
SAĞLIKTA HİZMET KALİTESİ, ÖĞRENEN ÖRGÜT VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

İsmail BAKAN*

Burcu ERŞAHAN**
Fatih TAŞ*****

Tuba BÜYÜKBEŞE***
Arzu ŞİRİKÇİ*****

Buket SEZER****

ÖZET

Sunulan hizmetin kalitesi özellikle sağlık sektöründe büyük önem arz etmektedir. Söz konusu insan sağlığı olduğundan, yapılan hiçbir hatanın geri dönüşünün olamayacağı bir gerçektir. Bu bakımdan, sağlık örgütlerinin sürekli kendilerini geliştirmeleri, yenilikleri takip etmeleri ve hizmette kaliteyi yakalamaya çalışmaları ihtiyaçtan çok bir zorunluluktur. Bu nedenle öğrenen örgütlerin başında sağlık sektörleri aklı gelmektedir. Verimli, disiplinli, çağdaş ve kaliteli bir hizmet sunulması da ancak iş tatmini yüksek çalışanlarla mümkün olmaktadır.

Bu çalışmanın ana sorunsalını sağlıkta hizmet kalitesi, öğrenen örgüt ve iş tatmini ilişkisi oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Ankette geçerliliği ve güvenilirliği daha önce yapılan çalışmalarda test edilmiş olan ölçekler kullanılmıştır. Hazırlanan anketler, Kahramanmaraş'ta bulunan devlet, üniversite ve özel hastanelerde çalışan 276 doktora elden dağıtılmış, ancak 100 anket geri dönmüştür. Toplanan anket verileri SPSS 21 programında değerlendirilmiştir. Öncelikle ölçeklerin güvenilirliği test edilmiş ve tüm ölçeklerin Cronbach alpha katsayıları 0,70'in üzerinde bulunmuştur. Verilerin analizinde frekans analizi, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda çalışanların sağlıkta hizmet kalitesi, öğrenen örgüt ve iş tatmini algıları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Öğrenen Örgüt, İş Tatmini

* Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF., İşletme Bölümü.

** Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF., İşletme Bölümü.

*** Yrd. Doç. Dr., Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İİSBF., İşletme Bölümü.

**** Arş. Gör., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF., İşletme Bölümü.

***** Uzman Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Pazarcık MYO

***** Kamu Hastaneler Birliği Necip Fazıl Şehir Hastanesi Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü

The Relationship Between Health Service Quality, Learning Organization And Job Satisfaction: A Field Research

ABSTRACT

The quality of the service provided has a great importance especially in the health sector. When it comes to human health, it is an crystal-clearfact that there is no return from any maden mistakes. In this regard, continuous self-improvement of the health organization, to follow the innovation and service quality to capture work is a must of necessity. Therefore, learning organization comes to mind at the beginning of the health sector. Efficient, disciplined, contemporary and high quality service offered may, but is possible with high employee job satisfaction.

The main problem of this work is to create relationship among health service quality, learning organization and job satisfaction. The questionnaire was used as a data collection tool. The scale whose validity and reliability were tested previous studies were used in this survey. The survey was distributed 276 doctors who work in state, private and university hospitals in hand, but only 100 questionnaires were returned. Findings were evaluated in SPSS 21 programme. First of all, scale's reliability was tested and Cronbach alpha coefficient was found over 0.70. Frequency and correlation analysis were used to analyze the data. As a result of correlation analysis revealed positive and meaningful relationship among health service quality, learning organization and job satisfaction.

Key Words: Service Quality, Learning Organization, JobSatisfaction

1.GİRİŞ

Günümüzde yaşanan hızlı değişimler ve artan rekabet sağlık sektörünü de derinden etkilemektedir. Bireylerin sağlığa verdikleri değer artması, sağlık hizmetlerinde kaliteli bakım isteğinin yaygınlaşması ve sağlık hizmeti ihtiyacı olanların ilgili kuruluşlar arasında daha seçici davranması, sağlık kuruluşları arasındaki rekabetin artmasına sebep olmuştur. Rekabetin yoğun ve şartların dinamik olduğu bir ortamda başarı ancak eski bilgiyi yenileme, yeni durumlara karşı hazırlıklı olma, yeniliklere açık olma, örgüt içerisinde yer alan bütün çalışanların birlikte beceri kazanması, bu becerileri uygulamaya koyma çabası içinde olması ile mümkün olmaktadır. Bu sonuç ise öğrenen örgüt ile sağlanmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde rekabet edebilmek, müşteri beklentilerini karşılayabilmek ve başarılı bir performans sergileyebilmek için örgütlerin, bireyi ve bireysel gelişmeyi merkez alan ve rekabet üstünlüğünü salt öğrenmenin ötesinde, aktif öğrenmeyi yani öğrenmeyi ve bunun sonuçlarını, rakiplere göre fark yaratacak şekilde kullanmayı hedefleyen (Tuna ve Çakırer, 2008:258) bir anlayışı benimsemesi gerekmektedir. Bu ise çalışan bireylerin yaratıcılıkları ve yetenekleri sayesinde çevresinden bilgi toplayan, bu bilgileri kullanarak yeni bir şeyler üreten, ürettiklerini geleceklerini şekillendirmek için kullanan, yani öğrenen örgütlerle mümkündür. Bu tür örgütlerde çalışanların iş tatmin düzeylerinin de artması beklenir.

