

Hemşirelerin Yönetmel Hizmetleri ve Çalışma Ortamlarını Değerlendirmesi -Bir Üniversite Hastanesi Örneği

Sedat Bostan, Aslı Köse

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Sağlık Yönetimi Bölümü, Gümüşhane-Türkiye

Yazışma Adresi / Address reprint requests to: Aslı Köse
Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Sağlık Yönetimi Bölümü, Gümüşhane-Türkiye
Telefon / Phone: +90-456-2233-7604 Elektronik posta adresi / E-mail address: asl_kse@hotmail.com
Kabul tarihi / Date of acceptance: 25 Kasım 2011 / November 25, 2011

ÖZET

Hemşirelerin yönetmel hizmetleri ve çalışma ortamlarını değerlendirmesi -bir üniversite hastanesi örneği

Amaç: Sağlık hizmeti sunucularının en önemli aktörlerinden olan hemşireler, sağlık bakım hizmeti sunulmasında ve hasta memnuniyetinin sağlanmasında hastanelerin başarısını etkilemektedir. Bu çalışma bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin yönetmel hemşirelik hizmetlerini ve çalışma ortamlarını değerlendirmeleri amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışmanın örneklemini bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmada verilerin toplanması için hazırlanan anket 2009 yılında Mayıs ayı içerisinde uygulanmıştır. Kurumda çalışan 312 hemşireden basit örnekleme yoluyla izin ve nöbette olanlar ile araştırmaya katılmayı kabul etmeyenler dışında kalan 131 hemşireye ulaşılmıştır. Anket formu hemşirelerin çalıştıkları birimlere dağıtılıp aynı gün içerisinde geri toplanmıştır. Çalışmadan elde edilen veriler elektronik ortama aktarılarak SPSS istatistik paket programı aracılığıyla analizleri yapılmıştır.

Bulgular: Katılımcıların çalışma durumlarına bakıldığında %67.2'sinin kadrolu, %29.8'inin ise sözleşmeli olarak çalıştığı belirlenmiştir. Katılımcıların hemşirelik hizmetlerinin etkinliği hakkındaki düşüncelerine bakıldığında %16'sı hemşirelik hizmetlerinin etkin olmadığını, %13'ü hemşirelik hizmetlerinin çok iyi olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Yönetime sorunları iletme konusunda katılımcıların düşüncelerine bakıldığında %26.7'sinin sorunları iletme imkanı bulduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %24.4'ü işten ayrılmayı düşündüğünü ve %78.6'sının kurumlarına ait özel bir duygu hissetmediği belirlenmiştir.

Sonuç: Çalışmamızdaki hemşirelerin büyük çoğunluğunun kurumsal hedefler konusunda motive edilmedikleri, çalışma ortamlarının fiziksel sağlıklarını gözetecek düzeyde olmadığı, çalıştıkları kurumda yazılı görev tanımlarının olmadığı belirlenmiştir.

Anahtar sözcükler: Çalışma ortamı, hemşire, hemşirelik hizmetleri, yönetmel hizmetler

ABSTRACT

Evaluation of administrative services and working conditions for nurses in a university hospital case

Objective: As one of the most important actors in health care providers, nurses affect the success of the hospitals in health care service provision and the provision of patient satisfaction. This study was conducted to assess the nursing services, and working conditions for nurses working in a university hospital

Method: The sample this study consists of nurses working in a university hospital. Data collection questionnaire was applied in May 2009. 131 nurses were reached after simple sampling out of 312 nurses working in the hospital other than those who did not agree to participate. The questionnaire was distributed to the nurses and collected on the same day. The data analysis was conducted using SPSS statistical software.

Results: When the operating status of the participants' was investigated 67.2% were found to stay permanent whereas 29.8% have been working under contract. 16% of the participants thought that nursing services were not effective whereas 13% thought that nursing services were very good. 26.7% of the participants stated that they had the opportunity to forward their problems to the management. 24.4% of the participants stated that they were planning to quit their job and 78.6% stated that they had no a special feeling of their institutions.

