

HASTANE ÖNCESİ ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

 Samet ULAŞ¹

ÖZ

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri; ihtiyaç halinde kesintisiz sağlık hizmeti sağlayan, hasta ve yaralının tanı, tedavi ve transport basamaklarını hızlıca başlatarak, güvenli hasta bakımını yerine getiren sağlık birimleridir. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde teknolojinin getirmiş olduğu kolaylıklardan faydalanılsa da insan emeği ve gücünün yadsınamayacağı bir gerçektir. Sağlık çalışanlarının işlerini severek yapmaları ve vermiş oldukları sağlık hizmetlerinden memnuniyet duymaları iş doyumunu düzeyleri ile bağlantılıdır. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık profesyonellerinin iş doyumlarını arttıracak önlemler alınması sunulan hizmetin kalitesi artırırken, hasta ve yaralının yaşam kalitesini de yükseltecektir. İş doyumunu etkileyen birden çok etmen bulunmaktadır. Bu çalışmada literatür taraması yapılarak hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan sağlık çalışanlarının iş doyumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri, İş Doyumu, Sağlık Çalışanı, Sağlık Hizmeti

FACTORS AFFECTING THE JOB SATISFACTION OF HEALTHCARE WORKERS IN PRE-HOSPITAL EMERGENCY HEALTH SERVICES

ABSTRACT

Pre-hospital emergency health services are health units that provide uninterrupted health service in case of need, and provide safe patient care by quickly starting the diagnosis, treatment and transport steps of the sick and injured. Although the convenience of technology is used in prehospital emergency health services, it is a fact that human labor and power cannot be denied. The fact that health workers enjoy their job and are satisfied with the health services they provide, is related to their job satisfaction levels. Taking measures to increase the job satisfaction of health professionals working in pre-hospital emergency health services will increase the quality of the service provided and the quality of life of the patient and the injured. There exist multiple factors affecting job satisfaction. In this study, it was aimed to determine the factors affecting the job satisfaction of health workers in pre-hospital emergency health services, by searching the literature.

Keywords: Pre-Hospital Emergency Health Services, Job Satisfaction, Health Employee, Health Care

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Nişantaşı Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul, Türkiye, samet.1995.1971@gmail.com

GİRİŞ

İnsan, toplum içerisinde yer edinebilmek, geçimini sağlayabilmek ve bakmakla yükümlü olduğu kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak için maddi gelir elde edebildikleri bir iş ile uğraşır. Yetenek ve bilgisini yapmış olduğu işte etkin bir şekilde kullanan insan tatmin olur, kendini geliştirmek çalıştığı kurumu daha iyi konumlara getirmek için var gücüyle çalışmaya devam eder. Fakat çalıştığı kurumda mutlu olamayan, yeteneklerini ve bilgisini etkin kullanamayan bir kişi mutlu olamaz, kurumun gelişimi için yeterli çabayı gösteremez. Bu noktada üzerinde çok sayıda çalışmalar yapılmış, çeşitli yayınlar yayınlanmış ve kurum yöneticileri tarafından çok önemsenen iş doyumu kavramı karşımıza çıkmaktadır (Nazlıgül, 2022).

İş doyumu, çalışanların beklentilerinin karşılanma düzeyi olarak tanımlanır. Beklentiler; fiziksel, sosyal gereksinimlerden meydana gelmektedir. Bireylerin üretken olmaları, yapmış oldukları işten zevk almaları ve başarılı olmalarının en önemli etmeni iş doyumudur (Durmuş ve Günay, 2007). İş doyumu ile ilgili çalışmaların temeli 1920'lerde atılmış ve 1930-1940 yılları arasında anlam kazanmaya başlamıştır. İş doyumu kavramının günümüzde önemini yitirmeyip üzerinde bilimsel çalışmalar yapılmasının en önemli sebeplerinden birisi üretkenlik üzerine etkisidir. Doğrudan bağlantısı olmasa dahi iş doyumsuzluğunun getireceği sonuçların üretkenlik üzerine etkisi görülebilmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005). İş doyumu, çalışan her birey için önemli ve değerlidir. Çalışanları arasında iş doyumunun en önemli olduğu hizmet kolu hiç şüphesiz sağlık hizmetidir. Sağlık hizmetleri birimlerinin son derece yoğun ve stresli bir yapısı vardır. Çalışma ortamı, cinsiyet, medeni durum, alınan ücret, mesai saatleri ve iş arkadaşları gibi etmenler çalışanların iş doyumlarını doğrudan etkilemektedir. Bu durum sağlık hizmeti almak için başvuruda bulunan hastaların tedavisi ve iyileşme süresini de etkileyebilmektedir (Eriş ve Kaya, 2020).