Hizmet işletmelerinde hizmeti verenle alan karşı karşıya olduğundan sağlık işletmelerinde çalışanların daha kaliteli hizmet vererek müşteriyi memnun edebilmeleri için kendilerinin de yaptıkları işten tatmin olmaları gerektiği söylenebilir. Dolayısıyla, iş tatmini sağlanmış çalışanların; hasta memnuniyetine, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına katkı sağlayacağı kaçınılmaz bir gerçektir.

Öğrenerek kendini yenileyen, değişen ve güncel olabilmeyi başaran örgütler, hedeflerine daha kolay ulaşmakta, uygulamak istedikleri şeyi daha çabuk hayata geçirebilmekte, daha kaliteli hizmet sunabilmektedir. Aynı zamanda öğrenen örgütler çalışanların iş tatminini de artırmaktadır. Sağlık sektöründe; çalışanların yaptıkları işe ve iş yerlerine iyi duygular beslemesi anlamına gelen iş tatmin düzeylerinin yükseltilmesi sağlıkta hizmet kalitesinin artırılması için önemli bir faktördür. Zira iş tatmini sağlanmış çalışanların, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına katkı sağlayacağı bir gerçektir.

Bu çalışmanın amacı, sağlıkta hizmet kalitesi, öğrenen örgüt ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmektir. Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, sağlıkta hizmet kalitesi, öğrenen örgüt ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi açıklayan kavramsal çerçeve ve hipotezlere yer verilmektedir. İkinci bölümde araştırma modeli, üçüncü bölümde ise sonuç ve bulgular yer almaktadır. Dördüncü ve son bölümde ise araştırmanın sonucu, tartışma ve gelecek çalışmalar için öneriler bulunmaktadır.

2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE HİPOTEZLER

2.1. HİZMET KALİTESİ

Geçmişte kaliteyi ölçmek belki günümüzdeki kadar kolay değildi. Herhangi bir ürünün ya da hizmetin fiyatının yüksek olması kaliteyle eş değerde görülürdü. Fakat çağımız teknoloji ve bilgi çağı olunca, insanlar artık kaliteyi rahatlıkla tanımakta, kalitenin fiyatla eş değer olmadığını bilincine varmakta, kolay kolay aldatılmamaktadırlar. Çünkü artık tüketicinin önünde binlerce seçenek var ve internet, vs. sayesinde tüketicilerin tüm malların, fiyat başta olmak üzere, tüm özelliklerine

anında kolayca erişebilme, bunları öğrenebilme ve aralarında karşılaştırma yapabilme imkânı mevcuttur.

Kalite, bir ürün ya da hizmetin düşük maliyetle, müşterilerin gereksinimlerini en üst düzeyde karşılayabilme yönünde atılan adımlardır. Kısacası, sunulan ürün ve hizmetin müşteri istek ve beklentilerini karşılayabilme, bunlara cevap verebilme kapasitesidir (Gökmen, 2010).

Kalite denince hep ürün gibi elle tutulan, gözle görülebilen somut maddeler akla gelmektedir. Ama bunun soyut tarafını teşkil eden hizmette kalite gözden kaçırılmaktadır. Hizmette kalite gözle görünür bir şey olmamasına rağmen, kesinlikle algılanabilir bir unsurdur.

Hizmette kalite, müşterilerin hizmetin yerine getiriliş tarzı hakkındaki algıları ile hizmetten beklentileri arasında yapmış oldukları karşılaştırma sonucu ulaştıkları bir fikir olarak tanımlanmakla (Lewis ve Booms, 1993; Akt. Carvana, 2000:1339), birlikte bu çalışmanın ana sorunsalını sağlıkta hizmet kalitesi oluşturmaktadır.

Zineldin (2006:66)' ya göre, sağlıkta hizmet kalitesi, doğru şeyi, doğru zamanda, doğru bir şekilde, doğru kişiye uygulayıp; mümkün olan en iyi sonuçlara ulaşma sanatıdır. Sağlıkta hizmet kalitesi, kalite yönetimi anlayışı ile gerçekleştirilebilecek bir hedef olarak değerlendirilmektedir.

"Kalite yönetimi; organizasyonda liderlik, yönetim, insan, sistem ve ürün kalitesinin bir arada sürekli olarak geliştirilmesini, kalite geliştirme, kalite planlama ve kalite kontrol çalışmalarının yapılmasını ve aynı zamanda kalite güvence sistem ve standartlarının oluşturulmasını amaçlayan yönetim anlayışı olarak tanımlanabilir (Aktan ve Çoşkun, 1999). Bunun sağlık sektöründeki karşılığı, doğru teşhis, doğru ve zamanında sunulan tedavi, güler yüzlü hizmet, temiz ve ferah bir hastane ortamı ve uygun fiyat gibi, hasta mutluluğunun temelini oluşturan uygulamaların hepsi sağlıkta hizmet kalitenin unsurları olarak sayılabilir (Morgil ve diğerleri, 1995). Ayrıca teknik kalite, çevrenin kalitesi, kişiler arası kalite ve idari kalite ile ilgili algılarda sağlıkta hizmet kalitesinin boyutları çerçevesinde yer alır (Dagger ve diğerleri, 2007; Akt. Greer, 2014:258).