Conclusion: In our study it was found out that the majority of nurses had not been motivated about corporative objectives, their working environment was not designed to improve their physical health, and they had no written job descriptions in the institution they work.

Key words: Work environment, nursing, nursing services, administrative services

GİRİŞ

Günümüz yönetim anlayışı, örgütleri daha esnek, dinamik ve katılımcı olmaya yöneltmektedir. Karar merkezleri-

nin her kademeye yayıldığı, örgütte hızlı ve güvenli bir haberleşmenin olduğu, yöneticilerin profesyonelleştiği ve çalışanların ihtiyaç, istek ve beklentilerinin değişerek ön plana çıktığı bir dönem yaşanmaktadır. Yönetimlerin odak

noktasını artık çalışanlar oluşturmaktadır. İnsancıl bir çalışma ortamının yaratılması ve çalışanların uygun çalışma davranışları sergilemeleri bakımından üstlerin astlarıyla işbirliği içinde çalışmaları zorunluluk haline gelmiştir. Kısaca, günümüzde tüm çalışanların etkin katılımının sağlanması, çalışma yaşamının kalitesinin iyileştirilmesi, çalışanların motive edilmesi, çalışanlarda ait olma duygusunun geliştirilmesi sağlıklı ve iki yönlü iletişim oluşturulması, güvene dayalı şeffaf bir çalışma ortamının yaratılması insan odaklı yönetim felsefesinin temel öğeleri olarak ortaya çıkmaktadır. İnsan kaynağının örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirilmesi amacıyla özelliklerinin ve beklentilerinin bilinmesinin hastaneler gibi emek yoğun örgütler için hayati öneme sahip olduğu söylenebilir (1).

Çalışanların çalışma ortamından ve çevrelerinden kaynaklanan bazı nedenlerle önemli sıkıntı yaşadıkları, kurum ile bütünleşemedikleri, verimli çalışamadıkları ve doyum-suz oldukları bilinmektedir (2).

Çalışma ortamının sağlıklı ve güvenli hale getirilmesi, çalışanın sağlığı ve güvenliği açısından olumlu olduğu kadar çalışan kişilerin iş verimini de olumlu yönde etkilemesi ve çalışanın sosyal yaşamından hizmet sunduğu alana kadar iyilik halinin devamının sağlanması bakımından çok önemlidir (3). Çalışma ortamlarının değerlendirilmesi ile ilgili yapılan birçok çalışmada da sağlıklı ve iyi bir çalışma ortamında çalışan personelin daha kaliteli ve nitelikli bakım verdiği, hizmet veren ve hizmet alanın memnuniyetinin arttığı belirlenmiştir (4).

Hastaneler her ülkenin sağlık sisteminde ayrı bir önem taşımaktadırlar. Hastanede çalışan hemşireler çalışma ortamındaki kötü şartlardan etkilenen en önemli sağlık çalışanları olarak görülmektedirler (5). Temel işlev olarak tedavi ve bakım hizmeti sunan hastanelerde en büyük iş gücünü hemşirelerin oluşturduğu ve nitelikli hemşire açığının giderek büyüdüğü düşünüldüğünde kurumda kalma isteği yaratacak bir iş ortamının önemi gittikçe artmaktadır. Sağlık bakım hizmeti sunulmasında ve hasta memnuniyetinin sağlanmasında sağlık hizmeti sunucularının önemli aktörlerinden olan hemşireler hastanelerin başarısını etkilemektedir. Uluslararası çalışma örgütü, hemşirelerin çalışma ortamına ait başlıca stres kaynaklarını; yönetim kaynaklı sorunlar, rol çatışması, aşırı iş yükü, hastaların sorunları nedeniyle yaşanan duygusal stres, yoğun bakıma gereksinimi olan ve ölmekte olan hastalarla çalışma, hastalarla yaşanan çatışmalar ve vardiya ile ilgili sorunlar olarak tanımlamaktadır (6).

