCP (p = 0,000). Each unit increase in JS causes a 58% increase in the PCP level (B = 0.579). Organizational commitment had no effect on performance (p > 0.05). There was a positive and significant relationship between TR and PCP (p = 0.046). Each unit increase in TR provides an increase of 25% on PCP (Beta = 0,256). The average efficiency level of non ERH hospitals was significantly higher than the others (t = 1.797, sd = 33 and p = 0.041). There was a significant and positive correlation between efficiency and PCP (p = 0.021, r = 0.388).

Key Words: Corporate Performance, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Performance Management, Healthcare Services.

*This paper was adapted from a Doctoral Thesis titled “Corporate Performance Management in Health Services and an Application” Istanbul University, Institute of Health Sciences, 2019.

GİRİŞ

Kurumların başarılı bir şekilde yönetilebilmesi ve hayatta kalmalarının sağlanması iyi bir performans gösterebilme yeteneği ile bağlantılıdır. Bu nedenle günümüzün rekabetçi iş ortamında, yöneticiler kurumlarının performansını geliştirmek için artan bir baskı altında çalışmaktadırlar. İşletmelerin iyi veya kötü performans göstermelerinin tespit edilmesi ise etkili performans ölçme yöntemleri kullanılarak sağlanabilir. Ölçümlerden elde edilen bilgiler yönetici ve çalışanların davranışlarını şekillendirir ve yönlendirir. Performans ölçümü, kurumların yönetimle ilgili temel stratejik hedeflerinin daha ekonomik ve rasyonel bir biçimde uygulanmasına olanak sağlamaktadır (Karaman, 2009).

Herhangi bir sektörde, performansın ve hesap verebilirliğin artırılması tüm paydaşların çıkarlarını ve faaliyetlerini birleştiren ortak bir hedefe sahip olmasına bağlıdır. Bununla birlikte, sağlık hizmetlerinde, paydaşların hizmetlere erişim, kârlılık, yüksek kalite, maliyet kontrolü, güvenlik, rahatlık, hasta merkezli olma ve memnuniyet gibi sayısız ve çoğu zaman çelişen hedefleri vardır (Porter, 2010). Zaman zaman birbirleri ile çelişen bu unsurların bir arada yönetilmesi kurumun toplam performansını ortaya çıkarmaktadır.

Yönetim alanındaki birçok bilim adamı ve uzman, insan sermayesinin kuruluşların performansının ve verimliliğinin iyileştirilmesi için temel kaynak olduğunu düşünmektedir. Bu nedenle, organizasyonların performansını etkileyebilecek faktörler olan çalışanın iş tatmini ve organizasyondaki sosyal sermayeye dikkat edilmesi gerektiğini savunmaktadırlar (Chamanifard ve ark., 2015). Yöneticiler çalışanlarından en iyi şekilde nasıl yararlanacaklarını bilmek isterler. Çalışanların fiziksel ve zihinsel refahının olması yanı sıra iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyetleri kurumların etkinlik, verimlilik ve yenilikçilik gibi önemli kurumsal çıktılarını etkilemektedir. Bu nedenle olumlu personel tutumlarını teşvik etmek gerekmektedir. Bu durum özellikle personel tutumlarının hasta deneyiminin kalitesini doğrudan etkileyebileceği sağlık hizmetlerinde daha da önemlidir (West ve Dawson, 2012).

Uzun bir süredir yapılan çalışmalarda, kurumlardaki personelin deneyimleri, bu kurumların çıktılarıyla birçok farklı şekilde ilişkilendirilmektedir. Çalışanların yönetilme şekli, sahip oldukları etkileşimler, sergiledikleri tutumlar ve davranışları, hem sağlık sektöründe hem de diğer sektörlerde bazı kuruluşların neden diğerlerinden daha iyi performans gösterdiğini açıklayan çok sayıda araştırmaya konu olmuştur (Powell ve ark., 2014). Yine insan kaynakları yönetiminin örgütsel etkinliğe fayda sağladığı önerisi pek çok araştırmada ele alınmıştır (Zhu ve ark., 2013).

Hastane performansını etkileyen faktörler kavramsal çerçevede değerlendirildiğinde; hastanenin örgütsel çevresi, dış çevresi ve iç çevresi olarak ifade edilmektedir. İç çevresinde, kaynak yönetimi (personel, klinik, finansal, vb. kaynakları), bina, ekipman, insan gücü gibi sağlık bakımını oluşturan karakteristikleri, tedavi prosedürleri bulunmaktadır (La Forgia ve Couttolenc, 2008). Hastanelerin emek yoğun faaliyet gösteren işletmeler olması ve uzmanlaşmış iş gücü gerektirmesi onları diğer kurumlardan farklı kılmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, kurumsal performans değerlendirmelerinde insan gücünün etkisi üzerinde yoğunlaşarak; personel devir hızı, örgütsel bağlılık ve personel iş tatmininin kurumsal performansa etkisini incelemektir. Ülkemizde sağlık hizmetlerinde insan kaynağının kurumsal performansa olan etkilerini inceleyen herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle herhangi bir etkinin olup olmadığı ya da etki var ise bunun hangi yönde olduğu bilinmemektedir. Çalışma ile alandaki bu boşluğa katkı yapmak arzu edilmektedir. Böylece sağlık politikaları hazırlayanlar, akademisyenler ve sağlık yönetimi eğitimi alan kişilere referans olabilecek bir kaynak olması yanı sıra sağlık yöneticilerinin performans yönetimi uygulamalarına katkı yapacak bilgiler sağlanabilecektir.

Kurumsal Performans

Kurumsal düzeyde değerlendirilen performans yönetiminde, kurumların kendi bünyesinde yer alan birimler veya diğer kurumlarla belirli performans göstergeleri aracılığı ile kıyaslamalar yapılmaktadır (Ateş ve ark., 2007). Kurumsal performans değerlendirme aslında yönetim fonksiyonlarından birisi olan “kontrol” sürecini uygulamaktır. Değerlendirme ile kurumun planlama sürecinde belirlediği hedeflere ne ölçüde ulaşıldığı tespit edilmekte ve şayet varsa bu hedeflerden sapma düzeyleri belirlenmektedir (Koçel, 2015; Sur ve Palteki, 2013).

Sağlık hizmetlerinde gün geçtikçe daha fazla üzerinde durulan performans ölçümü; sağlık sistemi faaliyetleri ve sonuçları için vatandaşlara, hastalara ve ödeme yapan kişilere hesap verebilirliğin sağlanmasında merkezi bir öneme sahiptir (Papanicolas ve Smith, 2013).