Sağlık bakımı tek bir birimin yürütebileceği bir hizmet değildir. Sunulan sağlık bakımının kalitesi birimlerin birbirleri ile koordineli çalışmasıyla artmaktadır. Sağlık hizmeti sunumu gelişen teknoloji ve bununla paralel olarak tıbbın gelişmesi ışığında henüz hastaneye ulaşmadan sağlık bakımı uygulamayı hedeflemektedir. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, hastaların hastaneye ulaşmadan bir an önce alınması gereken tedaviyi başlatıp, diğer taraftan da hızlıca acil servise transport işlemini sağlamaktadır (Bekgöz, 2019). Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde kullanılan ambulanslar dönemin gerektirdiği malzeme ve ekipmanlarla donatılmış, sağlık personellerinin kullanımına sunulmuştur. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan personel, alanında uzmanlaşmış ve eğitimlerini hastane öncesi acil sağlık hizmeti sunma üzerine tamamlamış profesyonelleridir (Erol vd., 2012). Bu çalışmada hastane öncesi acil sağlık

hizmetlerinde çalışan sağlık çalışanlarının iş doyumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

1. HASTANE ÖNCESİ ACIL SAĞLIK HİZMETLERİ

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sürekli kendini geliştiren bir sistemdir. Bu gelişimin en önemli nedeni sağlık ihtiyacı olan hastaya en iyi hizmeti sunmaktır. Hizmet sunumu ülkelerin fiziki şartları, personel sayısı, teknolojiden faydalanma düzeyi, sağlık sunucularının durumu gibi nedenlere göre farklılık göstermektedir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2011). Bu bölümde Dünya’da hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin tarihçesi ve uygulanan modeller ile Türkiye’de hastane öncesi acil sağlık hizmetleri tarihçesi ve sunulan hizmet hakkında bilgi verilecektir.

1.1. Dünya’da Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri

İnsanlar standart bir yaşam sürdürdüğü sürece ne yapacaklarını ve ne yapması gerektiğini bilirler. Fakat beklenilenin dışına çıktığında bir sağlık sorunu ile karşılaştıklarında panikler, birilerinin kendilerine veya yakınlarına yardım etmesini beklerler. Beklenen yardımın eline hastane öncesinde ulaşması kişileri mutlu eder, kendilerini güvende hisseder ve sağlık hizmetlerine olan saygıları artar (Aslan ve Güzel, 2018). İnsanlık tarihi kadar eski bir tarihe sahip olan hastane öncesi acil sağlık hizmetleri ile ilgili ilk örnekler savaş alanlarında karşımıza çıkmaktadır. Malaga kuşatması sırasında İspanyollar tarafından kullanılan atlı arabalar ambulans görevini yerine getirmek için dizayn edilmiştir. Daha sonrasında Napolyon’un baş cerrahı Baron Dominique-Jean Larrey tarafından düşünülen ve hayata geçirilen savaş alanındaki yaralıların cephe gerisine taşınması fikri hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin temelini oluşturmaktadır (Lüy, 2022).

Örneklere bakıldığında savaş alanındaki yaralıların taşınması temeline dayansa da günümüzde hastane öncesi acil sağlık hizmetleri doğru tanının konması ve tedaviye başlanması adına sunulan sağlık hizmeti açısından son derece önemli bir yere sahiptir (Demirhan Aydemir, 2006). Savaş alanında kullanımına başlanılan, basit düzeyde denilecek olan acil sağlık hizmetlerinin sivil yaşamda trafik kazası, ev kazası ve medikal vakalar gibi hastalık durumlarında kullanılmasının biraz zaman aldığı görülmektedir. Tarihte ilk kez sivil vatandaşlara yardım amacıyla kullanılan ambulans servisi Londra’da 1897 tarihinde kesintisiz hizmet vermeye başlamıştır (Sülün, 2021).

20.yüzyıla gelindiğinde ise bu durum yerini daha profesyonel bir hastane öncesi acil sağlık hizmetlerine bırakmıştır. İki büyük savaş atlatan Avrupa, savaş sonrası hızlı bir değişim atağı yapmıştır. Bu dönemde nüfus artmış, insanlar şehir merkezlerinde yaşam sürdürmeye başlamış ve savaş zamanı tank ve askeri malzeme üretimi yapan fabrikalar yerini araba üretimine

terk etmiştir. Bu durum alt yapı ve üst yapının da gelişmesini ve böylelikle insanların sosyal faaliyetlerde bulunmasını, otomobil kullanımının artmasını tetiklemiştir (Atilla, 2016).

1960'lı yıllarda trafik kazaları ve medikal vakaların artışı ve bu durum karşısında acil sağlık hizmetlerindeki eksiklik ABD ve İngiltere'de iyiden iyiye hissedilmeye başlamıştır. 1966 yılında ABD'de yayınlanan "Beyaz Rapor" Kore savaşında yaralanan bir askerin, ABD'deki şehirlerin sokaklarında trafik kazası geçiren bir kişinin yaşama şansından daha yüksek olduğunun sunulması hızlı bir hastane ve hastane öncesi acil sağlık hizmetleri reformunun başlamasını sağlamış ve toplum acil sağlık hizmetlerine daha duyarlı hale gelmiştir (Atilla, 2016). ABD'de gelişim göstermeye başlayan hastane ve hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sistemi diğer ülkeler tarafından da yakından takip edilmiş ve hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin gelişmesine katkıda bulunulmuştur (Dick, 2003).