"Hizmet kalitesine" verilen önem bir örgütün kendisini diğer örgütlerden farklı kılmasına yardımcı olurken; aynı zamanda örgüte kalıcı bir rekabet avantajı da sağlar (Moore, 1987; Akt. Ghobadian, 2014:44). Giderek artan rekabetin sadece ulusal değil uluslararası arenaya taşınması ise, örgütlerin her türlü faaliyetlerinde sürekli olarak bilgiyi araç edinmeleri ve kendilerini devamlı süratle geliştirmeleriyle mümkün olmaktadır. Bu da bizi öğrenen örgüt kavramıyla tanıştırmaktadır.

2.2. ÖĞRENEN ÖRGÜT

İşletmelerin ve örgütlerin, öğrenen örgütlere dönüşmesinin, etkinlikleri ve yeterliliklerinin gelişmesi için önemli bir basamak ve strateji olduğu ileri sürülmektedir (Pantouvakis ve Mpogiatzidis, 2013:36). Bu nedenle çalışmada, öğrenen örgütler için oldukça uygun olduğu düşünülen sağlıkta hizmet sektörlerine yer verilmiştir. Çünkü sadece bilgi yoğun bir sektör değil; ayrıca özellikle sürekli son tıbbi teknoloji kullanımı gerektiren ve birçok disiplinle etkileşim içinde olan karmaşık bir yapı arz ettiğinden; sağlık hizmetleri sektörü, öğrenen örgütler için oldukça ideal bir ortam sunmaktadır (Vassalou, 2001:354).

Öğrenen örgüt kavramı 1960 yıllarında Chris Argyris tarafından yapılan çalışmalarla geliştirilmeye başlanmış olmasına rağmen, 1990 yılında yazarı Peter Senge olan "Beşinci Disiplin" adlı kitapta yer alan çağdaş uygulamalarla dikkati üzerine toplamış (Yaşlıoğlu, 2014:727) ve popüler hale gelmiş; örgütteki tüm bireylerin öğrenmek, problemleri çözmek ve yenilikçi çözümler yaratmak noktasında çalışanların birlikte çalışmaları olarak tanımlamıştır (Mirkamali, 2011:141).

Öğrenen örgüte dönüşmek, 21.yy. da bir örgüt için sürdürülebilir rekabet gücünün sağlanması, sürekli öğrenme ile örgütün kendi yeteneklerini geliştirmesi, elde edilen yeni bilgileri örgüte entegre etmesi, bu bilgilerin kullanımını yaygın hale

getirmesi, (Dekoulou, 2014:338), değişimlere cevap verebilme kapasitesini geliştirmesi (Hussein, 2014:300) demektir.

Özellikle sağlık hizmet sektöründe, bilim ve tıptaki sürekli değişim ve gelişimlere bağlı olarak; bilginin ve yeteneklerin hızla kullanılabilirliğini yitirdiği günümüzde, öğrenen örgüt olabilmek yeteneği oldukça önemlidir (Vassalou, 2001). Çünkü öğrenen örgüt olmak, örgütün rekabet avantajını ve değişimlere cevap verebilme kapasitesini geliştirir (Hussein ve diğerleri (2014:300). Bu nedenle belirsizlikler karşısında, sağlık örgütleri şu anki durumlarını korumak ve gelecekteki konumlarını belirlemek için yenilenmeli ve yeniden programlanmalıdır (Lim ve Tang, 2000; Akt. Zineldin, 2006:61).

Sağlıkta hizmet kalitesi de atılan bu adımlarla ve gösterilen çabalarla, sağlam temeller üzerine bina edilmiş olacaktır. Bu çalışanların da özverisini gerektiren bir konudur. Çünkü ancak örgütteki hizmet kalitesinin önemini fark eden, buna dair net bir vizyonu olan ve öğrenen örgüt olduğunu kabul eden örgüt çalışanları, üstün hizmet kalitesine ulaşmak ve kaliteyi yakalamak için motive edilebilirler (Haysa, 2001:335) ve bir şeyler yapma isteği ve enerjisini kendilerinde bulabilirler. İşe yaradığını ve fikirlerinin önemsendiğini görmek de çalışanda iş tatminini getirir.

Birçok çalışma öğrenen örgütteki çalışan algılarının iş tatmini üzerinde etkisinin olduğunu göstermektedir (Goh, 2001; Kiedrowski, 2006; Akt. Rus ve diğerleri, 2014:146).

2.3. İŞ TATMİNİ

Son zamanlarda örgütlerde ve finans alanında meydana gelen dramatik değişiklikler, sağlıkta hizmet sektöründe de değişikliklere neden olmaktadır. Bu nedenle özellikle doktorların üzerinde, daha fazla hastayı tedavi etmek, artan idari gereksinimleri karşılamak ve devletin düzenlemelerine uyum sağlamak gibi bir takım baskı unsurları vardır (Lee, 2008:249). Dolayısıyla bu gibi unsurlar doktorların iş tatminini etkilemektedir.

İş tatmini, örgütsel davranış alanında oldukça sık çalışılan bir konudur. İş tatmini, en genel anlamıyla kişilerin kendi işleri hakkındaki düşüncelerinin ve hislerinin ne olduğu (Lu ve diğerleri, 2012:1018); kişilerin yaptıkları işlerden ne kadar memnun olup olmadıklarını yansıtan bir yaklaşım (Carbrita ve Perista, 2007:4), işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu oluşan iş hakkındaki olumlu hisler (Robbins ve Judge, 2012:74).

