



¹ Arif DURAN

¹ Tarık OCAK

² Songül YORGUN

³ Mehmet OKUMU

⁴ Halil KAYA

⁵ Halil brahim ÇIKRIKLAR

¹ Abant İzzet Baysal
Üniversitesi, Tıp Fakültesi,
Acil Tıp AD, BOLU.

¹ İzzet Baysal Devlet Hastanesi,
BOLU.

¹ Kahramanmaraş Sütçü İmam
Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Acil
Tıp AD, KAHRAMANMARAŞ.

¹ Harran Üniversitesi, Tıp
Fakültesi, Acil Tıp AD,
ANLIURFA.

¹ Bursa Evket Yılmaz Etilim
ve Aratırma Hastanesi Acil
Tıp, BURSA.

Submitted/Basın tarihi:
11.05.2012
Accepted/Kabul tarihi:
23.07.2012
Registration/Kayıt no:
12 05 227

Corresponding Address

/Yazı Adresi:

Dr. Arif DURAN

Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Tıp Fakültesi, Acil Tıp Anabilim
Dalı, 14280 Gököy / BOLU.
e-posta:
drarifduran@gmail.com

Bu çalışmada, VI. Ulusal Acil Tıp
Kongresi (Manavgat/Antalya) 6-
9 Mayıs 2010 kongresinde
sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

© 2013 Düzce Medical Journal
e-ISSN 1307- 671X
www.tipdergi.duzce.edu.tr
duzcetipdergisi@duzce.edu.tr

Acil Servis Çalışanları Memnuniyet Düzeyleri

Satisfaction Levels Of Emergency Department Staff

ÖZET

Amaç: Bu çalışmada Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi acil servislerinde görev yapan sağlık çalışanlarının memnuniyet düzeylerini belirlemek ve bu anketin çalışan memnuniyetini göstermedeki başarısını araştırmaktır.

Gereç ve Yöntem: Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi Erikin Acil Servisinde 6-15 Ağustos 2009 tarihleri arasında çalışan ve anketi doldurmayı kabul eden 47 çalışan çalışmaya dahil edilmiştir.

Bulgular: Çalışmaya katılanların çoğunluğu hemireler oldu (%34). Çalışanların %68'i çalışan sayısının yetersiz olduğunu ve %53.2'si haftalık mesai süresinden daha fazla çalıştıklarını, %72.3'ü hastanede insan kaynaklarının etkin kullanılmadığını belirtmiştir. Çalışanların %59.6'sı hastane idaresi tarafından ödüllendirilmediğini, %89.4'ü son 6 ay içinde herhangi bir fiziksel saldırıya uğramadığını ve %85.1'i çalışan tıkları birimde güvenlik önlemi alındığını ama yetersiz olduğunu belirtti.

Sonuçlar: Düzenli aralıklarla anketler yapılarak acil servis çalışanlarının çalışmaya koşulları, çalışma mekanları ile ilgili görüş ve önerilerinin alınması farklı tespitler elde edilebilmesini sağlayacaktır. Buda kurum başarısının ve hasta memnuniyetinin artmasına katkıda bulunacaktır.

Anahtar Kelimeler: Çalışan Memnuniyeti, Acil Servis, Acil Servis idaresi

ABSTRACT

Aim: This study was performed to determine the satisfaction levels of health care workers who work in emergency department of İzzet Baysal Bolu State Hospital and to investigate whether this survey is adequate to demonstrate employee satisfaction levels.

Material and Methods: Forty seven individuals included to the study who has worked in emergency department of Bolu İzzet baysal state hospital between 6th-15th of August in 2009.

Results: Most of the study group were consisted of nurses. (%34). 68% of participants think that employers are out of number, %53,2 of them think that they work more than weekly working time, and 72,3% of them stated that human resources are efficiently used in the hospital. 59,6% of the workers said that they have not been rewarded by the hospital administration. 89,4% of them stated that they have not been physically assaulted in last six months and 85,1% complaint of inadequate safety measures in working place.

Conclusion: It would be useful making surveys among emergency department staff at regular intervals to make early interventions. This will also contribute to increased patient satisfaction and corporate success.