Dünya genelinde bulunan şartlar, toplumunun beklentisi, acil servislerin yoğunluk ve yeterlilik düzeyleri iki farklı hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin oluşumunu sağlamıştır. Fransa ve Almanya gibi ülkelerin sağlık sunumunu hastane yerine sahada sunmayı hedeflediği sistem olarak bilinen Franko- German modeli bu sistemlerden biridir. Diğer yandan hastaların tedavilerine başlanarak acil servislere sevkini sağlamayı amaçlayan Anglo-Amerikan sistemi dünyada kabul görmüş bir diğer sistemdir (Balcı, 2020).

1.1.1. Franko-German Modeli

Franko-German modeli 'kal ve oyna' olarak da bilinmektedir. Acil sağlık hizmeti verilecek hastaya tedavi sahada başlar. Avrupa ülkelerinin birçoğu bu sistemi kullanmaktadır. Burada üzerinde durulan nokta, her vakaya doktor yönlendirilmediğidir. Sadece nakil merkezi, doktor gerekliliğini düşünürse hekim yönlendirmesi yapar. Paramedikler bu sistemde acil servislerde çalışan hemşireler gibi ambulanslarda hekimlere yardımcı olmaktadır (Totten ve Bellou, 2013). Franko- German modelinde hastaya uygun tedavinin başlanmasıyla eğer gerekliyse direkt ilgili servise transportu başlatılır. Böylelikle acil servislerin gereksiz meşguliyeti azaltılmış olup hekimlerin ve diğer sağlık çalışanların yükü de hafifletilmiş olur. Almanya, Yunanistan, Fransa, Malta gibi ülkeler bu sistemi kullanmaktadır (Gostak, 2021).

1.1.2. Anglo-Amerikan Modeli

Anglo-Amerikan modeli 'kap-götür' olarak da bilinmektedir. Amerika, Hollanda, Kanada, Yeni Zelanda ve Türkiye gibi ülkelerin kullandığı bu yöntemde amaç hastanın hızlıca tedavisine başlanarak en uygun acil servise transportunun sağlanmasıdır (Paksoy, 2016). Bu sistemde hizmet veren, hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalıştırılmak üzere yetiştirilen personeldir ve bu personel genellikle paramediktir. Dünya genelinde bu sistemi benimseyen ülkeler incelendiğinde acil servisin son derece önemli olduğu bilincine sahiplerdir. Hastane öncesi

acil sağlık hizmeti sunucuları polis veya itfaiye departmanları ile beraber çalışmaktadırlar (Peters vd., 2015).

2.2 Türkiye’de Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri

Türkiye’de hastane öncesi acil sağlık hizmetleri tarihçesi Osmanlı dönemine dayanmaktadır (Erbay, 2016). Osmanlı Devleti’nde 1871 yılında merkezden uzakta yaşayan halkın sağlık hizmeti alabilmeleri için hekimler görevlendirilmiştir. Doktorlar acil sağlık ihtiyacı olan vatandaşın hanelerine giderek gerekli tedaviyi uygulamışlardır. Ayrıca Dünya’daki örneklerine benzer olarak savaş alanında yaralanan askerlerin taşınması amacıyla Hilal-i Ahmer tarafından atlı arabalar düzenlenerek ambulans olarak kullanılmıştır (Şimşek vd., 2019).

Türkiye’de gerçek anlamda hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumu 1986 yılında Ankara, İzmir ve İstanbul’da “077 Hızır Acil” adı altında kurulan acil sağlık ekipleri le başlamıştır. 1994 yılında Sağlık Bakanlığı’nın başlatmış olduğu proje ile hastane öncesi acil sağlık servis sunumunun yaygınlaştırması amaçlanmıştır. Bu kapsamda üç büyükşehirde başlatılan “077 Hızır Acil” uygulaması altı ile çıkarılmış, 112 numarası ile ulaşılan “112 Acil Yardım ve Kurtarma Hizmetleri” adı altında Sağlık Bakanlığı’na bağlanmıştır. 2003 yılına geldiğinde ise bu hizmetin adı “Acil Sağlık Hizmetleri” olarak değiştirilmiştir (Aslan ve Güzel, 2018).