Hemşirelik sağlık hizmetlerinin vazgeçilmez bir parçasıdır ve hemşireler de sağlıklı/hasta birey için çalışan sağlık ekibinin temel taşlarından birisidir. Hemşire; eğitimiyle, kişiliğiyle, teorik bilgi ve uygulama becerisiyle, karar verme yeteneğiyle, hemşirelik hizmetlerini planlayarak uygulayabilen, ekip çalışmasını başarıyla yürütebilen, sağlık ekibi üyeleriyle uyum içinde çalışabilen sorumlu insan gücüdür (7). Hastanelerdeki hemşirelik hizmetleri, hastaya verilen hemşirelik bakımı ile hasta ve ailesine verilen sağlık eğitimini içine alır. Bu hizmetlerin hastane içerisinde organizasyonu, yürütülmesi ve denetimi görevi başhekime bağlı başhemşireye verilmiştir. Başhemşire ve hemşirenin görevleri yataklı tedavi kurumları işletme yönetmeliğinde belirtilmiştir (8).

Üniversite hastanelerinde hemşirelik hizmetlerinden sorumlu olan hemşirelik hizmetleri müdürü, devlet hastanelerinde başhemşirenin görevini üstlenmiştir. İyi kurulmuş ve yönetilmiş hastaneler olmadıkça toplumun sağlığının korunması, geliştirilmesi ve hastanın iyileştirilmesi mümkün değildir. Hastaneler sağlıklı ve hasta bireylere yarar sağlayan hizmet organizasyonlarıdır. Hemşirelik hizmetleri, hem sağlık ekibi içerisindeki rolü, hem de hastanelerin başarısındaki etkileri gereği önemli bir konuma sahiptir. Bu da hastanelerde hemşirelik hizmetlerinin iyi bir şekilde yönetilmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır (5-7). İş ve çalışma ortamından memnun olan hemşirelerin daha verimli çalışacakları ve bu verimli çalışmanın sonuçlarının hastanelerin başarısını olumlu etkileyeceği yadsınamaz bir gerçektir (8).

Bu çalışma üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin yönetsel hemşirelik hizmetlerini ve çalışma ortamlarını değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

YÖNTEM

Araştırmada verilerin toplanması için hazırlanan anket 2009 yılının Mayıs ayı içerisinde uygulanmıştır. Hastane servislerinde çalışan 312 hemşire araştırma evrenine dahil edilmiştir. Bu hemşirelerden basit örnekleme yoluyla izin, nöbet ve araştırmaya katılmayı kabul etmeyenler dışında 131 hemşireye ulaşılmıştır. Araştırmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini içeren bilgiler, ikinci ve üçüncü bölümlerde ise yönetsel hizmetlerin ve çalışma ortamlarının değerlendirildiği derecelendirilmiş ölçek yer almaktadır.

Tablo 1: Hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri

Demografik özellikler		n	%
Servis	Cerrahi	65	49,6
	Dahiliye	66	50,4
Cinsiyet	Kadın	131	100
Çalışma Süresi	<=5	66	50,4
	6-10	25	19,1
	10-15	23	17,6
	15-20	17	13
Yaş	30 ve 30 altı	67	51,1
	31-40	54	41,2
	41-50	10	7,6
Eğitim	Lise	16	12,2
	Önlisans	44	33,6
	Lisans	69	52,7
	Lisansüstü	2	1,5
Çalışma Durumu	Firma Elemanı	4	3,1
	Sözleşmeli	39	29,8
	Kadrolu	88	67,2
Toplam		131	100

dır. Ölçek araştırmacı tarafından dört düzeyde derecelendirilmiş olup en düşük düzey 1 olmak üzere 4'e kadar cevap seçenekleri puanlandırılmıştır. Anket formu hemşirelerin çalıştıkları birimlere dağıtılıp aynı gün içerisinde toplanmıştır. Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışmadan elde edilen veriler elektronik ortama aktarılarak SPSS istatistik paket programı aracılığıyla analizler yapılmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo-demografik bilgileri Tablo 1'de verilmektedir. Katılımcıların yarısı dahiliye diğer yarısı da cerrahi dallara ait birimlerde görev yapmaktadırlar. Katılımcıların yarısının 5 yıl ve 5 yıldan az çalışma süresine sahip olmaları, yaş dağılımlarının da 30 yaş ve 30 yaş altı olmaları örneklem grubunda genç çalışanların daha fazla olduğunu göstermektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında yarısının lisans mezunu diğer yarısının ise önlisans, lise ve lisansüstü eğitime sahip olduğunu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu kadrolu çalışandır.