Daha çok yüksek seviyede duygusal emeğin söz konusu olduğu sağlık hizmetleri sektöründe, çalışanın iş tatmini hayati önem taşır. Çünkü sunulan sağlık hizmetinin kalitesi kolaylıkla standardize edilemez, bu yüzden bunun sonuçlarından öncelikli olarak doktorlar ve hemşireler etkilenirler (Panagiotis Trivellas, 2013: 719). Sağlık sektöründe çalışanların, işlerinin değerli olduğunu hissettiklerinde ve daha iyi, kaliteli bir hizmet sunduklarını düşündüklerinde, kişisel ve profesyonel anlamda iş tatminleri artmaktadır. Bazı çalışmalar, doktorların iş tatmininin en önemli yönünün insanlara yardım etmek ve toplum tarafından tanınmak olduğu üzerinde durmaktadır (Zineldin, 2006: 67).

Sağlık sektöründe iş tatmini ile ilgili yapılan yazın tarandığında, daha çok hemşirelerin iş tatmini üzerinde durulan çalışmalara rastlanılmıştır. Örneğin, Lu ve diğerlerinin (2012:1017) yapmış olduğu çalışmada, hemşirelerin iş tatminleri, çalışma koşulları, örgüt çevresi, iş stresi, rol çatışması, rol belirsizliği, rol algıları, rol içeriği ve örgütsel bağlılık arasında oldukça yakın bir ilişki olduğu saptanmıştır. Pantouvakis ve Mpogiatzidis (2013)'te Yunanistan'da 11 şehirde, 15 hastanede, 153 doktora uyguladıkları anket sonuçlarına göre, interaktif iç hizmet kalitesinin özellikleri ve öğrenen örgütlerin boyutlarından olan güçlendirme ve sürekli öğrenmenin, iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu bulmuşlardır.

Bunların aksine Menezes (2012) çalışmasında, iş tatmininin çalışma yeriyle ilgili (örgütsel bağlılık, üretkenlik, kalite gibi) istenen sonuçlardan birisi olmasına rağmen, kalite yönetimi ile arasında bir ilişki olmadığını, ancak iş zenginleştirme ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

3.ARAŞTIRMANIN AMACI YÖNTEMİ VE KAPSAMI

Bu çalışmanın ana amacı, sağlık hizmetlerinde çalışan doktorların çalıştıkları kurumdaki hizmet kalitesi, öğrenen örgüt olmaya ilişkin algıları ve iş tatmini düzeylerini ölçmek, bu boyutlar arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemektir.

Günümüzde yaşanan hızlı değişimler ve yoğun rekabet sağlık sektörünü de derinden etkilemektedir. Bireylerin sağlığa verdikleri değerin artması, sağlık hizmetlerinde kaliteli bakım isteğinin yaygınlaşması ve sağlık hizmeti ihtiyacı olanların ilgili kuruluşlar arasında daha seçici davranması, sağlık kuruluşları arasındaki rekabetin artmasına sebep olmuştur. Rekabetin yoğun ve şartların dinamik olduğu bir ortamda başarı ancak eski bilgiyi yenileme, yeni durumlara karşı hazırlıklı olma, yeniliklere açık olma, örgüt içerisinde yer alan bütün çalışanların birlikte beceri kazanması, bu becerileri uygulamaya koyma çabası içinde olması ile mümkün olmaktadır. Bu sonuç ise öğrenen örgüt ile sağlanmaktadır. Sağlık kurumlarının temel amaçlarını gerçekleştirebilmeleri, kaliteli hizmet sunmaları ile mümkündür. Bunun için de mevcut hizmet kalitesinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Sağlıkta hizmet kalitesinin artmasının kurumun öğrenen örgüt olması ve çalışanların iş tatminleri ile ilişkili olduğu varsayılmaktadır.

Çalışmanın ana kümesini Kahramanmaraş'ta bulunan devlet, üniversite ve özel hastanelerde çalışan doktorlar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında 276 doktora anketler elden dağıtılmış ve 100 doktor anketi doldurarak araştırmacılara teslim edilmiştir. Bu araştırma Kahramanmaraş'ta meslek gruplarından sadece doktorlara yapılmıştır. Bu nedenle araştırma belli bir sektörün, belirli bir iş kolunda çalışan kişilerin görüşlerini yansıtan bulgulara sahiptir. Araştırmaya katılan doktorların ankette yer alan soruları anlayarak, yansız ve gerçeği yansıtacak şekilde cevapladıkları varsayılmaktadır.

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Toplamda 173 önermeden oluşan ankette; sağlıkta hizmet kalitesi ile ilgili 107 önerme Duggirala, Rajendran ve Anantharaman (2008)'in çalışmasından, öğrenen örgüt ile ilgili 38 önerme Jyothibabu ve diğerleri (2010)' un çalışmasından, doktorların iş tatmini ile ilgili 28 önerme ise Ozaki ve diğerleri (2008)' nin çalışmasından alınmıştır.

Anketler doktorlara bizzat elden dağıtılarak konu ile ilgili açıklamalar yapılmıştır. Daha sonra anketler toplanıp, anketlerin uygun şekilde doldurulup doldurulmadığı denetlenmiştir. Anketlerin geri dönüş oranı %36'dır. Anket başlıca 2 (iki) bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde anketi yanıtlayan kişilerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi vb) ait sorulara, ikinci bölümde ise araştırma değişkenlerini ölçen önermelere yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde yer alan önermeler 5'li likert ölçeği (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum. 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) ile ölçümlenmiştir. Elde edilen araştırma verileri SPSS 21.0 programında analize tabi tutulmuştur.