Sağlık Bakanlığı’nın 2003 yılında başlattığı ve tüm sağlık hizmetleri sunucularını etkileyen “Sağlıkta Dönüşüm” projesi hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin gelişim ve değişimi için çok değerli bir yere sahiptir. Bu proje kapsamında illerde ambulans servisi başhekimlikleri kurulmuş, sisteme yeni ve standartlara uygun ambulans alımı yapılmış ve gerekli olan yapılanmalar başlamıştır. Yine bu dönemde hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışmak üzere 2004 yılında 500 paramedik alımı ile sisteme dahil olmuşlardır (Gül, 2018). 2019 yılında Sağlık Bakanlığı’nın yayınlamış olduğu veriler ışığında hastane öncesi acil sağlık hizmetleri yaklaşık 5 bin ambulans ve üç bini geçkin istasyon sayısı ve 34 bini aşkın çalışanıyla şehir içi ulaşım süresi 10 dakika, taşrada ise 30 dakika içerisinde dünya standartlarında karada, havada ve denizde 7/24 kesintisiz hizmet veren büyük bir camiadır (Sağlık Bakanlığı, 2019).

2. HASTANE ÖNCESİ ACİL SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU ve İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

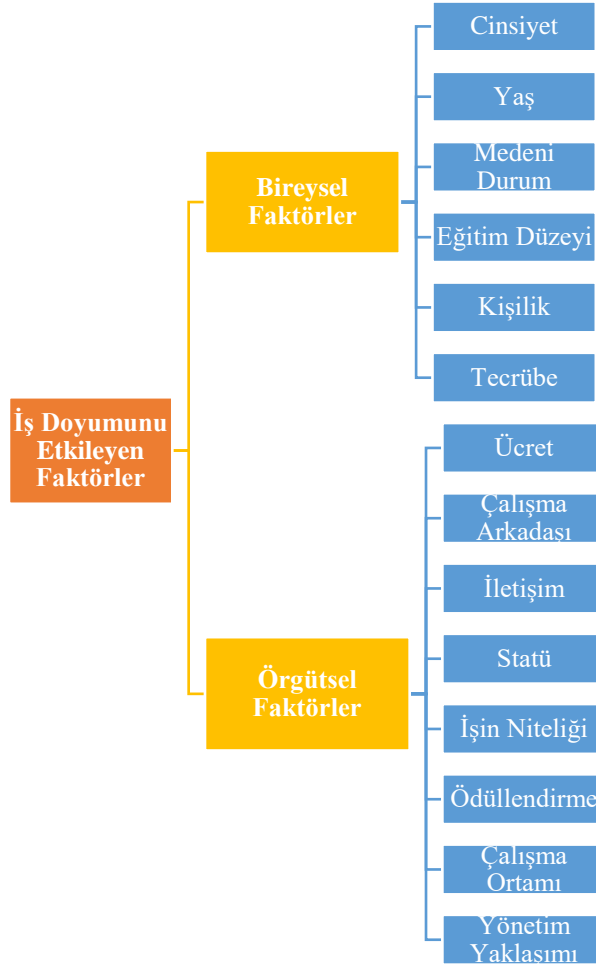
Sağlık hizmeti veren birimler; koruyucu, tedavi edici, rehabilitasyon ve sağlığın geliştirilmesi için yapılanmış birimlerdir. Teknolojinin gelişmesi sağlık hizmetleri sunan hastane

ve hastane öncesi birimlere son derece fayda sağlasa da esasında insan emeğinin önemi yadsınamaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır (Çalışır, 2012).

Kurum ve kuruluşlar devamlılıklarını sağlayabilmek adına rekabet içerisine girmektedir. Günümüzde devamlılığını sürdüren kurum ve kuruluşların yöneticileri tarafından iş doyumunun son derece önemli olduğu bilinmektedir. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar yapmış oldukları işten zevk alacak, çalıştıkları iş yerlerinin hedeflerine ulaşmaları için elinden geleni yapmak için çaba göstereceklerdir, bu durum da üretimin artması veya sunulan hizmetten hizmet alanların mutlu olmasını sağlayacaktır. İş doyumunu insanların çalıştığı bir ürün ortaya koyduğu veya hizmet sunduğu her kurum ve kuruluş için önemlidir. Fakat insan hayatının ön planda olduğu ve hata yapma şansının olmadığı hizmet sektörü sunucuları olan sağlık personeli için çok daha önemlidir (Şengül, 2008). Başka insanların hayatı üzerinde sorumluluk alan sağlık çalışanları kendi sağlıklarının da dikkate almalıdırlar. Zira iş ortamında mutsuz olan, stres altında çalışanlar yapmış oldukları işe yeterli katkıyı sağlayamazlar ve bu durum hastaların iyileşme sürelerinde gecikmelere neden olabilir (Nur, 2011).