1980’li yıllardan sonra kamu ve sağlık hizmetlerinde uygulanmaya başlayan performans yönetimi (Adair ve ark., 2006), sağlık hizmetlerinin giderek daha fazla maliyetli olması, hastaların alacakları sağlık hizmeti hakkında daha fazla bilgi talebinde bulunmaya başlamaları, sağlık profesyonelleri ve

sağlık hizmeti veren kurumların hesap verebilirliklerinin talep edilmesi ve bilgi teknolojilerinin gelişimi gibi nedenler ile daha fazla kullanılır olmuştur (Smith ve ark., 2009).

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık “bireyin, örgütün amaç ve değerlerini kabullenerek bunlara güçlü bir inanç duyması, örgütün çıkarları için çaba harcamaya gönüllü olması ve örgüt üyeliğini devam ettirmek için güçlü bir istek duyması” olarak tanımlanmaktadır (Gümüş, 2012). Diğer bir ifade ile; çalışanların kendilerini kurumları ile özdeşleştirmeleri, kuruma dahil olduklarını hissetmeleri ve kurumlarını terk etmek istememelerinin düzeyi veya kapsamı olarak tanımlanabilir. En basit şekliyle, örgütsel bağlılık bireyin çalıştığı kuruma olan sadakatini göstermektedir (Khanka, 2006).

Örgütsel bağlılık, personelin işe devamsızlığı ve işten ayrılması davranışlarına negatif etki etmekteyken, performans artışı, kendini adama ve denetçi gözetimli işlere pozitif etki etmektedir (Vigoda-Gadot ve Drory, 2006). Örgütsel bağlılığın, kurumun performansına da önemli ölçüde olumlu etki ettiği bilinmektedir. Ferguson ve Reio (2010) kalifiye çalışanların etkinliğinin işlerini yapma konusunda motive olmadıklarında sınırlı olacağını belirtmektedirler. Hem dışsal hem de içsel motivasyonun iş performansı gibi organizasyonel sonuçlara önemli etkileri olduğunu savunmaktadırlar. Bu nedenlerden dolayı kurumlarda personelin bağlılığını artırma yönünde yoğun çabalar sarf edilmektedir. Kurumun değer ve amaçlarını benimseyen personelin bağlılıklarının artması, kurumsal verimlilik ve etkinliğin yükseltilmesine katkı sağlamaktadır (Yücel ve Koçak, 2015).

İş Tatmini (İş Doyumu)

İş tatmini, kısaca ifade edildiğinde; kişinin ihtiyaçları ile işi ve iş koşullarından kazandıklarına ilişkin ne algıladığının sonucudur. Kişi, algıladıkları sonucunda kurumuna karşı duygusal bir tepki geliştirir. Bu tepki sayesinde, birey iş ve işten elde ettikleriyle, beklentileriyle, arzuladıklarıyla ve ihtiyaç duyduklarıyla bir karşılaştırma yapar ve neticede eşitlik veya adalet ile ilgili bir fikir edinir. Karşılaştırma neticesinde adalet olduğunu düşünürse iş tatmini gerçekleşir (Altaş ve Çekmecelioglu, 2015).

Sağlık hizmeti bağlamında, iş tatmini ve bakım kalitesi arasındaki ilişkiyi ortaya koyan pek çok çalışma yapılmaktadır. Çalışmalar, hemşirelerin iş memnuniyetinin hasta memnuniyetini ve hasta bakımının kalitesini etkilediğini, iyi insan kaynakları yönetiminin hastane ortamında fark yarattığını ve hatta ölüm oranını azalttığını göstermektedir. Ayrıca hemşirelerin iş tatmini ve işten ayrılmama durumları arasındaki pozitif bir korelasyon olduğu da görülmektedir (Martins ve Proença, 2012).

Personel Devir Hızı

Personel devir hızı bir yıllık zaman dilimi içinde kurumdan ayrılan personel sayısı (Russo, 2000) ya da, belirli bir zaman dilimi içerisinde işten çıkarılan ve kendi isteği ile işten ayrılan toplam çalışan sayısının, o kurumda aynı dönemde görev yapan toplam çalışan sayısına oranı olarak tarif edilmektedir (Özcan ve ark., 2016).

Personel devir hızı; örgütsel iklimi, kurum performansını, verimliliği ve kalifiye personelin elde tutulmasını etkileyen, karmaşık ve sürekli bir konudur. Çalışanların işgücü piyasası içerisinde yer alan kurumlar, işler veya meslekler arasında yer değişikliği yapmaları veya işsiz olup olmama durumları arasında geçiş yapmalarını ifade etmektedir. Personel devir hızı kurumlarda yüksek maliyetli sonuçlara neden olmaktadır. Bu yüksek maliyetler yeni personelin işe alımı, eğitimi için harcanan paralar veya kurumun performans ya da üretkenliğinde yaşanan düşüklük sonucunda

ortaya çıkan zararlar olarak görülebilmektedir. Bu nedenle personel devir oranının düşük olması için yapılan çabalar kurumlar için önemli hedeflerden biridir (Alatawi, 2017).

Personel devir hızının hesaplanması için bir yıllık zaman dilimi ele alınır. Yılbaşında kurumda bulunan toplam çalışan sayısı ile yılsonunda kurumda bulunan toplam çalışan sayısının ortalaması alınır. Bu sayı, yıl içerisinde çeşitli nedenlerle kurumdaki ayrılan personelin toplam sayısına bölünerek elde edilen sayı 100 rakamı ile çarpılır (Koparal, 2004).

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Kurumsal performans değerlendirmelerinde insan gücünün etkisi üzerinde yoğunlaşarak; personel devir hızı, örgütsel bağlılık ve personel iş doyumunun kurumsal performansa etkisini incelemektir.

Araştırmanın Türü

Kesitsel boyutta tanımlayıcı bir çalışmadır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni 53 hastane ve bu hastanelerde çalışmaya alınabilecek toplam 45.215 kişidir, örneklem ise 38 hastaneden 3.596 kişidir. Hastanede görev yapan sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, psikolog, vb.) ve destek personelden (temizlik, güvenlik, vb.) tümü çalışmaya dahil edilmiştir. Stajyer öğrenciler çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmada kullanılacak veriler bireysel ve kurumsal olarak farklı kaynaklardan toplanmıştır. Örgütsel bağlılık, iş tatmini ve algılanan performans değişkenlerinin hesaplanması için kullanılacak veriler kişilerden anket aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmaya katılanlara, katılımcıya ait demografik ve iş yeri bilgilerinin alındığı (1), örgütsel bağlılık ölçeği (2), iş tatmini ölçeği (3), algılanan kurumsal performans ölçeği (4) olmak üzere dört farklı bölümden meydana gelen bir anket formu hazırlanmıştır. Demografik ve iş yerine dair bilgilerin sorulduğu bölüm çoktan seçmeli veya açık uçlu olarak hazırlanmıştır.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği: “Üç Boyutlu Kurumsal Bağlılık Ölçeği” Allen ve Meyer tarafından geliştirilmiş olup Wasti (2000) tarafından Türkçeye uyarlama, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek beşli Likert skalasında olup üç [(i) duygusal bağlılık, (ii) devam bağlılığı ve (iii) normatif bağlılık] alt boyuttan ve toplam on sekiz (18) maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler beşli likert skalasında (1=kesinlikle katılmıyorum, ..., 5=kesinlikle katılıyorum) derecelendirilerek ölçülmektedir. Ölçeğin Cronbach-alpha güvenilirlik puanı 0,93 olarak bulunmuştur (Wasti, 2000). Bu çalışmadaki güvenilirlik $\alpha=0,912$ bulunmuştur.