4.ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Araştırmanın belirlenen amaçları doğrultusunda oluşturulan hipotezler şu şekilde sıralanmıştır:

H1. Doktor algılamalarına dayalı olarak sağlıkta hizmet kalitesi ile öğrenen örgüt arasında anlamlı ilişki vardır.

H2. Doktor algılamalarına dayalı olarak sağlıkta hizmet kalitesi ile doktorların iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H3. Doktor algılamalarına dayalı olarak öğrenen örgüt ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.



5.ARAŞTIRMA BULGULARI

Tablo 1.1.: Kişiyek İlişkin Demografik Özellikler

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Yaş		
Kadın	50	50	26-35	45	45
Erkek	50	50	36-40	24	24
			41-45	20	20
			46-50	7	7
			51-55	3	3
			55 ve üzeri	1	1
Medeni Durum			Gelir Düzeyi		
Evli	81	81	2500-4000	10	10
Bekar	19	19	5000-6000	33	33
			7000-8000	53	53
			9000-10000	2	2
			10000 ve üzeri	2	2
Toplam Çalışma Süresi			Bulunulan Kurumda Çalışma Süresi		
1-5 Yıl	17	17	1-5 Yıl	46	46
6-15 Yıl	53	53	6-15 Yıl	45	45
16-30 Yıl	29	29	16-30 Yıl	8	8
31 ve üzeri Yıl	1	1	31 ve üzeri Yıl	1	1

Ankete katılanların %50'sini kadınlar %50'sini erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların %45'i 26-35 yaş arasında, %24'ü 36-40 yaş arasında, %20'si 41-45 yaş arasındadır. Katılımcıların çoğunluğunun 35 yaş altında oldukları söylenebilir. Katılımcıların %4'ü 50 yaşın üstünde olduklarını ifade etmişlerdir. Ankete katılanların %81'i evli ve %19'u bekadır.

Ankete katılanların % 10'unun 2500-4000 lira gelir düzeyine sahip oldukları, %33'ünün 5000-6000 lira %53'ünün 7000-8000 lira arasında gelir elde ettikleri, %4'ünün ise 9000 liranın üzerinde gelir elde ettikleri görülmüştür. Anketi yanıtlayanların toplam çalışma süreleri incelendiğinde %17'sinin 5 yıldan az süredir

çalıştığı, %53'ünün 6-15 yıl arası çalışma süresine sahip oldukları, %29'unun 16-30 yıl çalıştıkları, %1'inin ise 30 yılın üstünde çalışma süresine sahip oldukları görülmüştür.

Buldukları hastanedeki çalışma süreleri incelendiğinde %46'sının 5 yıldan kısa bir süre, %45'inin 6-15 yıl arası ve %9'unun ise 15 yıldan daha uzun süredir bu işyerinde çalıştıkları görülmüştür.

Katılımcıların %64'le büyük çoğunluğunun çalışma temposunu yoğun buldukları, %27'sinin çok yoğun buldukları, %2'sinin ise yoğun olmadığını belirttikleri görülmüştür. Ankete katılanların yarısından fazlası yani %65'i aldıkları ücretten tatmin olmazken, %35'i aldıkları ücretten tatmin olduklarını belirtmişlerdir. Ankete katılanların %85'i hastanelerinde hizmet içi eğitimin uygulandığını %15'i ise hastanelerinde hizmet içi eğitimin uygulanmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 2: Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Cronbach Alfa Değeri	Önerme Sayıları
Sağlıkta Hizmet Kalitesi	0,978	107
Öğrenen Örgüt	0,940	38
Doktorlarda İş Tatmini	0,926	28

Güvenilirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonuç verme derecesinin göstergesidir. Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ölçeklerin her biri için güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Ölçeklerin güvenilirliğinin test edilmesinde Cronbach's Alfa katsayısı kullanılmıştır. 107 sorudan oluşan sağlıkta hizmet kalitesine ilişkin ölçeğin bütün sorular dahil edilerek yapılan güvenilirlik analizi sonucu alfa (α) değeri 0,978 bulunmuştur. 38 sorudan oluşan öğrenen örgüt ölçeğinin alfa (α) değeri 0,940, 28 sorudan oluşan Doktorlarda İş Tatmini ölçeğinin alfa (α) değeri 0,926 bulunmuştur.

Literatüre göre alfa değeri 0,70 veya üzerinde bir değere sahip ($0,70 \leq \alpha \leq 1$) ise ölçek güvenilir kabul edilmektedir. Araştırmanın tüm ölçekleri kabul edilebilir düzey olarak tanımlanan 0,70'in oldukça üzerinde olup, bu değişkenlerin güvenilir şekilde ölçümlenmiş olduğu söylenebilir.