Hemşireler ve diğer sağlık mensubu kişilerin aldıkları eğitim doğrultusunda mesleklerini icra edemediklerinde iş doyumsuzluğu yaşarlar ve hizmet verdikleri hastalar bu durumda risk altında girerler ve bu riskin sadece hizmet alanlarla kalmayıp görev yaptıkları kurumun ve ülkenin de sağlık düzeyini riske atacağını unutmamak gerekmektedir (Özel, 2019). Sağlık çalışanlarında iş doyumunu; zaman zaman insanların hayatta kalma ve yaşam konforlarını etkileyecek kararlar verebilmeleri sebebiyle diğer hizmet kollarındaki çalışanlara göre daha fazla önem arz etmektedir. Sağlık profesyonellerinde iş doyumunu çalışanların kendi duygu ve durumlarına göre değişiklik gösterebilecek olan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim ve tecrübe gibi bireysel faktörler olabileceği gibi ücret, ödüllendirme, iletişim, çalışma arkadaşları, işin niteliği, statü, çalışma ortamı ve yönetimin yaklaşımı gibi çevresel ve örgütsel faktörler etkileyebilir (Çalışır, 2012).

Araştırmanın bu bölümünde hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde iş doyumuna etki eden bireysel ve örgütsel faktörler ele alınacaktır (Şekil 1).



Şekil 1: İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

2.1. Bireysel Faktörler

İş doyum düzeyine etki eden bireysel faktörler ile ilgili çalışmalar 1980’li yıllara dayanmaktadır. Bireysel faktörler, çalışanın doğuştan kazandığı özellikler ile yaşam boyunca kazandığı tecrübeler olarak değerlendirilir (Kurt ve Yiğit, 2017). Örgütsel faktörler bir iş yerinde yeterli dahi olsa istenilen iş doyumuna düzeyine erişilemez. Bunun nedeni ise her çalışanın birbirlerinden farklı özelliklere sahip olmalarıdır. Bu durum çalışanların fiziksel ve duygusal durumlarından kaynaklanır ve iş doyumunun belirlenmesinde bireysel faktörleri oluşturur (Nazlıgül, 2022).

2.1.1. Cinsiyet

İş doyumunda cinsiyet önemli bir faktördür. Kadınların, yapmış oldukları işten beklentileri erkeklere göre farklılık göstermektedir. Toplumda erkek ve kadınlara aynı rol biçilmemiştir. Kadınların ailelerin maddi ihtiyaçlarını karşılama zorunluluğu olmamasının iş yerlerinde daha kolay iş doyumunu sağladıklarını görmekteyiz, erkeklerde ise bu durum daha zorlu

bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Kadınların erkeklere göre daha kolay iş doyumu sağlamalarının bir diğer nedeni ise yapmış oldukları işlerin farklı olmasıdır (Çalışır, 2012).

2.1.2. Yaş

Yapılan araştırmalar iş tatmini ile yaş arasında doğru bir orantı olduğunu bize göstermektedir. Çalışanların yaşı arttıkça yapmış oldukları işte tecrübeleri artacak ve ortaya koydukları iş daha profesyonel olacaktır. Bu durum çalışanda iş doyumunu artıracaktır. Herzberg'e göre ise iş tatmini ile yaş arasındaki ilişki U şeklinde bir eğriye benzer. Buna göre işe erken başlayan kişilerde iş tatmini daha yüksektir. Fakat 30'lu yaşlara gelince bu tatmin azalmaktadır, iş yaşamlarının sonuna doğru ise tatmin pozitif yönlü tekrar ivme kazanmaktadır (Köse, 2009).

2.1.3. Medeni Durum

Araştırmalar incelendiğinde medeni durumun iş doyumu üzerine anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Fakat evlilik sosyal bir kurumdur. Eşlerin yaşayacakları tartışmalar kişilerin bu durumdan olumsuz etkilenmelerine sebebiyet verebilir ve bu durum iş hayatlarına da yansiyabilmektedir (Çalışır, 2012). Evli çiftlerin çalışıyor olmasının mesleki doyumu arttırdığı tespit edilirken, kadın çalışanların ailesine ve kendilerine ayırdığı zamanın kısıtlı olduğu ve bu durumdan şikayetçi oldukları dile getirilmiştir (Kılıç, 2001).

2.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi iş doyumunun en önemli faktörlerdendir. İş yerinde bulunan çalışanlar diğer mesai arkadaşları ile kendilerini karşılaştırırlar. Almış oldukları eğitimi ve elde ettiklerini değerlendirir ve sonuç dengede veya kendi lehine pozitif ise iş tatmini sağlar. Literatür taraması yapıldığında eğitim seviyesi yükseldikçe iş tatmininin düştüğü görülmektedir (Tengilimoğlu, 2005). Bir diğer nokta ise eğitim seviyesi yüksek olan bir kişinin daha alt bir eğitim seviyesine sahip yönetici tarafından yönetilmesi de iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Öztürk, 1996).

2.1.5. Kişilik

Kişinin kazanmış olduğu tecrübe, deneyim ve yaşantılar kişiliğin oluşmasını sağlar. İnsanoğlunun kişiliği birbirinden farklıdır. Oluşan bu farklılık kişilerin beklentilerinin de farklı olmasını sağlar ve bu farklılık iş doyum seviyelerini de etkiler (Küçük, 2014).