İş Tatmini Ölçeği: Weiss ve arkadaşları tarafından 1967 yılında geliştirilen Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlanan “Minnesota İş Tatmini Ölçeği – MİDO” kullanılmıştır. Ölçek, içsel bağlılık ve dışsal bağlılık olmak üzere iki alt boyutta incelenmektedir. Toplam yirmi dört (20) maddeden oluşmakta ve her bir ifade için beşli likert skalasında (1=kesinlikle katılmıyorum, ..., 5=kesinlikle katılıyorum) derecelendirilerek ölçülmektedir. Bu çalışmadaki ölçek güvenilirliği $\alpha=0,934$ bulunmuştur.

Algılanan Kurumsal Performans Ölçeği: Kim tarafından 2004 yılında geliştirilen ölçeğin güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,87$ ’dir (Kim, 2004). Ölçek, dış verimliliği (6 ifade) ve iç verimliliği (6 ifade) değerlendirmek üzere toplam on iki (12) ifadeden oluşmaktadır. İfadeler 5’li likert

skalasında (1=kesinlikle katılmıyorum,....,5=kesinlikle katılıyorum) derecelendirilerek değerlendirilmektedir. Ölçek güvenilirliği $\alpha=0,872$ bulunmuştur.

Anket, Nisan- Haziran 2019 tarihleri arasında kişilere elden dağıtılarak ve online olarak paylaşılarak cevaplamaları istenmiştir.

Personel devir hızı, hastane kurumsal kalite puanı ve hastane verimlilik puanı için kullanılacak veriler İl Sağlık Müdürlüğü'nün ilgili birimlerinden temin edilmiştir.

Personel devir hızı için 01 Ocak-31 Aralık 2018 tarihleri arasında kayıtları tutulan insan kaynakları verileri kullanılarak hesaplama yapılmıştır.

Hastane kalite ve verimlilik puanları için, 2019 yılında T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan yıllık değerlendirme sonuçları kullanılmıştır.

Analizlerde ayrıca yatak sayısı, yatak doluluk oranı ve hastanenin eğitim araştırma rolü kontrol değişkenleri olarak kullanılmıştır. Yatak sayısı için; hastanelerin toplam tescilli yatak sayıları İl Sağlık Müdürlüğü'nün ilgili birimlerinden temin edilmiştir. Yatak doluluk oranları için, 2018 yılı verileri kullanılmıştır. Hastanede toplam yatılan gün sayısı, ilgili dönemdeki gün sayısı (365 gün) ve hastanenin toplam yatak sayısı verileri ile yıl ortalaması hesaplanmıştır. Hastanenin eğitim ve araştırma hastanesi olması veya devlet hastanesi olması durumuna göre sınıflandırma yapılmıştır.

Çalışma için İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulundan 2018/157 sayılı dosya ile etik kurul onayı alınmıştır. Daha sonra İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'nün 06.05.2019 tarih ve 21476 sayı ile 07.05.2019 tarih ve 21664 sayılı yazılarıyla kurum izni alınmıştır.

Araştırmaya ait analizler SPSS Statistics Versiyon 22 programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek üzere çoklu regresyon analizi, basit regresyon analizi, Student T testi ve Korelasyon analizleri uygulanmıştır. Regresyon analizinden önce normallik testleri yapılmış ve normallikten sapma olmadığı görülmüştür. İstatistiksel anlamlılık $p<0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

Kısıtlılıklar

Çalışma İstanbul İlinde faaliyet gösteren tüm kamu hastanelerinde (53 hastane) yapılması planlanmış ancak, kurum izni alınan 38 hastanede yürütülmüştür.

Personel devir hızının hesaplaması için 2019 yılına ait veriler elde edilemediğinden en yakın tarih olan 2018 yılına ait veriler kullanılmıştır.

T. C. Sağlık Bakanlığı tarafından verimlilik ve kalite değerlendirilmesi yapılmayan iki hastane bu değişkenler ile yapılan analizlere dahil edilememiştir.

BULGULAR

Bağımsız değişkenler olarak personel devir hızı, örgütsel bağlılık ve iş tatmini, bağımlı değişkenler olarak ise hastane kalite değerlendirmesi sonuç puanları, kurumsal verimlilik değerlendirme sonuç puanları ve algılanan kurumsal performans hastane ortalama puanları kullanılmıştır. Yatak kapasitesi, yatak doluluk oranı ve eğitim araştırma hastanesi olup olmama durumları kontrol değişkenleri olarak kullanılmıştır.

Hastanelerin kurumsal kalite sonuç puanları üzerine örgütsel bağlılık, iş tatmini, personel devir hızı, hastanelerin yatak kapasitesi, eğitim araştırma hastanesi olup-olmama durumları ve yatak doluluk oranlarının bir etkisinin olup olmadığını analiz etmek üzere çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Analizin istatistiksel bir ilişkiyi açıklamadığı görülmüştür ($p=0,750$). Sonuçta

bağımsız değişkenlerden hiçbirinin hastane kurumsal kalite puanı üzerine etkisi olmadığı görülmüştür (Tablo 1).

Tablo 1: Bağımsız Değişkenler ile Kurumsal Kalite Puanı Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	p
Kalite Puanı	40,406	6	6,734	0,571	0,750

Bağımlı Değişken: Kalite Puanı

Bağımsız Değişkenler: Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Personel Devir Hızı, Yatak Doluluk Oranı, Yatak Kapasitesi, EAH Olma Durumu.

Tablo 2’de gösterildiği üzere hastanelerin kurumsal verimlilik sonuç puanları ile bağımsız ve kontrol değişkenleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Sadece hastanelerin eğitim araştırma hastanesi olup olmaması ile verimlilik puanını arasında ilişki anlamlı bulunmuştur ($p=0,038$). Diğer bağımsız değişkenler ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir ($p \geq 0,05$).