Key words: Staff Satisfaction, Emergency Department, Emergency Management

GİRİŞ

Acil servisler hastanelerin önemli hasta kabul yerlerinden birisidir. Özellikle doğru ve zamanında yapılan tıbbi müdahale hayat kurtarmakta, en küçük gecikme ise telifisi mümkün olmayan sonuçlara yol açabilmektedir. Bu nedenle acil müdahalelerin yapıldığı acil servislerin en iyilerde hizmet vermesi büyük önem taşımaktadır (1). Fiziki yapı, ekipman ve malzeme bulunabilirliinin yanı sıra çalışan personelin memnuniyet durumu da acil servislerin etkin ve verimli çalışması açısından önemlidir.

Hastanelerin kalite belgelendirilmesinde personel memnuniyeti oldukça önemli bir parametre olarak kabul edilmektedir. Çalışanları olarak da kabul edilen hastane personelinin yaptığı işi, hasta ve yakınları ile diğer çalışan arkadaşlarıyla olan ilişkilerinden memnun olması çok önemlidir. Çalışma sırasında her bir çalışan dinlenmesini memnun edilmesi gereken bir iç ortamda çalışırken ortamında karlılıklı çalışan memnuniyeti kendiliğinden doğabilecektir. yerindeki insan ilişkileri her geçen gün daha da önem kazanmakta, mesleki memnuniyetin oluşmasının ötesinde kişinin mutluluğu ile de direkt ilişkili görülmektedir (2).

Sa lık lı i leyi için hasta odaklı olmak kadar i gücü de önemli bir husus olarak kar ımıza çıkmaktadır. Hastanelerin kaynakları arasında en büyük payda hiç kuskusuz i gücünü olu turan çalı anlara aittir. Çalı anların davranı ları, kurum içi etkilimleri ve çalı ma pratiklerinin tamamı kurum performansını belirlemektedir. Kurumsal ba arılar aslında personel yönetimi ve dolayısıyla da çalı an memnuniyeti ile do rudan ili kilidir.

Biz bu çalı mada; i sa lı lı ve güvenli i, kurumsal aidiyet ve yönetim ile ili kiler ana ba lıkları altında bir anket aracılı ıyla hastanemiz acil servis personelinin memnuniyetini ve bu anketin çalı an memnuniyetini göstermedeki ba arısını ara tırdık.

MATERYAL VE METOD

Bolu zzet Baysal Devlet Hastanesi Eri kin Acil Servisinde aktif olarak çalı an ve anketi doldurmayı kabul edenler çalı maya dahil edildi. Çalı ma sürecinde u basamaklar izlendi. 1) Çalı maya alınan hastane acil servisi ile ilgili olarak hastane yönetimi bilgilendirildi ve izin alındı. 2) Personel ile yüz yüze görü üldü ve çalı manın amacı açıklandı. 3) Çalı mayı kabul eden personelden hazırlanan anket formunu doldurmaları istendi (Resim.1). Ankete katılan çalı anlara, çalı ma saatleri ve kurumsal hizmetler; performans de erlendirmesi; i sa lı lı ve güvenli i; meslek, çalı ma mekanı ve güvenlik; yönetim ve yönetim ile ili kiler; kurumsal aidiyet ve di er hususlar ile ilgili toplam 26 soru yöneltildi.

Tanımlayıcı tipteki bu ara tırmanın örnekleminde izinli, raporlu ve çalı maya katılmak istemeyenler dı nda 47 çalı an yer almı tır. Ara tırmanın verileri, 6-15 A ustos 2009, Mart 2010 tarihleri arasında ve “Çalı an Memnuniyeti Anketi ve Uygulama Usul ve Esasları” do rultusunda yapılmı tır (3). Elde edilen veriler, package for the Social Sciences (SPSS, Inc., Chicago, IL) version 15.0 for Windows programı ile yapıldı. Yüzdelerle da ılım ve önemlilik belirlenmesinde ki-kare testi kullanıldı. $P < 0,05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

BULGULAR

Ankete katılanların ço unlu u, 25-35 ya arası (%68.1) ve kadın çalı anlardan (%59.6) olu maktaydı (Grafik 1). Grafik 2 de çalı maya katılanların mesleki özellikleri, Grafik 3 de ise acil servisteki toplam çalı ma süreleri (yıl) gösterilmi tır.