2.1.6. Tecrübe

Sağlık profesyonelleri içerisinde tecrübe arttıkça, iş doyumlarının da arttığı görülmektedir. İş tecrübesi daha az olan sağlık çalışanlarının gerçekte bağdaşmayan beklentilerinin olduğu, yetki ve sorumlulukları içerisinde olmayan riskler aldıkları tespit edilmiştir. İş tecrübesi artan sağlık çalışanlarının belirli süreden sonra beklentilerini, yapmış oldukları iş hayatlarına göre revize ettikleri ve böylece iş doyumlarının da arttığı görülmektedir (Çalışır, 2012).

2.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler

Örgütsel ve çevresel faktörler çalışanın kendisinden bağımsız olarak meydana gelen etmenlere bağlı olarak iş doyumunu düzeylerini etkileyen nedenlerdir (Küsbeci, 2022). Çalışanın iş doyumunu; iyi bir çalışma ortamı, işverenlerin tutumu, beklentilerini karşılayan ücret ve iş arkadaşları ile kuracağı olumlu iletişim ile artmaktadır (Yee, 2018).

2.2.1. Ücret

İş doyumunu arttıran en temel faktörlerden biri ücrettir. Çalışana verilen göreve karşı yaklaşımı, almış olduğu ücret etkilemektedir. Çalışan yapılan işin eşit olmasına karşın alınan ücretlerin farklı olmasını istemez. Ortaya çıkacak olan adaletsiz ücret paylaşımı bireylerin iş doyumlarını olumsuz yönde etkiler (Sevimli ve İşcan, 2005). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisini belirlemeye yönelik bir çalışma, ücretin iş başarısının aynası olarak düşünüldüğünü ve belirli bir zaman sonra kendisi ile aynı konumda bulunan iş arkadaşından daha az ücret alınmasının iş doyumuna zarar verdiğini ortaya koymuştur (Öcal, 2008)

2.2.2. Çalışma Arkadaşları

Bireyin üye olduğu örgüt, iş doyumuna etki etmektedir. Kişinin başarılı bir örgüt içerisinde bulunması iş doyumuna olumlu katkı sağlamaktadır. Çalışanlar yapmış oldukları işten sadece maddi bir karşılık beklememektedir. Gününün neredeyse yarısını iş yerinde geçiren birey sosyalleşmek, yeni insanlar tanımak ve arkadaş edinmek ister. Bu da bize bireylerin sevgi, saygı ve yanında kendini huzurlu hissettiği iş arkadaşlarının olmasının, iş doyumuna olumlu katkılar sağlayacağını göstermektedir (Çelik, 2010).

2.2.3. İletişim

İletişim iş yaşamının en değerli bileşenlerinden biridir. Ortaya çıkan problemlerin en önemli nedenlerinden biri de eksik veya yanlış iletişim içerisinde bulunmaktadır (Utanır Altay ve Ekşi, 2020). Çalışanlara iş yerlerinde iletişim becerilerini arttırmaya yönelik eğitim verilmesi ve

yönlendirmede bulunulması iletişim becerileri artıracak ve böylece sağlık personelinin iş doyumlarının da olumlu katkı sağlayacaktır (Nur, 2011).

2.2.4. Statü

Çalışma ortamı içerisinde diğer bireylere göre daha iyi bir konumda bulunma kişinin iş doyumunu arttırmaktadır. Örneğin bir sağlık kurumunda yönetici mevkinde görev alan sağlık çalışanın diğer kademelerdeki sağlık çalışanlarına göre iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmektedir (Akkaş, 2018). Keser'in doktorlar üzerinde yapmış olduğu bir araştırmada üniversitelerde öğretim görevlisi olarak çalışan doktorların iş doyumlarının pratisyen doktorlar ile uzman doktorlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit edilmiştir (Keser, 2006).

2.2.5. İşin Niteliği

Yapılan iş ile ilgili toplumsal kanaat iş doyumuna etki eder. Çalışanın yapmayı kabul etmediği, hayal etmediği işler de mevcuttur. İşin yapısı da iş doyumuna katkı veren bir nedendir. İşin ilginç tarafı bireye öğrenme imkânı veren, sorumluluk sahibi olmasına katkı sağlayan iş, doyumunu arttırmaktadır. Bir diğer iş doyumunu arttıran faktör de işin diğer işlerden farklı olup çekici olmasıdır (Erdoğan, 1996). İşin zorluk derecesi, iş doyumuna olumlu katkı sağlayan faktörlerdendir. Örneğin bir iş ne kadar zorsa ve çalışan işi gerektiği gibi yerine getiriyor, bu durum amirleri ve çevresi tarafından fark edilip takdir ediliyorsa bu durum iş doyumunu açısından olumlu katkı sağlayacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005).