Tablo 2: Bağımsız Değişkenler ile Kurumsal Verimlilik Puanı Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi

Değişken	B	St. Hata	Beta	t	p	VIF
Örgütsel Bağlılık	-0,031	7,856	-0,001	-0,004	0,997	4,956
İş Tatmini	-3,375	9,935	-0,131	-0,340	0,737	5,333
Personel Devir Hızı	0,060	0,111	0,100	0,543	0,591	1,196
Yatak Doluluk Oranı	0,095	0,056	0,373	1,688	0,103	1,738
Yatak Kapasitesi	0,002	0,003	0,116	0,510	0,614	1,842
EAH Olma Durumu	5,020	2,305	0,549	2,178	0,038	2,267
R				0,463		
R ²				0,214		
Ayarlanmış R ²				0,046		

Bağımlı Değişken: Verimlilik Puanı

Bağımsız Değişkenler: Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Personel Devir Hızı, Yatak Doluluk Oranı, Yatak Kapasitesi, EAH Olma Durumu.

Eğitim araştırma hastanesi olup olmama durumlarına göre hastanelerdeki verimlilik düzeyinin nasıl farklılaştığını incelemek üzere Student T testi uygulanmıştır (Tablo 3). Her iki kategoride varyansların homojen olduğu görülmüştür ($F=0,64$ ve $p=0,429$). Eğitim araştırma hastanesi olmayanların ortalama verimlilik düzeyinin, olan hastanelere göre anlamlı derecede yüksek olduğu görülmüştür ($t=1,797$, $sd=33$ ve $p=0,041$). Eğitim araştırma hastanesi olmayanların verimlilik puan ortalaması 87,52 iken olan hastanelerin ortalaması ise 90,24 olduğu görülmektedir. Her ne kadar anlamlı bir farklılık olsa da bu farkın düşük miktarda olduğu söylenebilir.

Tablo 3: Eğitim Araştırma Hastanesi Olma Durumuna Göre T Testi Sonucu

Değişken	n	Ort.	St. Sapma	Levene Testi		t	sd	p
				F	P			
EAH	19	87,52	4,041					
EAH Değil	16	90,24	4,944	0,641	0,429	1,797	33	0,041

Tablo 4 ve Tablo 5'te gösterildiği üzere kurumsal boyutta algılanan kurumsal performans düzeyi ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek üzere çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Modelin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0,000$). Model sadece iki bağımsız değişken ile ilişkiyi anlamlı olarak göstermektedir. Bu doğrultuda;

- Hastane personel devir hızı ile algılanan kurumsal performans arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmektedir ($p=0,046$). Hastane devir hızı oranında her bir birimlik artış algılanan kurumsal performans puanı üzerinde %25'lik bir artış sağlamaktadır (Beta=0,256).
- İş tatmini ile algılanan kurumsal performans arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur ($p=0,000$). Olumlu yönde ve orta düzeyde bir ilişki mevcuttur ($B=0,579$). İş tatminindeki her bir birimlik artışın algılanan kurumsal performans düzeyinde %58'lik bir artışa neden olacağı söylenebilmektedir.
- Örgütsel bağlılık ile algılanan kurumsal performans arasındaki ilişki anlamlı bulunmamıştır ($p=0,482$).
- Hastane yatak sayısı ile algılanan kurumsal performans arasındaki ilişki anlamlı bulunmamıştır ($p=0,102$).
- Hastane yatak doluluk oranı değişkeni ile algılanan kurumsal performans arasındaki ilişki anlamlı bulunmamıştır ($p=0,072$). Ancak p değerinin 0,05'e yakın olması örneklem sayısının yeterince artırıldığı takdirde aradaki ilişkinin anlamlı olabileceği yönünde düşündürmektedir.
- Hastanenin eğitim araştırma rolü olup olmaması ile algılanan kurumsal performans arasındaki ilişki anlamlı bulunmamıştır ($p=0,552$).

Tablo 4: Algılanan Kurumsal Performans ile Personel Devir Hızı ve İş Tatmini Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi

Değişken	R	R ²	Ayarlanmış R ²	B	St. Hata	Beta	t	p	Varyans Etkileme Faktörü (VIF)
Sabit				1,651	0,395		4,183	0,000	
Personel Devir Hızı	0,704	0,495	0,466	0,006	0,003	0,256	2,064	0,046	1,030
İş Tatmini				0,579	0,117	0,614	4,965	0,000	1,030

Bağımlı Değişken: Algılanan Kurumsal Performans Düzeyi

Bağımsız Değişkenler: Personel Devir Hızı, İş Tatmini

($F=16,681$, $p=0,000$, $Adj R^2=0,466$)

Tablo 5'te analizde anlamlı ilişki bulunmadığı için modelin dışında bırakılan değişkenler gösterilmektedir.

Tablo 5: Algılanan Kurumsal Performans ile Model Dışında Kalan Değişkenler Arasındaki İlişki

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	Beta In	t	p	Tolerans	Varyans Etkileme Faktörü
Algılanan Kurumsal Performans	Örgütsel Bağlılık	0,193	0,710	0,482	0,223	4,477
	Yatak Sayısı	-0,209	-1,683	0,102	0,998	1,002
	Yatak Doluluk Oranı	0,237	1,860	0,072	0,936	1,069
	EAH Olma Durumu	0,078	0,601	0,552	0,992	1,008
	F			16,681		
	p			0,000		
	Adj. R ²			0,466		

Bağımlı değişkenlerin birbirleri arasındaki ilişkiyi incelemek üzere Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucu Tablo 6'da gösterilmekte olup, kalite puanı ile algılanan kurumsal performans puanı arasında ($p=0,535$) ve kalite puanı ile verimlilik puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p=0,100$). Algılanan kurumsal performans ve verimlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmüştür ($p=0,021$). Korelasyon katsayısının 0,26-0,49 arasında olması zayıf ilişki olduğunu göstermektedir (Köse, 2008). Bu nedenle bu iki değişken arasındaki ilişkinin pozitif yönlü, ancak zayıf şiddetli olduğu söylenebilir ($r=0,388$).

Tablo 6: Algılanan Kurumsal Performans, Verimlilik Puanı ve Kalite Puanı Arasındaki Korelasyon İlişkisi

Değişkenler		1	2	3
1- Algılanan Kurumsal Performans	r	1		
	p			
	n	38		
2- Kalite Puanı	r	0,108	1	
	p	0,535		
	n	35	35	
3- Verimlilik Puanı	r	0,388*	0,287	1
	p	0,021	0,100	
	n	35	34	35

* Korelasyon $p= 0.05$ düzeyinde anlamlıdır (Çift kuyruk).