Çalı ma saatleri ve kurumsal hizmetler ile ilgili sorularda, çalı anların %68'i çalı an sayısının yetersiz oldu unu ve bundan dolayı %53.2'si haftalık mesai süresinden daha fazla çalı tıklarını belirtti. Ayrıca, katılımcıların %72.3'ü (Evet, tamamıyla %12.8 ve Evet, kısmen %59.6) hastanede insan kaynaklarının etkin kullanıldı nı, %80.9'u hastanede yuva veya kre imkanı sa landı nı belirtti.

Performans de erlendirmesi ile ilgili sorularda, çalı anların %59.6'sı hastane idaresi tarafından ödüllendirilmedi ini, %70.2'si son 6 ay içinde hizmet içi e itim aldı nı ifade etti. sa lı lı ve güvenli i ile ilgili sorularda, çalı anların %61.7'si son 6 ay içinde hasta ve çalı an konularında e itim verildi ini, %78.7'si (Evet, tamamen: %42.6 ve Evet, kısmen: %36.1) hasta ve çalı an güvenli ini ihlal eden durumların raporlanması hakkında yeterli e itim alındı nı, %83'ü (Evet, tamamen: %36.2 ve Evet, kısmen: %46.8) çalı ılan bölümde yaralanma ve i kazalarını önlemeye yönelik teknik alt yapı olu unu, %83'ü (Evet, tamamen: %29.8 ve Evet, kısmen: %53.2) yönetimin hasta ve çalı an güvenli i konusunda yeterli olacak ekilde düzeltici ve önleyici faaliyet yaptı nı ve %63.8'i hasta ve çalı an güvenli i konusundaki aksaklıkların bildirilmesinde çözümler üretildi ini ve gerekli önlemler alındı nı fakat bunların yeterli düzeyde olmadı nı belirtti.

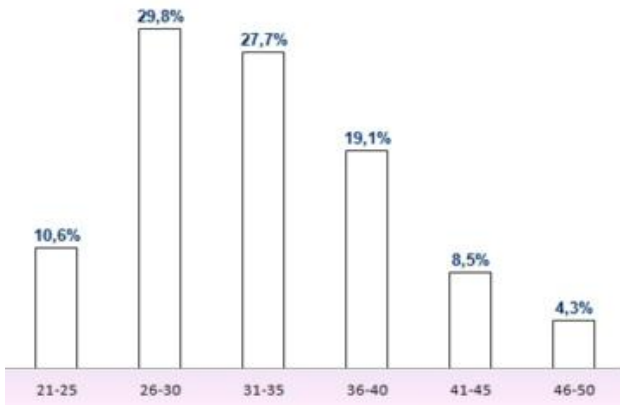
Meslek, çalı ma mekanı ve güvenlik ile ilgili sorularda, çalı anların %74.5'i açık ve sınırları belirlenmi yazılı bir görev tanımı oldu unu, %57.4'ü (Evet, tamamen: %29.8 ve Evet, kısmen: %27.7) çalı ma mekanı ve çalı ma ko ulları ile ilgili düzenlemelerde görü lerine ba vuruldu unu, %63.9'u (Evet, tamamen: %27.7 ve Evet, kısmen: %36.2) çalı ma mekânının ergonomik düzenlenmi oldu unu, %89.4'ü son 6 ay içinde herhangi bir fiziksel saldırıya u ramadı nı ve %85.1'i (Evet, tamamen: %40.4 ve Evet, kısmen: %44.7) çalı tıkları birimde güvenlik önlemi alındı nı ama yetersiz oldu unu belirtti.

Yönetim ile ili kileri içeren sorularda, çalı anların %80.8'i (Evet, tamamen: %34.0 ve Evet, kısmen: %46.8) hastane yöneticilerine sorunlarını iletebildi ini, %74.5'i (Evet, tamamen: %31.9 ve Evet, kısmen: %42.6) hastane yönetiminin i yerine ait sorunlarıyla ilgilendi ini, %85.1'i (Evet, tamamen: %57.4 ve Evet, kısmen: %27.7) yönetimin çalı anları, kurumun vizyon ve kalite hedefleri konusunda bilgilendirdi ini ve %31.9'u çalı tı ı birimini leyi i konusunda önerilerinin dikkate alındı nı ifade etti.