2.2.6. Ödüllendirme

Çalışanlar arasında adaletli bir ödüllendirme sisteminin bulunması, iş doyumunun artmasını sağlayacaktır. Çalışanın bağlı bulunduğu kurum ve kuruluşlar tarafından yapılacak adaletli bir başarı değerlendirme skalası sonucunda, hak eden çalışana verilecek ödülün iş doyumuna olumlu yansımaları olacağını söyleyebiliriz. Fakat başarı değerlendirme skalasının hatalı veya yanlış olması iş doyumuna olumsuz etki ederek çalışanın bağlı bulunduğu kurum ve kuruluşa olan güvenini zedeleyecektir (Erkmen ve Şencan, 1994).

2.2.7. Çalışma Ortamı

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunucuları İl Ambulans Servis Başhekimlikleri tarafından şehrin uygun yerlerine istasyon adı verilen bekleme noktaları açar. Bu noktaların, sağlık çalışanlarının barınma, dinlenme, beslenme gibi temel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri şekilde dizayn edilmesi sağlık profesyonellerinin iş doyumlarını arttıracaktır (Arık, 2015).

Göreve çıkan sağlık çalışanlarının kullandığı ve acil yardım müdahalelerini yapmış oldukları ambulansların çalışanların iş sağlığı güvenliği, konfor, müdahale sırasında kullanılan ekipmanlara kolayca ulaşabilmelerini sağlayacak şekilde yapılandırılması yine sağlık çalışanlarının iş doyumlarını arttıracaktır (Arsal Yıldırım ve Gerdan, 2017).

2.2.8. Yönetim Yaklaşımı

Sağlık çalışanlarının görev yaptıkları kurumlarda yönetim yaklaşımı iş doyumuna doğrudan etki etmektedir. Maaş gibi iş doyumunda önemli yere sahip olan bir etmenin yeterli olmadığı iş yerlerinde yönetici ve yönetim şeklinin iyi olması iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Sağlık çalışanlarının yönetimde yer alması ve düşüncelerini açıkça dile getirmeleri işten keyif almayı ve iş doyumunun artmasını sağlayacaktır (Uysal, 2020).

SONUÇ

Sağlık hizmetleri birbirinden ayrılmaz bir bütündür. Bu bütünün en değerli parçasından biri de hastane öncesi acil sağlık hizmetleridir. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri insan faktörünü içerisinde barındıran, yoğun iş temposu ve stres altında en doğru sağlık bakımının hasta ve yaralıya verilmesi için zamanla yarışan özelleşmiş birimlerdir. Verilen sağlık hizmetinin kalitesinin artması, hizmeti veren sağlık çalışanlarının yapmış oldukları işten duyacakları memnuniyet ile ilişkilidir. Sağlık profesyonellerinin sağladıkları hasta bakımı sunumundan memnuniyet duymaları, iş doyumunu ile açıklanmaktadır. Sağlık çalışanlarının iş doyumunu arttıran veya azaltan birçok faktör bulunmaktadır. Çalışanların bağlı oldukları kurum ve kuruluşlar tarafından tüm personele belirli aralıklarla iş doyum düzeylerinin belirlenmesi amacıyla çalışmalar yapılmalı ve sonuçlar uzman kişiler tarafından değerlendirilerek çalışanların iş doyumlarını arttırmaya yönelik tedbirler alınmalıdır.

KAYNAKÇA

Akkaş, B. (2018). *Ameliyathane Hemşirelerinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. Maltepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.

Arık, M. (2015). *İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler (Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Çalışanları Örneği)*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Arsal Yıldırım, S, Gerdan, S. (2017). Hastane Öncesi Acil Sağlık Çalışanlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Kapsamındaki Mesleki Riskleri. *Hastane Öncesi Dergisi*, 2(1), 37-49.

Aslan, Ş, Güzel, Ş. (2018). Türkiye' deki Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri. *Journal of Social And Humanities Sciences Research*, 4995-5002.

Atilla, R. (2016). Acil Tıp Sistemleri ve Tarihçesi (Editör G. Özel, B. Özel , C. Özcan). *İlk ve Acil Yardım Teknikerliği Paramedik*.Güneş Tıp Kitabevleri. Ankara ss: 3-10.