Tablo 2'de hemşirelerin kurumsal hizmetler hakkındaki değerlendirmeleri yer almaktadır. Katılımcıların yarısına yakın kısmı kurumun hedefleri hakkında bilgilendirildiğini fakat motive edilmediğini belirtmiştir. Çalışanların yarısına yakını, yönetime sorunları iletme fırsatını kısmen bulduğunu ama önemsenmediğini ifade etmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu işten ayrılmayı düşünmekte olup işten ayrılmayı hiç düşünmeyenlerin oranı %26,7'dir. Katılımcıla-

Tablo 2: Hemşirelerin kurumsal hizmetler hakkındaki görüşlerinin dağılımı

İfadeler		n	%
Kurumunuzun hedefleri hakkında bilgilendiriliyor ve motive ediliyor musunuz?	Hayır	55	42,0
	Bilgilendirilmiyorum	65	49,6
	Kısmen bilgilendiriliyorum ama motive edilmiyorum		
	Bilgilendiriliyor ve motive ediliyorum		
Sürekli bir sorun bilgilendirme sistemi var	11	8,4	
Yönetime sorunları iletme imkanı bulabiliyor musunuz?	Hayır	35	26,7
	bulamıyorum	63	48,1
	Kısmen buluyorum ama önemsenmiyor		
	Buluyorum ve önemseniyor	27	20,6
Sürekli bir sorun iletme sistemi var	6	4,6	
İşten ayrılmayı düşünüyor musunuz?	Evet sık sık düşünüyorum	32	24,4
	Nadiren de olsa düşünüyorum	41	31,3
	Benzer iş imkanı bulsam düşünürüm	23	17,6
	Hayır düşünmedim	35	26,7
Kurumunuz hakkındaki duygularınız nelerdir?	Utaniyorum	9	6,9
	Çekiniyorum	3	2,3
	Özel bir duygu hissetmiyorum	103	78,6
	Gurur duyuyorum	16	12,2
Yazılı görev tanımlarınız var mı ve bu tanımlara uyuluyor mu?	Hayır yok	96	73,2
	Var ama uyulmuyor	4	3
	Var ama kısmen uyuluyor	16	12,2
	Var ve uyuluyor	15	11,4
Hemşirelik hizmetlerinin etkin ve verimli olduğunu düşünüyor musunuz?	Hayır	21	16,0
	Kısmen	50	38,2
	Normal	43	32,8
	Çok iyi	17	13,0
Sorunların çözümüne yönelik toplantılar yapılıyor mu?	Hayır yapılmıyor	39	29,7
	Nadiren yapılıyor	30	22,9
	Sorun olduğunda yapılıyor	46	35,1
	Düzenli yapılıyor	16	12,2
Toplam		131	100

rın büyük çoğunluğu kurumları hakkında özel bir duygu hissetmemektedir. Yazılı görev tanımlarının olmadığı katılımcıların büyük çoğunluğu tarafından belirtilmiştir. Hemşirelik hizmetlerinin etkinliği ve verimliliğini katılımcılar yakın oranlarda kısmen ve normal olarak değerlendirmiştir..