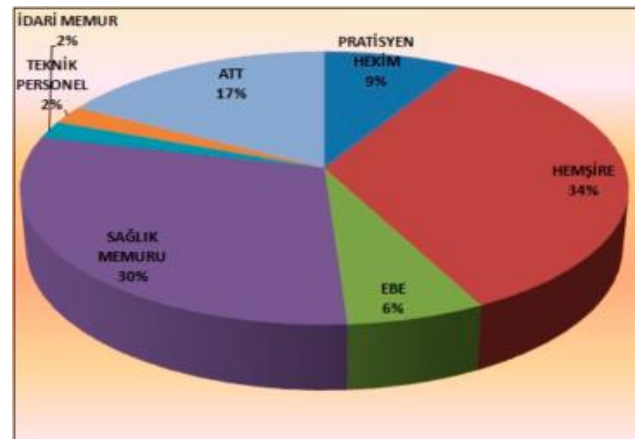
Kurumsal aidiyet ile ilgili iki soruda ise katılımcıların %55.3'ü çalı tı ı kurumdan ayrılmayı dü ünmedi ini, %37'si imkan olması halinde bir ba ka hastanede çalı mayı istedi ini belirtti.

TARTI MA

Çalı an memnuniyet seviyesinin dü ük olması kurumlar için ciddi bir maliyettir. Mutsuzluk ve memnuniyetsizli in di er çalı anlar arasında da hızla yayılması ve i lerde aksamaya sebep olması kuvvetle muhtemeldir (4). Çalı anların, kurumlarından memnun olup ba ka bir kuruma gitmek istememeleri kuruma ba lılıklarını göstermekte ve i ba arısını artırmaktadır. yi sa lık hizmeti verebilmek için verilen hizmetin kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir. Hasta ve çalı an memnuniyet de erlendirmesi



Grafik 1: Çalı anların ya grupları



Grafik 2: Çalı anların meslek da ılımları

önerilmi tir (5). Katılımcılar hizmet içi e itimlerin yeterli düzeyde yapıldı ı belirtmi lerdir.

Acil servis e itim planlamalarında acil sorumlu hekimi tutumu çok önemlidir. Özellikle acil serviste lider davranı ları, acil servis çalı anlarından hem ireleri hekimlerden daha fazla etkilemektedir (8). Acil serviste kalite uygulamalarının yansması da önemlidir. Nitekim sa lık sektöründe toplam kalite uygulamaları, çalı anlar açısından uygun çalı ma ko ulları, hasta ihtiyaç ve beklentilerinin tatmini, i tanımları ve i ili kileri gibi konularda bir standardizasyon ve kalite yönetiminde bir yapılanma gerektirmektedir (7). Acil servis planlaması yapılırken ergonomi büyük önem arz etmektedir. Katılımcılar çalı ma mekanından genel olarak memnunar. Ancak personel odaları, ofis benzeri dinlenme alanları ve sosyal mekanlar iç mü teri olan çalı anlara verilen önemin iyi bir göstergesi olabilir.

Mü teri memnuniyeti, çalı an memnuniyeti ile do rudan ba lantılıdır. Birisi arttı nda di eri de artmakta, birisi azaldı nda di eri de azalmaktadır. Mü teri, bir çalı an ile muhatap oldu unda bilir ki aslında muhatap oldu u ki kurumu temsil etmektedir ve bu yüzden çalı anlardan dolayı bir problem dahi olsa mü teri bunu çalı andan de il kurumdan bilmektedir (9). Hastaların doktor ve hem ire davranı larından memnun olup olmamaları ile genel memnuniyet ili kisi incelendi inde aralarında anlamlı ili ki tespit edilmi tir (5).