- Balcı, T. (2020). Dünyada ve Türkiye’de Paramedik Mesleğinin Gelişimi. *Journal of ADEM*, 1(1), 37-43.
- Bekgöz, B.(2019). Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri. Acilci.net, <https://acilci.net/hastane-oncesi-acil-saglik-hizmetleri>, 05.10.2022.
- Çalışır, H. (2012). *Sağlık Çalışanlarında İş Doymu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi) Hemşire-Ebe Hemşireler Örneği*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- Çelik, P. (2010). *İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile İş Tatmini ve İşe Devam İlişkisi Üzerine Turizm Sektöründe Bir Uygulama*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.
- Demirhan Aydemir, A. (2006). *Acil Tedavi ve Bakımda Tıp Etiği Sorunları (Olgu Örnekleriyle)*. Nobel Tıp Kitabevleri. İstanbul.
- Dick, W. (2003). Anglo-Amerikan vs. Franco-German Emergency Medical Services. *Prehospital and Disaster Medicine*, 18(1), 29-35.
- Durmuş, S, Günay, O. (2007). Hemşirelerde İş Doymu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139-146.
- Ekşi, A, & Utanır Altay, S. (2020). Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde İletişim. *Hastane Öncesi Dergisi*, 5(1), 67-77.
- Erbay, H. (2016). Türkiye’de Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinin Numarası Niçin 112? Ambulans Hizmetleri Bağlamında Bir Yakın Tarih Araştırması. *Lokman Hekim Dergisi*, 7(1), 28-32.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Avcıoğlu Basım Yayımları. İstanbul.
- Eriş, H, Kaya, A. (2020). Sağlık Çalışanlarında Sinizmin İş Doymuna Etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 138-146.
- Erkmen, T, Şencan, H. (1994). Örgüt Kültürünün İş Doymu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayiinde Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 23(2), 107-125.
- Erol, A, Akarca, F, Değerli, V, Sert, E, Delibaş, H, Gülpek, D, Mete, L. (2012). Acil Servis Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doymu. *Klinik Psikiyatri*, 103-110.
- Gostak, H. (2021). *Türkiye’de 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin Tarihi*. İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Gül, F. (2018). Hastane Öncesi Acil Bakım ve Paramedik Mesleğinin Tarihsel Süreci ve Gelişimi. Acil Çalışanları, <https://www.acilcalisanlari.com/hastane-oncesi-acil-bakim-ve-paramedik-mesleginin-tarihsel-sureci-ve-gelisimi>, 07.10.2022.
- Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon ve İş Tatmini*. Alfa Aktüel Yayınları.Bursa.
- Kılıç, E. (2001). *Yöneticilerde İş Doymu*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.
- Köse, H. (2009). *Algılanan Liderlik Davranışlarının ve Demografik Özelliklerin İş Tatminine Etkisi: Bir Tekstil Firması Örneği*. Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kurt, S, Yiğit, V. (2017). Hastanelerde Algılanan Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(28), 107-131.
- Küçük, S. (2014). *Sağlık Çalışanlarında İş Doymu ve İş Doymunu Etkileyen Stres Faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Laboratuvar Teknikerleri Örneği)*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Küsbeci, P. (2022). Sağlık Sektörü Çalışanlarının İş Tatminlerine Yönelik Literatür İncelemesi. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 50-64.
- Lüy, B. (2022). Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Personelin İş Kaynaklı Stres Durumunun Değerlendirilmesi.Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Acil Sağlık Hizmetlerinin Yapısı*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları. Ankara.

Nazlıgül, M. (2022). *Aile Hekimlerinin İş Doyumu Düzeyini Etkileyen Faktörler ve Mesleki Benlik*. Giresun Üniversitesi Tıp Fakültesi. Giresun.

Nur, D. (2011). Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres İlişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 230-240.

Öcal, Ö. (2008). *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.

Özel, Ö. (2019). *Yenidoğan Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş Doyumu ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Değerlendirilmesi*. Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Mersin.

Öztürk, A. (1996). Sağlık Sektöründe Özelleştirme: Devlet Hastaneleri Açısından Bir Değerlendirme. *Verimlilik Dergisi*(3), 42-54.

Paksoy, M. (2016). Acil Sağlık Hizmetlerinde Uluslararası Uygulama Modellerinin Karşılaştırması: Anglo-Amerikan ve Franko-German Modeli. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 4(1), 6-15.

Peters, J, Bruijstens, L, van der Ploeg, J, Tan, E, Hoogerwerf, N, & Edwards, M. (2015). Indications And Results of Emergency Surgical Airways Performed By A Physician-Staffed Helicopter Emergency Service. *Injury Journal*, 46(5), 787-790.

Sağlık Bakanlığı. (2019). 112 Acil Ambulans Sisteminin 25. Yılı Kutlandı, <https://www.saglik.gov.tr/TR,59151/112-acil-ambulans-sisteminin-25-yili-kutlandi>, 01.10.2022.

Sevimli, F, İscan, ÖF. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Academic Review*, 55-64.

Sülün, F. (2021). *Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Görevli Sağlık Çalışanlarının Taktik Tıp Uygulamalarına Yaklaşımlarının Değerlendirilmesi*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Bolu.

Şengül, A. (2008). İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Manisa.

Şimşek, P, Günaydın, M, Gündüz, A. (2019). Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri: Türkiye Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 8(1), 120-127.

Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(1), 23-45.

Totten, V, Bellou, A. (2013). Development of emergency medicine in Europe. *Official Journal of the Society for Academic Emergency Medicine*, 20(5), 14-521.

Uysal, DE. (2020). *Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu İle Genel Ruhsal Durum İlişkisi*. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Tıp Fakültesi. İzmir.

Yee, LC. (2018). An Analysis on the Relationship between Job Satisfaction and Work Performance among Academic Staff in Malaysian Private Universities. *Journal of Arts & Social Sciences*, 1(2), 64-73.