Tablo 3: Hemşirelerin Çalışma Ortamları Hakkındaki Görüşlerinin Dağılımı

İfadeler		n	%
Çalışma koşulları ile ilgili düzenlemelerde görüşünüze başvuruluyor mu?	Hayır başvurulmuyor	55	41,9
	Kısmen başvuruluyor	50	38,1
	Başvuruluyor ama önemsenmiyor	8	6,1
Çalışma ortamınız fiziksel sağlığınıza gözetecek şekilde düzenlenmiş mi?	Başvuruluyor ve önemseniyor	18	13,7
	Hayır düzenlenmemiş	86	65,6
	Kısmen düzenlenmiş	35	26,7
Son bir yıl içinde çalıştığınız iş arkadaşınızla dargınlığa sebep olacak şekilde tartıştınız mı?	Büyük ölçüde düzenlenmiş	6	4,5
	Evet düzenlenmiş	4	3,5
	Çok sık tartışıyorum	0	0
Son bir yıl içinde çalıştığınız yöneticinizle tartıştınız mı?	Nadiren tartışıyorum	21	16
	Bir kez tartıştım	9	6,8
	Hayır tartışmadım	101	77
Çalışma ortamınız değerlendiriniz	Çok sık tartışıyorum	0	0
	Nadiren tartışıyorum	10	7,6
	Bir kez tartıştım	7	5,3
Çalışma ortamınız değerlendiriniz	Hayır tartışmadım	114	87
	Çok kötü	15	11,4
	Kötü	49	37,3
	İyi	38	29
Toplam	Çok iyi	29	22,1
		131	100

Tablo 3'de hemşirelerin çalışma ortamı hakkındaki görüşlerinin dağılımı yer almaktadır.

Çalışma koşulları hakkındaki düzenlemelerde çalışanların görüşlerine hiç başvurulmadığını ya da kısmen başvurulduğunu ifade eden katılımcı sayısı birbirine yakındır. Katılımcıların büyük çoğunluğu çalışma ortamının fiziksel sağlığını gözetecek şekilde olmadığını ifade etmişlerdir. Son bir yıl içinde katılımcıların çoğunluğun yöneticileri ve çalışma arkadaşları ile tartışmadığı belirlenmiştir. Katılımcıların %37.3'ün çalışma ortamını kötü olarak değerlendirdiği belirlenmiştir.

TARTIŞMA

Bu çalışma bir üniversite hastanesinde yapılmış olduğundan, üniversite hastaneleriyle diğer kamu ve özel hastanelerin yönetim örgütlenmelerinin ve araştırmanın yapıldığı tarihte döner sermaye uygulamalarının farklı olması nedeniyle elde edilen sonuçların diğer hastanelere genelleştirilmesi uygun olmayacaktır. Ayrıca araştırmanın bir üni-

versite hastanesinde uygulanmış olması çalışmanın diğer bir kısıtlılığıdır.

Baykal ve Sökmen servis sorumlu hemşirelerinin iş tanımları hakkındaki bilgi durumlarını incelediklerinde, %85.2'sinin bilgi sahibi olduğunu, %14.8'inin ise iş tanımları hakkında bilgi sahibi olmadığını belirlemişlerdir (9). Akdaş ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışmada ise devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin %67.2'si çalıştıkları kurumda iş tanımlarının yetersiz olduğunu belirtmiştir (10). Çalışmamızda hemşirelerin %73.2'sinin yazılı iş tanımlarının bulunmadığını ifade ettikleri görülmektedir. Araştırmanın yapıldığı kurum göz önüne alındığında bu farkın hastanenin türünden kaynaklandığı söylenebilir. Sağlık Bakanlığı hastanelerinde hemşireler dahil hastane çalışanlarının görev tanımlarını yapan Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği'nin geçerli olmasından dolayı bu hastanelerde çalışan hemşirelerin görev tanımları bilinmektedir. Ne yazık ki üniversite hastanelerinin birçoğunda hastane işletme yönetmeliğinin hazırlanmamış veya detaylı hazırlanmamış olmasından dolayı hemşire ve diğer birçok çalışanın yazılı görev tanımları bulunmamaktadır. Bu durum çalışmamızda net olarak görülmektedir. Bazı birimlerde yazılı görev tanımları bulunsun bile çalışanlar tarafından bilinmediği görülmüştür. İş tanımının genel amacı; işin temel nitelikleriyle ortaya konulması, başka bir ifadeyle işin kimliğinin ortaya çıkarılmasıdır. Kurumlarda yazılı görev tanımlarının var olması ve bu tanımların çalışanlar tarafından bilinmesi gerekmektedir (9,10).