Algılanan kurumsal performans ve verimlilik puanı arasındaki ilişkinin daha detaylı analizi için basit regresyon yapılmıştır. Tablo 7'de bu analize dair bulgular gösterilmektedir. Algılanan kurumsal performans ve verimlilik değişkenleri arasında düşük şiddette, pozitif ($R^2=0,150$) yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($t=2,415$; $p=0,021$). Analizden elde

edilen veriler ışığında, algılanan kurumsal performans düzeyindeki her bir birimlik artışın kurumsal verimlilik düzeyinde %39 oranında artış sağlayacağı söylenebilmektedir (Beta=0,388).

Tablo 7: Algılanan Kurumsal Performans ve Verimlilik Puanı Arasındaki Basit Regresyon Analizi

Değişken	R	R ²	F	B	St. Hata	Beta	t	p	Varyans Etkileme Faktörü (VIF)
Sabit				49,794	16,152		3,083	0,004	
Algılanan Kurumsal Performans	0,388	0,150	5,832	10,554	4,370	0,388	2,415	0,021	1,000

Bağımlı Değişken: Verimlilik Puanı

Bağımsız Değişken: Algılanan Kurumsal Performans

TARTIŞMA

Bu çalışmada hastanelerdeki insan kaynakları faktörlerinin (personelin iş tatmini, örgütsel bağlılığı ve personel devir hızı) kurumsal performansa etkilerinin olup olmadığı incelenmiştir. Hastanelerin yatak sayısı, yatak doluluk oranı ve eğitim araştırma hastanesi olup olmama durumları kontrol değişkenleri olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmacılar iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile kurumsal performans ve başarı arasında güçlü bir ilişki olduğunu (Khanka, 2006) ve hizmet kalitesinin de güçlü bir belirleyicisi olduğunu düşünülmektedir (Al-dalahmeh ve ark., 2018).

Kim (2004) iş tatmininin kurumsal performans üzerine en etkili olan bireysel bir faktör olduğunu belirtmektedir. Jones ve arkadaşları (2009) iş tatmini ile işyeri performansı arasında pozitif ve güçlü bir ilişki bulmuşlardır. Benzer bir şekilde Latif ve arkadaşları (2013) iş tatmininin kurumsal performans üzerine olumlu yönde etkileri olduğunu tespit etmişlerdir. Samwel (2018) iki yüz elli çalışan üzerinde yaptığı araştırmasında iş tatmini ile kurumsal performans arasında pozitif ve önemli düzeyde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir ve iş tatmininin, kurumsal performansın %90'ını açıkladığını belirtmektedir (R²=0,905). Al-dalahmeh ve arkadaşları (2018) iş tatmini ve örgütsel performans arasında pozitif bir korelasyon olduğunu bulmuşlar (R=0,463) ve kurumsal performanstaki değişimin %22'sinin iş tatmini ile açıklanabildiğini görmüşlerdir (R²=0,215). Chang ve Huang (2010) yöneticiler ile yaptıkları çalışmada iş tatmini ve kurumsal etkinlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir (B=0,45, t=7,07, p<0,001). Yapılan çalışmalar personel tatmininin kurumsal performansı artırdığına, ilave olarak bunun tersi olarak da kurumsal performansı başarılı kurumlarda personel tatminin de arttığını göstermektedirler (Cole ve Cole, 2005). Benzer şekilde Bakotic (2016) çalışanların iş tatmini ile örgütsel performansının her iki yönde de ilişkili olduğunu ancak bu ilişkinin oldukça zayıf bir yoğunluğa sahip olduğunu belirtmektedir.

Bu çalışmada iş tatmininin hem kurumsal kalite (p=0,750), hem de verimlilik (p=0,737) ile ilişkilerinde istatistiksel olarak anlamlılık görülmemektedir. Diğer yandan, algılanan kurumsal performans ile arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur (p=0,000). Bu ilişki olumlu yönde ve orta düzeydedir (B=0,579). İş tatminindeki her bir birimlik artışın algılanan kurumsal performans düzeyinde %58'lik bir artışa neden olacağı söylenebilmektedir.

Katou ve Budhwar (2010) çalışanların bağlılığını da içeren tutumlarının, örgütsel performans üzerinde doğrudan olumlu etkisi olduğunu söylemektedir. Pinho ve arkadaşları (2014) çalışmalarında örgütsel bağlılık ile örgütsel performans arasında çok zayıf bir ilişki bulunmuşlardır. Ancak, bu değişkenler arasındaki ilişkilerin beklenenden daha karmaşık olması nedeniyle alt boyutlarının da (duygusal, devamlılık ve normatif) dikkate alınması gerekebileceğini savunmaktadırlar. Torlak ve arkadaşları (2017) ise örgütsel bağlılığın alt boyutları ile yaptıkları çalışmada, her üç alt boyutunun bireysel iş performansı ile pozitif ve önemli bir ilişkisi varken, sadece duygusal bağlılık ve normatif bağlılık kurumsal performans arasında pozitif ilişki olduğu görmüşlerdir. Bu çalışmada örgütsel bağlılık alt boyutları irdelenmemiştir. İlerde yapılacak çalışmalarda örgütsel bağlılığın alt boyutları açısından analizlerin yapılması önerilmektedir. Abdullah ve Sofian (2012) içerisinde personel bağlılığının da yer aldığı manevi sermaye ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü ve yüksek düzeyde korelasyon ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir ($r = 0.620$, $p < 0.01$). Zhu ve arkadaşları (2013) örgütsel etkinlik ile kurumun algılanan finansal performansı arasında güçlü bir korelasyon tespit etmişlerdir ($r=0,65$). Bir başka çalışmada ise personel bağlılığı ile kurumun kalite sonuçları arasında önemli bir pozitif ilişki bulunmuştur (Dow ve ark., 1999).

Bu çalışmada kalite ($p=0,750$), verimlilik ($p=0,997$) ve algılanan kurumsal performans ($p=0,482$) ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Bu kapsamda çalışmanın bu bölümü literatür ile uyumlu olmadığı görülmektedir.

Personel devir hızının kurumsal performansa etkilerine dair yapılan çalışmalarda farklı bakış açıları söz konusudur. Bazı çalışmalarda gönüllü personel devir hızının kurumsal performansa olumsuz etkileri olduğunu savunurken, bazı çalışmalarda da personel devir hızının kurumsal etkinliği azaltmadığını aksine arttırdığına dair kanıtlar sunulmaktadır (Shaw ve ark., 2005). Kurumdaki personel hareketliliğinin kurumlar arası inovasyon taşınmasına etkide bulunduğunu, dolayısı ile bu sürecin kuruma "yeni kan" ve yeni fikirler getirdiğini belirtmektedirler. Personel devir hızının çok düşük olması sonucunda kurumların hareketsiz olacağı ve bu hareketsizliğin de yeni fikirlerin tasarlanmaması ya da kullanılmamasına neden olacağını ve en nihayetinde kurumda elverişsizlik ve örgütsel etkinliğin azaltılmasına yol açacağı düşünülmektedir (Dalton ve Todor, 1979).