Korelasyon testi iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddetini hesaplamak amacıyla kullanılır. Çalışmada sağlıkta hizmet kalitesi, öğrenen örgüt ve doktorlarda iş tatmini boyutlarının kendi aralarında ilişki olup olmadığını ve ilişkinin yönünü araştırmak için korelasyon testinden faydalanılmıştır. Korelasyon tablosunda yer alan korelasyon katsayıları (r)-1 ile +1 arasında bir değer alır. Bu değer 1'e yaklaştıkça ilişki güçlenir. Özellikle r katsayısının 0,70 den yüksek olması iki değişken arasındaki ilişkinin çok güçlü olduğunu gösterir. Katsayısının + değer alması ilişkinin yönünün pozitif olduğunu, - olması ise ilişkinin yönünün negatif olduğunu gösterir. Korelasyon tablosu incelendiğinde, araştırma modelinde yer alan tüm değişkenler arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki olduğu görülmektedir. Sağlıkta hizmet kalitesi, öğrenen örgüt ve doktorlarda iş tatmini arasında pozitif yönde anlamlı ilişki ($p \leq 0,01$) bulunmuştur.

Öğrenen örgüt ile doktorların iş tatmini arasındaki ilişki korelasyon tablosunda göze çarpan en yüksek ilişki düzeyine sahiptir. Sağlıkta hizmet kalitesi ve öğrenen örgüt arasındaki ilişki diğerlerine göre düşük seviyededir.

Tablo 4. :Korelasyon Testi Sonuçları

Değişkenler	Sağlıkta Hizmet Kalitesi	Öğrenen Örgüt	Doktorlarda İş Tatmini
Sağlıkta Hizmet Kalitesi	1		
Öğrenen Örgüt	,589**	1	
Doktorlarda İş Tatmini	,667**	,755**	1

** $P < 0,01$:Korelasyon 0,01 düzeyi için anlamlıdır.

Yapılan korelasyon analizi bulgularına göre araştırmanın 3 hipotezinin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Çalışmada sağlıkta hizmet kalitesinin öğrenen örgüte etkisi test edilmiş ve "H1. Doktor algılamalarına dayalı olarak sağlıkta hizmet kalitesi ile öğrenen örgüt arasında anlamlı ilişki vardır" hipotezinin doğruluğu sınanmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda sağlıkta hizmet kalitesinin öğrenen örgüt üzerinde % 34,0 etkisinin olduğu görülmektedir. Sağlıkta hizmet kalitesi arttıkça, katılımcıların öğrenen örgüt algılamaları da daha olumlu olmaktadır. Diğer bir ifade ile bağımlı değişkenle bağımsız değişkenler arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmuştur ($F=52,047$; $p < 0,001$). Korelasyon göstergesi de bu sonucu desteklemiştir.

Bu verilere göre araştırmanın "H1. Doktor algılamalarına dayalı olarak sağlıkta hizmet kalitesi ile öğrenen örgüt arasında anlamlı ilişki vardır " hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. :Sağlıkta Hizmet Kalitesinin Öğrenen Örgüte Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standart hata	β	t	Sig.
Sabit sayı	,339	,563	1,660	0,100
Sağlıkta Hizmet Kalitesi	,100	,720	7,214	0,000

$R^2=,347$, Düzeltilmiş $R^2=,340$, $F=52,047$, $Sig=0,000$

Bağımlı değişken: Öğrenen Örgüt

* $p < 0,001$

Modelde yer alan sağlıkta hizmet kalitesi değişkenine, doktorların iş tatmininin etkisini incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da yer almış ve "H2. Doktor algılamalarına dayalı olarak sağlıkta hizmet kalitesi ile doktorların iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır" hipotezi regresyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan regresyon analizine göre, sağlıkta hizmet kalitesi, doktorların iş tatmininin %43,9'unu açıklamaktadır. Bu oran her ne kadar çok yüksek gözükmesine de doktorların iş tatminini etkileyebilecek çok sayıda faktör olduğu düşünüldüğünde sadece bir değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı (%43,9) anlamlıdır. Tablodan da anlaşılacağı üzere bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmaktadır ($F=78,554$; $p < 0,001$). Korelasyon analizi sonuçları da bu bulguyu desteklemektedir.

Bu sonuçlara göre araştırmanın hipotezi olan "H2. Doktor algılamalarına dayalı olarak sağlıkta hizmet kalitesi ile doktorların iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır " kabul edilmiştir.

Tablo 6. :Sağlıkta Hizmet Kalitesinin Doktorların İş Tatminine Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standart hata	β	t	Sig.
Sabit sayı	,297	,595	2,002	0,048
Sağlıkta Hizmet Kalitesi	,088	,776	8,863	0,000

R2=0,445, Düzeltilmiş R2=0,439, F=78,554, Sig=0,000

Bağımlı değişken: Doktorların İş Tatmini

* p<0,001

Öğrenen örgütün doktorların iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 7’de yer almış ve “H3. Doktor algılamalarına dayalı olarak öğrenen örgüt ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır” hipotezi test edilmiştir. Öğrenen örgüt, doktorların iş tatminini olumlu yönde etkilemekte olup aralarında anlamlı ilişki bulunmaktadır (F=129,618; p<0,001). Öğrenen örgüt iş tatmininin yaklaşık % 56’sını açıklamaktadır (Düzeltilmiş R2=0,56). Korelasyon analizi sonuçları Tablo 7’deki sonuçları desteklemektedir.

Sonuçta anketten elde edilen verilere göre H3 hipotezi “Doktor algılamalarına dayalı olarak öğrenen örgüt ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır” kabul edilmektedir.