Öztürk ve arkadaşları'nın Trabzon ilindeki devlet hastanelerinde ve üniversite hastanesinde yaptıkları çalışmada hastanelerde çalışan yönetici hemşirelerin sorun yaşamasına neden olan unsurların %12'sinin hastanenin bağlı olduğu kuruma, %26'sının hastanenin fiziki yapısı ve iç donanımına, %11'inin eğitim ve gelişimine, %15'inin yönetim anlayışı ve yönetim biçimine, %19'unun ise iletişim, işbirliği ve koordinasyonuna bağlı olduğu belirlenmiştir (11). Sorunların nedenleri kadar, sorunların ilgili birimlere iletilmesi ve bu birimler tarafından sorunların çözülmesine yönelik sistemlerin geliştirilmesi de önemlidir. Çalışmamızdaki katılımcıların yarısına yakını kısmen yönetime sorunları iletmeye imkanı bulunduğunu ve yönetim tarafından önemsenmediğini belirtmiştir. Bu durum katılımcıların çalıştıkları kuruma olan bağlılıklarının azalmasına neden olabilir. Kurumsal aidattaki azalma da çalışan performansını düşürüp, sunulan hizmetin kalitesini etkiler. Hastane organizasyon yapılarının

gittikçe karmaşıklaşması, hemşirelik hizmetleri yöneticiliğinin önemini de arttırmıştır. Bu durum, yönetici hemşirelere önemli görevler getirmiştir. Yapılan araştırmalara göre, hastanelerde aksayan hizmetlerden biri de hemşirelik hizmetleridir. Sağlık hizmeti sunucularının en önemli aktörlerinden birinin hemşireler olduğu düşünüldüğünde, hemşirelik hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulmasının gerekliliği yadsınamaz bir gerçektir (11).

Apaydın'ın üniversite hastanesinde yaptığı çalışmada hemşirelerin %42.1'i çalışma ortamı koşullarının uygun olduğunu ifade etmiştir. Çalışmamızdaki katılımcıların yarısından fazlası çalışma ortamlarının fiziksel sağlıklarını gözeterek şekilde düzenlenmediğini belirtmişlerdir. Sağlık çalışanları çalışma ortamı içindeki durumlarından memnun olduklarında yüksek performansla çalışırlar. Olumlu çalışma ortamları bütün sağlık bakım çalışanlarını etkilemekte ve hizmetlerde mükemmelliği desteklemekte sonuçta hastalarla ilgili olarak elde edilen sonuçları iyileştirmektedir (12).

Katılımcıların büyük çoğunluğu kurumlarına karşı özel bir duygu hissetmediklerini belirtmişlerdir. Hemşirelerin iş doyumsuzluğu, iş stresi, hekim hemşire ilişkilerindeki olumsuzluklar, artan iş yükü ve tüm bunları kapsayan olumsuz çalışma koşulları işten ayrılmalarını etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Çalışmamızdaki katılımcıların büyük bir bölümünün kurumlarına karşı özel bir duygu hissetmemeleri işten ayrılma niyetlerini desteklemektedir. İşten ayrılma niyeti, hem ayrılma kararından önceki aşamayı hem de davranışa dönüştüğü durumda hemşirenin verimli çalışmasını olumsuz etkiler. Katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin, çalışanın verimliliğini ve hastanenin başarısını olumsuz etkileyeceği önemli bir bulgudur. Çalışanların büyük çoğun-