Hayes ve arkadaşları (2012) gönüllü hemşire devir hızının hastalar ve sağlık kuruluşları üzerinde olumsuz etkiler oluşturduğuna dair kanıtlar tespit etmişlerdir. Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan bir çalışmada, en düşük hemşire devir hızı oranlarına sahip sağlık kuruluşlarının, riske uyarlı hasta ölüm oranlarında en düşük puanlara ve en düşük ortalama hasta yatış süresine sahip oldukları belirtilmiştir. Diğer yandan devir hızı oranı %22'yi aşan sağlık kuruluşlarında ise ortalama hasta yatış süresinin devir hızı en düşük olanlara göre 1,2 gün daha uzadığı görülmüştür. Bu sonucun hemşire devir hızının yüksek olmasının muhtemelen azalan verimlilik ve üretkenliğe neden olduğunu ve bunun da hasta bakımını etkilediğini belirtmişlerdir (Buchan, 2010). Alexander ve arkadaşları (1994) hemşire devir hızı ile hastane verimsizliği arasında, işletme maliyetleri açısından pozitif ve doğrusal bir ilişki tespit etmişlerdir. Park ve Shaw (2012) çalışmalarında devir hızı oranları ile kurumsal performans arasındaki ilişkiyi negatif bulunmuştur. Kurumlarda personel devir hızı oranları arttığında, işgücünün ve finansal performansının risk altında olduğunu belirtmektedirler. Buchan (2010) devir hızının kuruma olan etkilerinin, ayrılan personelin kıdem ve deneyimine bağlı olarak değişkenlik gösterebileceğini vurgulamaktadır. Personel devir hızını hesaplarken gönüllü ve gönülsüz devir hızlarının ayrı ayrı hesaplanmaması, ayrılan personelin iş deneyimine dair detaylı bilgi edinilememiş olmasının analizlerde sapmaya neden olabileceği belirtilmektedir.

Bu çalışmada personel devir hızı ile kalite ($p=0,750$) ve verimlilik ($p=0,591$) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Diğer yandan, algılanan kurumsal performans ile pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmektedir ($p=0,046$). Hastane devir hızı oranında her bir birimlik artış, algılanan kurumsal performans puanı üzerinde %25'lik bir artış sağlamaktadır (Beta=0,256). Çalışmadan elde edilen bulgular literatürdeki pek çok çalışmanın aksine sonuç göstermektedir. Devir hızının gönüllü ve gönülsüz devir hızları olarak ayrı ayrı belirlenememiş olmasının ve ayrılan personelin kuruma katkılarının ne düzeyde olduğunun bilinmemesinin sonuçları etkileyebileceği göz önünde tutulmaktadır. Diğer yandan Dalton ve Todor'un (1979) argümanının doğru olabileceği, devir hızı yüksek olan hastanelerde taze kan gelmesi, inovasyona açık personelin işe alınması sonucunda performans düzeyinin yüksek olabileceği de akılda bulundurulması gereken önemli bir husustur.

Kurumsal performansı etkileyen faktörlerden birisinin kurum büyüklüğü olduğunu savunan ve bu konuda incelemeler yapan pek çok çalışma bulunmaktadır. Genel olarak kurum büyüklüğünün performansı olumsuz yönde etkilediği savunulmaktadır. Brah ve arkadaşları (2000) kurumun büyüklüğü ve performansı arasında negatif yönde ilişki olduğu görmüştür ($r=-0,23$, $p=0,05$). Hefty (1969) uzun vadeli ortalama maliyet eğrisi açısından hastanelerin en verimli olduğu yatak sayısını hesapladığı çalışmada, üretim ölçeğinin optimum noktadan öteye gittikçe maliyetlerin yavaşça yükselmekte olduğunu belirtmektedir. Minimum ortalama maliyet noktasının 200-300 yatak seviyeleri arasında olduğunu söylemektedir. Roh ve arkadaşları (2010) hastanelerin büyüklüğü ile verimlilikleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında küçük hastanelerde hesaplanan teknik verimliliği ortalama %88,2, orta ölçekli hastanelerde %131,3 ve büyük hastanelerde %79,3 olarak tespit etmişlerdir.

Bu çalışmada hem hastane yatak sayıları hem de yatak doluluk oranları ile kalite ($p=0,750$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Aynı şekilde hastane yatak sayıları ($p=0,614$) ve yatak doluluk oranları ($p=0,103$) ile verimlilik sonuçları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Algılanan kurumsal performans düzeyi ile yatak sayısı ($p=0,102$) ve yatak doluluk oranı ($p=0,072$) arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ancak yatak doluluk oranının p değerinin 0,05'e yakın olması dikkat çeken bir unsurdur. Örneklem sayısının daha fazla olması durumunda bu ilişkinin oluşabileceğine işaret etmektedir. Elde edilen bulgular ışığında çalışmamızın sonuçlarının literatür ile tam olarak uyumlu olmadığı söylenebilir.

Wilson ve Carey (2004) eğitim veren hastanelerin verimsiz olduklarını, bunun yatak sayılarının fazla olması ile açıklanabileceğini söylemektedirler. Scuffham ve arkadaşları (1996) eğitim hastanelerindeki ortalama yatış süresinin yüksek olması nedeniyle en yüksek marjinal maliyete sahip hastaneler olduğunu ve bu hastanelerde daha ciddi vakalar için geniş bir tedavi hizmeti sağlanmasının hastaneler için yüksek masraflar oluşturduğunu belirtmektedir.

Bu çalışmada eğitim ve araştırma hastanesi olma durumu ile kurumsal kalite ($p=0,750$) ve algılanan kurumsal performans düzeyi ($p=0,552$) ile anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Sadece kurumsal verimlilik ile istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç bulunmuştur ($p=0,038$). Eğitim araştırma hastanesi olmayanların ortalama verimlilik düzeyinin (ort=90,24), olan hastanelere göre (ort=87,52) yüksek olduğu görülmüştür ($t=1,797$, $sd=33$ ve $p=0,041$). Aradaki fark çok fazla olmamasına rağmen, anlamlı ve literatür ile uyumlu olduğu görülmektedir.