Hastane çalı anları motive etmek i verimli ini arttırır (10). Çalı mamızda çalı anların hastane yöneticilerine sorunlarını iletebildi ini, hastane yönetiminin i yerine ait sorunlarıyla ilgilendi ini, yönetimin çalı anları kurumun vizyon ve kalite hedefleri konusunda bilgilendirdi ini, çalı anların çalı tı ı birimin i leyi i konusunda önerilerinin dikkate alındı mı tespit ettik. Çalı anların görü lerini yönetime kolayca iletebiliyor ve önerileri dikkate alınıyor olması hizmet kalitesinde iyile tirmelere açık bir kurum oldu unu göstermektedir. Acil servis içinde hastane yönetiminden birinin olması veya yönetimin günün belli saatlerinde acil servis içinde bulunması da sorunlarını kolayca iletmelerine olanak sa lamaktadır.

Çalı mamızda, acil servislerde güvenlik önlemlerinin yeterli olmadı mı, çalı anların haftalık fazla mesai yaptıklarını ve bunun en önemli sebebinin personel azlı ı oldu unu, ödüllendirme mekanizmasının yeterli i letilmedi ini, acil servislerin ergonomisinin yetersiz oldu unu bunlara kar ın hizmet içi e itimlerin yeterli düzeyde yapıldı mı ve hastane yöneticileriyle diyalogun genel olarak iyi oldu unu tespit ettik.

Çalı mamızda olumsuz görü bildiren personellere detaylı sorular sorulması problemleri tespit etme adına daha faydalı olabilirdi. Belli periyotlarla, acil servis çalı anlarının çalı ma mekanları ile ilgili görü ve önerilerini ayrıntılı yansıtabilecekleri anketler düzenleyerek daha farklı tespitler elde edilebilir. Bu, kurum ba arısının artmasına katkıda bulunabilir. Bu konuda daha çok katılımcının görü lerinin alındı ı detaylandırılmı çalı malar daha yol gösterici olacaktır.

KAYNAKLAR

1. Aydın S, Demir M. Hizmet Kalite Standartları Rehberi, Ankara. 2008, 80-91.
2. Ünalın, Çetinkaya, Özyurt, Kayaba ı. Bir Üniversite Hastanesinde Çalı an Sekreterlerde Memnuniyeti. Hacettepe Sa lık daresi Dergisi. 2006, (9)1; 1-18.
3. Sa lık Bakanlı ı, Sa lıkta Performans ve Kalite Yönergesi, Çalı an Memnuniyeti Anketi ve Uygulama Usul ve Esasları. 2009, 3.
4. Galip Uyar. Memnun Çalışanlar Memnun Musteriler Sağlar mı. http://www.plusvalue.net/yayinlarimiz/Calisan_Memnuni_yeti

5. Behçet A, Cuma Yıldırım, smail Togun, Suat Zengin, Selim Bozkurt, Ataman Köse, Rabia Sohbet. Acil Serviste Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Akademik Acil Tıp Dergisi. 2009, (8)1:39-44.
6. Metin Bircan, Ahmet Ak, Defne Bayrak, Halil Kaya, Mehmet Gül, Ba ar Cander. Acil Tıp Hizmeti veren Hekimlerde Tükenme Sendromu. Journal of Academic Emergency Medicine. 2006, (4) 7: 51-54.
7. Harun Kırılmaz, Filiz Büyükgebiz, Derya Yücel, Hamit Okur, "Hasta ve Çalı an Memnuniyeti: Göztepe E itim ve Ara tırma Hastanesi Halkla li kiler Faaliyetleri"Uluslararası Sa lıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı. 2009, (19):272-85.
8. Yen-Ju Lin B, Hsu CP, Juan CW, Lin CC, Lin HJ, Chen JC. The role of leader behaviors in hospital-based emergency departments' unit performance and employee work satisfaction. Soc Sci Med. 2011, 72(2):238-46.
9. T.C Sa lık Bakanlı ı. Sa lıkta Kurumsal Performans ve Kalite Uygulamaları. 2009, 42.
10. Lambrou P, Kontodimopoulos N, Niakas Motivation and job satisfaction among medical and nursing staff in a Cyprus public general hospital. D Hum Resour Health. 2010, 16;8:26.