Tablo 7. :Öğrenen Örgütün Doktorların İş Tatmini Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standart t hata	β	t	Sig.
Sabit sayı	,192	1,060	5,510	0,000
Öğrenen Örgüt	,063	,718	11,385	0,000

R2=0,569, Düzeltilmiş R2=0,565, F=129,618, Sig=0,000

Bağımlı değişken: Doktorların İş Tatmini

* p<0,001

6.SONUÇ

Kalite; artan rekabet, eğitim düzeyi, hümanist yaklaşımlar ve iletişim nedeniyle çağımız işletmeleri açısından kaçınılmaz bir olgudur. Toplam kalite yönetimi bu anlayışın işletmelere yansıtılma aracıdır. Kalite çalışmaları, Avrupa Birliğine giriş sürecindeki ülkemizin gelişim ve değişim çabalarına katkı sağlayacaktır. Bu kavramın özümlemesi ve yaşam tarzı olarak hayata geçirilmesi, başta üst yöneticiler olmak üzere her kademedeki çalışanın birlik ve beraberlik içerisinde inançla ve ısrarla uygulaması ile başarılabilecektir.

Sağlık hizmetlerinde kalite uygulamaları, hasta ve personel memnuniyetinin sağlanması, ekonomik kaynakların en verimli şekilde kullanılması ve çağdaş hizmet sunumunun yakalanabilmesi için bir gerekliliktir. Sağlıkta, doğru tedaviyi ilk seferde ve her seferde doğru yapmak, insan ve toplum sağlığının korunması açısından önemli olduğundan, sağlık sektöründe kalite çok önemlidir. Sağlık sektöründe; gereksiz tedaviden kaçınmak, uygun olan malzeme ile uygun olan tedaviyi yapmak, verimsiz işlemleri durdurmak ve en önemlisi hastaya zarar vermemek için iyi tıbbi uygulama ilkeleri konulması zorunludur.

Sürekli değişen dünyada ve giderek değişen rekabet ortamına etkin bir örgütsel yapıya ulaşmak için klasik yöntemlerden daha farklı bir yönetim anlayışına ihtiyaç vardır. Öğrenen örgüt anlayışı kalite, kavramıyla da iç içe olarak tüm örgütlerde uygulanabilmektedir. Öğrenerek kendini yenileyen, değişen ve güncel olabilmeyi başaran örgütler, hedeflerine daha kolay ulaşmakta, uygulamak istediklerini daha çabuk hayata geçirebilmektedir. Sağlık sektöründe; çalışanların yaptıkları işe ve iş yerlerine iyi

duygular beslemesi anlamına gelen iş tatmin düzeylerinin yükseltilmesi sağlıkta hizmet kalitesinin arttırılması için önemli bir faktördür. Zira iş tatmini sağlanmış çalışanların, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına katkı sağlayacağı bir gerçektir.

Günümüzde sağlık hizmeti veren kurumlar, hizmet kalitesi ile örgütsel öğrenme kapasitelerini geliştirmeye önem vermelidir. Bunun için de öğren örgüt olmanın önündeki öğrenme engelleri ortadan kaldırılmalıdır. Öncelikle hastanelerde öğrenmeye elverişli bir zemin oluşturulmalı, ödüllendirme ile öğrenme çabaları teşvik edilmelidir. Çalışanların karalara katılımı desteklenerek, sorunları dile getirmeleri, sorunların çözümüne katkıda bulunmaları ve çözümlerin hayata geçirilmesi yönetimce desteklenmelidir (Erigüç ve Yalçın Balçık, 2007: 103). Çalıştırdıkları insan gücüne yapılacak düzenlemelerle hizmetten faydalanan doktorlar işlerinden memnun olacak ve mükemmel olarak dizayn edilmiş örgütlerle sağlık kurumlarındaki hantal yapının dönüşümü gerçekleşebilecektir (Ayhan, 2010:94-95; Aydoğan ve diğerleri, 2011:211).

Yaptığımız araştırma sonucun göre, doktor algılamalarına dayalı olarak sağlıkta hizmet kalitesi, öğrenen örgüt ve doktorların iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Ayrıca sağlıkta hizmet kalitesinin öğrenen örgüt ve doktorların iş tatmini üzerinde pozitif etkisinin olduğu, öğrenen örgütün ise doktorların iş tatminini etkilediği yapılan analizlerle ortaya konulmuştur.

Araştırma hipotezlerinin testi için veriler yalnızca bir ilde faaliyette bulunan hastanelerden elde edildiğinden bulguların genelleştirilmesinde dikkat etmekte fayda bulunmaktadır. Bulguların genelleştirilebilmesinde farklı coğrafik bölgeler ve farklı hastaneler gelecekte yapılacak yeni araştırmalar için ışık tutabilmektedir. Ayrıca, anket yöntemiyle toplanan verilerin yanı sıra bulguların geçerliliğini artırabilmek adına farklı veri toplama yöntemlerine (görüşme, gözlem, uzman gibi) yer verilmesi sağlanabilir.

Bu çalışmanın bulguları, sağlık hizmetleri sunan hastaneler açısından önemli mesajlar sunmaktadır. Sağlıkta hizmet kalitesinin hem örgütleri hem de doktorların iş tatminini olumlu yönde etkilemesi, hizmet kalitesinin gelecekteki dönemlerde daha da artırılmasına, hizmette fark yaratmaya, rekabet avantajı elde etmeye yöneltecektir.