Kurumsal kalite ile kurumun performans sonuçlarını inceleyen çalışmalar bu iki değişken arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler olduğunu göstermektedir. Miyagawa ve Yoshida (2010) toplam kalite yönetimi stratejisinin, verimlilik artışı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler. Alsharari ve arkadaşları (2018) sağlık hizmeti kalitesine yönelik tutumlar ile

kurumsal performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bir başka çalışmada ise kalite sistemini ($\beta=0,211$) kurum performansı üzerinde en temel etki eden faktörlerden biri olarak tespit edilmiştir (Koç, 2011). Agus (2001) tarafından yapılan çalışmada, toplam kalite yönetiminin finansal performans üzerinde oldukça yüksek ve olumlu bir etkisi bulunmuştur. Brah ve arkadaşları (2000) kurumların, toplam kalite yönetimi uygulamalarını artırdığında hem finansal performans hem de yönetsel performanslarının artmakta olduğunu tespit etmişlerdir. Nayar ve Özcan (2008) teknik açıdan verimli olan hastanelerin kalite ölçütleri açısından iyi performans gösterdiğini görmüşlerdir.

Bu çalışmada kurumsal düzeyde yapılan analizlerde kalite, verimlilik ve algılanan kurumsal performans arasındaki ilişki incelenmiştir. Elde edilen bulgular ışığında kalite ve verimlilik arasında ($p=0,100$) ve kalite ve algılanan kurumsal performans düzeyi arasında ($p=0,535$) anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ancak verimlilik ve algılanan kurumsal performans arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır ($p=0,021$, korelasyon katsayısı= $0,388$). Kurumsal boyutta algılanan performans düzeyi ve verimlilik puanı değişkenleri arasında düşük şiddette, pozitif ($R^2=0,150$) yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($t=2,415$; $p=0,021$). Analizden elde edilen veriler ışığında, algılanan kurumsal performans düzeyindeki her bir birimlik artışın kurumsal verimlilik puanı düzeyinde %39 oranında artış sağlayacağı söylenebilmektedir (Beta= $0,388$). Bu bağlamda literatürden farklı olarak, kalite ve verimlilik arasında ilişki görülmemiştir. Ancak algılanan kurumsal performans ve verimlilik arasında ilişki olması dikkat çeken bir husustur. Nitekim algılanan kurumsal performansı etkileyen örgütsel bağlılık ve iş tatmini değişkenlerinin örneklem sayısı daha büyük olduğu takdirde, verimlilik değişkenini de etkileyebileceği yönünde düşünülmesine yol açmaktadır. Bu nedenle ilerleyen araştırmalarda hastane sayısının artırılarak analizler yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık sektörü kendi karmaşık yapısında diğer pek çok sektörden farklı bir şekilde yönetilen ve değerlendirilen bir hizmet sektörüdür. Sağlık hizmeti veren kurumlar, birincil amaç olarak hastaya kaliteli tıbbi tedavi hizmeti sağlamanın yanı sıra, diğer tüm kurumlarda olduğu gibi mümkün olduğunca verimli bir şekilde hizmet verme zorunluluğuyla karşı karşıyadır. Bu hedeflere eş zamanlı olarak ulaşmak bir veya daha fazla boyutta performansı iyileştirme çabalarını bir arada yürütme zorunluluğunu gerektirmektedir. Ayrıca sürekli değişen dış çevre şartları, bu hizmetin istenilen düzeyde verilmesini de her geçen gün daha da zorlaştırmaktadır. Bu nedenlerden dolayı sağlık kurumlarında yüksek performans sağlamak için sadece finansal kaynakları verimli bir şekilde kullanmaya odaklanılmamalı, aynı zamanda kurumun elinde tuttuğu insan sermayesini de en etkili şekilde kullanmaya çaba gösterilmelidir.

İnsan kaynağı bir kurumu diğerlerinden farklılaştıran en önemli kaynaklarından birisidir. Her geçen gün daha fazla rekabet ortamı içinde hizmet veren hastanelerde, başarılı olmak isteyen kurumların öncelikli olarak kendi içyapılarına yönelik düzeltici faaliyetleri uygulamaları önem arz etmektedir. Bu kapsamda yöneticilerin daha mutlu ve üretken personeller elde etmek üzere yapılması gereken kurum içi düzenlemelerin neler olacağı üzerinde kafa yormaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Abdullah, D. F. ve Sofian, S. (2012). The relationship between intellectual capital and corporate performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 537-541.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 6 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2020 ISSN -2149-6161

Adair, C. E., Simpson, E., Casebeer, A. L., Birdsell, J. M., Hayden, K. A. ve Lewis, S. (2006). Performance measurement in healthcare: part I—concepts and trends from a state of the science review. *Healthcare Policy*, 1(4), 85.

Agus, A. (2001). A linear structural modelling of total quality management practices in manufacturing companies in Malaysia. *Total Quality Management*, 12(5), 561-573.

Alatawi, M. A. (2017). Can transformational managers control turnover intention?. *SA Journal of Human Resource Management*, 15(1), 1-6.

Al-dalahmeh, M., Khalaf, R. ve Obeidat, B. (2018). The effect of employee engagement on organizational performance via the mediating role of job satisfaction: The case of IT employees in Jordanian banking sector. *Modern Applied Science*, 12(6), 17-43.

Alexander, J. A., Bloom, J. R. ve Nuchols, B. A. (1994). Nursing turnover and hospital efficiency: an organization-level analysis. *Industrial relations: a journal of economy and society*, 33(4), 505-520.

Alsharari, Y. S., bin Aziz, F. S., Taib, C. A. B., ve Yusoff, R. Z. (2018). The Impact of Attitudes towards Healthcare Service Quality on Organisational Performance: Evidence from the Saudi Arabia. *5(1)*, 1-12.

Altaş, S. S. ve Çekmecelioglu, H. G. (2015). Örgütsel adalet algısının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş performansı üzerindeki etkileri: Okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(3), 421-439.

Ateş, H., Kırılmaz, H. ve Aydın, S. (2007). Sağlık Sektöründe Performans Yönetimi Türkiye Örneği (1. Baskı). Ankara: Asil.

Bakotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 29(1), 118-130.

Baycan, A. (1985). An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups. *Boğaziçi Üniversitesi SBE Doktora Tezi*, İstanbul.

Brah, S. A., Li Wong, J., ve Madhu Rao, B. (2000). TQM and business performance in the service sector: a Singapore study. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(11), 1293-1312.

Brah, S. A., ve Ying Lim, H. (2006). The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 36(3), 192-209.

Buchan, J. (2010). Reviewing the benefits of health workforce stability. *Human resources for health*, 8(1), 29.

Chamanifard, R., Nikpour, A., ve Chamanifard, S. (2015). The effect of social capital on organizational performance: The mediating role of employee's job satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 4(3), 853-860.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 6 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2020 ISSN -2149-6161

Chang, W. J. A. ve Huang, T. C. (2010). The impact of human resource capabilities on internal customer satisfaction and organisational effectiveness. *Total Quality Management*, 21(6), 633-648.