luğu, son bir yıl içinde iş arkadaşlarıyla ve yöneticileriyle dargınlığa sebep olacak bir tartışma yaşamadığını belirtmiştir. Bu durum çalışanların birim yöneticileriyle ve iş arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler içerisinde çalıştıklarını göstermektedir. Çalışma ortamının kişinin verimliliği üzerindeki etkisi bilimsel bir gerçektir. Çalışanların zamanlarının büyük bir kısmını iş ortamlarında geçirdikleri göz önüne alındığında çalışma ortamının ne kadar önemli olduğu bellidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastanelerde çalışan hemşireler, çalışma ortamındaki kötü şartlardan etkilenen en önemli sağlık çalışanları olarak görülmektedirler. Hemşirelerin iş doyumsuzluğu, iş stresi, hekim hemşire ilişkilerindeki olumsuzluklar, artan iş yükü ve tüm bunları kapsayan olumsuz çalışma koşulları hemşirelerin işten ayrılmalarını etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (13). Çalışmamızdaki hemşirelerin büyük çoğunluğu kurumsal hedefler konusunda motive edilmediklerini, çalışma ortamlarının fiziksel sağlıklarını gözetecek düzeyde olmadığını, yazılı görev tanımlarının olmadığını belirtmişlerdir. Bunun yanında eksikliklere ve olumsuzluklara rağmen, çalışanlar arasında kendi aralarında ve yöneticileri ile hiç tartışmamış olanların oranı oldukça fazladır. Bu bilgiler ışığında önerilerimiz ise kurumsal hedefler konusunda çalışanların bilgilendirilmesi, motive edilmesi, çalışma ortamlarının fiziksel sağlıklarını gözeterek şekilde yeniden düzenlenmesi ve iş tanımlarının yapılarak görevlerinin net bir şekilde belirlenmesi yönünde olacaktır.. Böylece kurumsal adata sahip, performansı yüksek ve verimli çalışanların yer aldığı kurumların sunduğu hizmetin kalitesi artacaktır.

KAYNAKLAR

1. Demir C, Tatar F. Hemşirelerin hastane yönetiminden beklentilerini karşılama düzeyleri, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 2000;5:84-97.
2. Çam O, Akgün E, Gümüş A.B, Bilge A, Keskin G.Ü. Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi. 2005;6:213-220.
3. Parlar S. Sağlık çalışanlarında göz ardı edilen bir durum: sağlıklı çalışma ortamı. TAF Preventive Medicine Bulletin. 2008; 7:547-554.
4. Tosun N. Sağlık ekibinin karar verme sürecinde hemşirenin rolü. İç hastalıklarında karar verme.1.basım.Ankara: Gata Basımevi; 2002.s.100-120.
5. Velioğlu P. İstanbul Üniversitesi araştırma ve uygulama hastaneleri'ndeki hemşirelik hizmetlerinin yeniden örgütlenmesine dair rapor. Hemşirelik Bülteni. 1986;2: 15-17.
6. Görak G. Hastane hizmetleri ve hastane yönetiminden kaynaklanan sorunlar. Hemşirelik Bülteni.1990;4:23-26.
7. Velioğlu P. GÜ araştırma ve uygulama hastaneleri'ndeki hemşirelik hizmetlerinin yeniden örgütlenmesine dair rapor. Hemşirelik Bülteni.1986;2:1-9.
8. Gül H. Türkiye'de Kamu Yönetiminde Hizmet içi Eğitim. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2000;2:15-17

9. Baykal Ü, Sökmen S. İstanbul'daki kamu hastanelerinde görevli servis sorumlu hemşirelerinin yönetim eğitimi gereksinimlerinin analizi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2007;10:2-11
10. Akdaş A, Akboğa N, Gürbüz Y, Harmancı H, Şengel Ö. Bölge Hastanelerinde Hemşirelik Hizmetlerinin Yönetmelik Organizasyon Açısından Karşılaştırılması. I.Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiri Kitabı. 2000;1:155-165
11. Öztürk H, Yılmaz F, Demir N. Hastanelerde çalışan yönetici hemşirelerin sorunları. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2009;12:57-65
12. Apaydın K. Hemşirelik hizmetlerinde yönetsel ve organizasyonel sorunlar ve çözüm önerileri [Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı; 2007.
13. Yaprak E, Seren Ş. Hemşirelerin işten ayrılma niyetleri ve örgüt ikliminin hemşire istihdamına etkisi, Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi. 2010;7:28-33