KAYNAKLAR

- Aktan, C. C.. (1999). Yeni Yönetim Tekniklerinin Kamu Yönetiminde Uygulanması, Türk İdare Dergisi, 71(425).
- Ayhan, U.. (2010). Öğrenen Örgüt ve Kamu Kuruluşları, sayı: 76, <http://www.sayistay.gov.tr/dergi/icerik/der76m6.pdf> 12.09.2014.
- Aydoğan, E., Orhan, F., Naldöken, Ü., Beylik, U. Ve Aksay, K., (2011), "Sağlık Kurumlarında Örgütsel Öğrenme Kapasitesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği", Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 12(2), 191-213.
- Carbita, J. ve Perista, H.. (2007). Measuring job satisfaction in surveys comparative analytical report. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition.
- Caruana, A., Money,A.H. and Berthon, P.R.. (2000). "Service quality and satisfaction – themoderating role of value", EuropeanJournal of Marketing, 34(11/12):1338-1353.
- Dekoulou, P. And Trivellas, P.. (2014). Learning Organization in Greek Advertising and Media Industry: A way to face crisis and gain sustainable competitive advantage, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 148(2014):338 – 347.
- Dominiqu, A. G.,Russell-Bennett, R., Tombs, A., Drenan, J.. (2014). Just what the doctor ordered? Investigating the impact of health service quality on consumer misbehaviour, Australasian Marketing Journal 22 (2014):257-267.
- Duggirala, M., Rajendran, C., Anantharaman, R.N (2008) "Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare", Benchmarking: An International Journal, Vol. 15 Iss: 5, pp.560 – 583
- Eriğüç Gülsün ve Balçık Yalçın Pınar, "Öğrenen Örgüt ve Hemşirelerin Değerlendirmelerine Yönelik Bir Uygulama" Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 10/1, (2007), 76-106.
- Ghobadian, A., Speller, S. And Jones, M. (1994). "Service Quality", International Journal of Quality&Reliability Management, 11(9):43-66.
- Gökmen, C, http://www.sabem.saglik.gov.tr /rapor_proje/linkdetail.aspx?id= 5048 (10.12.2014)
- Hays, J.M. ve Hill, A.V.. (2001). A preliminary investigation of the relationships between employee motivation/vision, service learning, and perceived service quality, Journal of Operations Management, 19(2001):335-349.
- Hussein, N., Mohamad, A., Noordina, F., Ishak, N. A.. (2014). Learning Organization and its Effect on Organizational Performance and Organizational Innovativeness: A Proposed Framework for Malaysian Public Institutions of Higher Education, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 130(2014): 299-304.
- Jyothibabu C, Farooq A ve Pradhan BB (2010). "An Integrated Scale For Measuring An Organizational Learning System". The Learning Organization 17(4):303-327.
- Lee, H., Park, S. E., Park, E., Hahm, M., Cho, W.H.. 2008). Job satisfaction and trust in Health Insurance Review Agency among Korean physicians, Health Policy, 87(2008):249-257.
- Lu, H., Barriball, K.L.,Zhang, X., Z., While, A.E.. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review, International Journal of Nursing Studies, 49(2012):1017-1038.
- Menezes, L.M.. (2012). "Job satisfaction and quality management: an empirical analysis", International Journal of Operations & Production Management, 32(3):308-328.
- Mirkamali, S.M., Thaniz, F.N., Alamis, F.. (2011). Examining the role of transformational leadership and job satisfaction in the organizational learning of an automotive manufacturing company, Social and Behavioral Sciences 29 (2011):139 – 148.
- Morgil, O. ve Küçükçirkin, M.. (1995). "TOBB'in Sağlıkta Toplam Kalite Yönetimine Bakışı", 1. Basamak Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Ed.: Mithat Çoruh, Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.,

- Ozaki, M., Bito, S., Matsumura, S. (2008) "Developing a Japanese hospital physician satisfaction scale", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 21 Iss: 5, pp.517 - 528
- Owusu-Frimpong, N., Nwankwo, S. Ve Dason, B.. (2010). "Measuring service quality and patient satisfaction with accessto public and private health care delivery", *International Journal of Public Sector Management*, 23(3):203-220.
- Pantouvakis, A. and Mpogiatzidis P.. (2013). "The impact of internal service quality and learning organization on clinical leaders' job satisfaction in hospital care services", *Leadership in Health Services*, 26(1):34-39.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A.. (2012). *Örgütsel Davranış*,(Çev.Ed. İnci Erdem), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., 14.Basımdan Çeviri, şubat, yayın no:18.
- Rus, C. L, Chiric, S.,Ratiu, L. and Baban, A.. (2014). Learning organization and social responsibility in Romanian higher education institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 142(2014): 146 - 153.
- Tuna, Ö.. Çakırer, M. A.. (2008). "Öğrenen Organizasyon Ahmet Necdet Sezer Uygulama ve Araştırma Hastanesinin Öğrenen Organizasyon Olabilme Potansiyelinin İncelenmesi", *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2): 257-272.
- Vassolou, L.. (2001). "Thelearningorganization in health-careservices: theory and practice", *Journal of Europe anIndustrial Training*, 25(7):354-365.
- Yaşhoğlu, M. M. Şap, Ö. Toplu, D.. (2014). An Investigation of the Characteristics of Learning Organizations in Turkish Companies: Scale Validation, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150(2014): 726 - 734.
- Zineldin, M.. (2006). "The quality of health care and patient satisfaction", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 19(1):60-92.