Cole, L. E. ve Cole, M. S. (2005). Employee satisfaction and organisational performance: A summary of key findings from applied psychology. Retrieved September, 2(2011), 1-11.

Dalton, D. R. ve Todor, W. D. (1979). Turnover turned over: An expanded and positive perspective. *Academy of management review*, 4(2), 225-235.

Dow, D., Samson, D. ve Ford, S. (1999). Exploding the myth: do all quality management practices contribute to superior quality performance?. *Production and operations management*, 8(1),1-27.

Ferguson, K. L. ve Reio Jr, T. G. (2010). Human resource management systems and firm performance. *Journal of Management Development*, 29(5), 471-494.

Gümüş, S. (2012). Motivasyonun Örgütsel Bağlılığa ve Performansa Etkisi (Vol. 51). İstanbul: Hiperlink Eğitim. İlet. Yay. San. Tic. ve Ltd. Şti.

Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., ... & North, N. (2012). Nurse turnover: a literature review—an update. *International journal of nursing studies*, 49(7), 887-905.

Hefty, T. R. (1969). Returns to scale in hospitals: a critical review of recent research. *Health Services Research*, 4(4), 267.

Jones, M. K., Jones, R. J., Latreille, P. L. ve Sloane, P. J. (2009). Training, job satisfaction, and workplace performance in Britain: Evidence from WERS 2004. *Labour*, 23, 139-175.

Karaman, R. (2009). İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak balanced scorecard. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(16), 410-427.

Katou, A. A. ve Budhwar, P. S. (2010). Causal relationship between HRM policies and organisational performance: Evidence from the Greek manufacturing sector. *European management journal*, 28(1), 25-39.

Khanka, S. S. (2006). *Organisational Behaviour*. S. India: Chand Publishing.

Kim, S. (2004). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(2), 245-261.

Koç, T. (2011). The relationship between TQM and performance in SMEs: the mediation effect of failure. *International Journal of Industrial Engineering: Theory, Applications and Practice*, 18(4), 203-218.

Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği 16. Baskı*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Koparal, C. (ed). (2004). *Yönetim Organizasyon*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 6 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2020 ISSN -2149-6161

La Forgia, G. M. ve Couttolenc, B. F. (2008). Hospital Performance in Brazil The Search for Excellence. Washington: The Word Bank.

Latif, M. S., Ahmad, M., Qasim, M., Mushtaq, M., Ferdoos, A., ve Naeem, H. (2013). Impact of employee's job satisfaction on organizational performance. European Journal of Business and Management, 5(5), 166-171.

Martins, H., ve Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire– Psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. FEP Journal–Economics & Management: Working Paper, 471, 123.

Miyagawa, M., ve Yoshida, K. (2010). TQM practices of Japanese-owned manufacturers in the USA and China. International Journal of Quality & Reliability Management, 27(7), 736-755.

Nayar, P. ve Ozcan, Y. A. (2008). Data envelopment analysis comparison of hospital efficiency and quality. Journal of medical systems, 32(3), 193-199.

Özcan, A. P. D. I., Aba, A. P. D. G., ve Ateş, M. (2016). Hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeyinin ve iş doyumunun beklenen personel devir hızı üzerine etkisi. Sağlık Ekonomisi, 4, 465-70.

Papanicolas, I, ve Smith, P. C. (Ed.) (2013). Health System Performans Comparison An Agenda for Policy, Information and Research. European Observatory on Health Systems and Policies Series. Open University Press. The USA.

Park, T. Y. ve Shaw, J. D. (2013). Turnover rates and organizational performance: A meta-analysis. Journal of applied psychology, 98(2), 268-309.

Pinho, J. C., Rodrigues, A. P., & Dibb, S. (2014). The role of corporate culture, market orientation and organisational commitment in organisational performance. Journal of Management Development.

Porter, M. (2010). What is value in health care? The New England Journal of Medicine, 363 (26), 2477-2481.

Powell, M., Dawson, J., Topakas, A., Durose, J. ve Fewtrell, C. (2014). Staff Satisfaction and Organisational Performance: Evidence From a Longitudinal Secondary Analysis of The NHS Staff Survey and Outcome Data. Health Serv Deliv Res 2(50).

Roh, C. Y., Jae Moon, M. ve Jung, C. (2010). Measuring performance of US nonprofit hospitals: do size and location matter?. Public Performance & Management Review, 34(1), 22-37.

Russo, A. T. (2000). Minimizing Employee Turnover by Focusing on the New Hire Process. Universal-Publishers. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). North Central University, Arizona.

Samwel, J. O. (2018). Effect Of Job Satisfaction on Employees' Commitment and Organizational Performance - Study of Solar Energy Companies in Lakezone Regions, Tanzania. International Journal of Economics, Commerce and Management. 6(4) 823-835.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 6 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2020 ISSN -2149-6161

Scuffham, P. A., Devlin, N. J. ve Jaforullah, M. (1996). The structure of costs and production in New Zealand public hospitals: and application of the transcendental logarithmic variable cost function. *Applied Economics*, 28(1), 75-85.

Shaw, J. D., Gupta, N. ve Delery, J. E. (2005). Alternative conceptualizations of the relationship between voluntary turnover and organizational performance. *Academy of management journal*, 48(1), 50-68.

Smith, P. C., Mossialos, E., Papanicolas, I. ve Leatherman, S. (2009). *Performance Measurement for Health System Improvement Experiences, Challenges and Prospects*. The UK: Cambridge University Press.

Sur, H. ve Palteki, T. (Ed.).(2013). *Hastane Yönetimi*. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri.

Torlak, N. G., Kuzey, C. ve Ragom, M. (2018). Human resource management, commitment and performance links in Iran and Turkey. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(9), 1994-2017.

Vigoda-Gadot, E. ve Drory, A. (Eds.). (2006). *Handbook of Organizational Politics*. The UK: Edward Elgar Publishing.

Wasti, S. A. (2000). Meyer ve Allen'in üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizi. 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27.

West, M., ve Dawson, J. (2012). *Employee engagement and NHS performance*. London: King's Fund.

Wilson, P. W. ve Carey, K. (2004). Nonparametric analysis of returns to scale in the US hospital industry. *Journal of Applied Econometrics*, 19(4), 505-524.

Yücel, İ. ve Koçak, D. (2015). *Örgüt Kültürü, Personel Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık*. Türkiye: Eğitim Yayınevi.

Zhu, C. J., Cooper, B. K., Thomson, S. B., De Cieri, H. ve Zhao, S. (2013). Strategic integration of HRM and firm performance in a changing environment in China: the impact of organisational effectiveness as a mediator. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(15), 2985-3001.