

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ YAŞAM KALİTESİ VE MOTİVASYONA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

*Yrd. Doç. Dr. Recep KILIÇ**

*Yrd. Doç. Dr. Belma KEKLİK***

ÖZ

Motivasyon düzeyi düşük olan sağlık çalışanlarının hata yapma ihtimalleri daha yüksektir. İnsan hayatı gibi çok hassas konularda faaliyet gösteren sağlık kuruluşlarında çalışanların iş yaşam kalitesinin ve motivasyon düzeylerinin yüksek olması bu anlamda önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı, sağlık sektöründe çalışanların motivasyonlarını etkileyen faktörleri tespit etmektir. Ayrıca iş yaşam kalitesi ile motivasyon arasındaki ilişkiler incelenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla Balıkesir ili Bandırma ilçesinde ve İstanbul ili Üsküdar ilçesinde faaliyet gösteren hastane çalışanlarına anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması sonucunda sağlık alanında çalışanların iş yaşam kalitesinin motivasyon düzeyleri üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Çalışanların iş yaşam kalitesi ve motivasyon düzeyleri konusunda en etkili faktörün ücret ve diğer ekonomik kazançlar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: iş yaşam kalitesi, motivasyon, sağlık çalışanları

Jel Kodları:I11, M10

A STUDY ABOUT HEALTH CARE WORKERS ON THE EFFECT OF THE QUALITY OF WORK LIFE AND THE MOTIVATION

ABSTRACT

If the motivation of health personnel is low, the risk of making mistakes increases. So, motivation and life quality of health personnel who deal with very critical subject- human life- is very important.

The main aim of this study is to define the factors that effect the motivation of health personnel. Also the relationship between motivation and life quality is analyzed. For this purpose, a questionnaire is applied to health personnel working in hospitals of Balıkesir-Bandırma and İstanbul-Üsküdar. Based on the data obtained from questionnaires, multiple regression analysis is applied to find out the effects of life quality factors on motivation factors. As a result, it is found that the most important factor that affects the life quality and motivation of health personnel is pay and other economical benefits.

Keywords: work-life quality, motivation, health sector's personnel

* Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF İşletme Bölümü Öğretim Üyesi

** Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü

I. GİRİŞ

Çalışma yaşamı insanların vakitlerinin büyük bir bölümünü ayırdıkları zaman dilimidir. Bu zamanın kaliteli ve çalışanlar tarafından istekli bir şekilde geçirilmesi çalışma sonucu ortaya konan çabaların kalitesini de önemli ölçüde etkilemektedir. Çalışma yaşamında konu sağlık olduğunda bu durum diğer çalışma alanlarına nazaran daha fazla önem arz etmektedir. Çünkü sağlık çalışanları insan hayatı gibi çok hassas ve hata kabul etmeyen, telafisi mümkün olmayan bir alanda faaliyette bulunmaktadır.

İş yaşam kalitesi yüksek olan sağlık çalışanlarının memnuniyeti, hastane ortamında tedavilerinde moral ve motivasyona ihtiyacı olan hastalar üzerinde de pozitif etki bırakacaktır. Sağlık gibi hayati önem taşıyan alanlarda faaliyet gösteren kurumların, çalışanlarının yaşam kalitesi ve motivasyon düzeylerinin yüksek tutulması için diğer sektörlere nazaran daha fazla çaba sarf etmeleri kaçınılmaz olacaktır.

Bu çalışmada sağlık sektöründe faaliyet gösteren hastane çalışanlarının motivasyon düzeylerini etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca çalışma yaşamı kalitesinin motivasyon üzerindeki etkisi de inceleme konusudur. Bu amaçla ilk bölümde iş yaşam kalitesi ve motivasyon kavramlarına değinilerek bu alanda yapılan literatür kaynaklarına yer verilecektir. İkinci bölümde ise hastaneler üzerine yapılan araştırmalar sonucunda, sağlık çalışanlarının motivasyonlarını artırıcı faktörlere ve iş yaşam kalitesinin motivasyon üzerindeki etkilerine yer verilecektir.

2. İŞ YAŞAM KALİTESİ

2.1. Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi

İş yaşam kalitesi standartlarının altında ve motivasyon düzeyi düşük olan bir örgütte görev yapan personelin etkin ve verimli çalışması oldukça zordur. O halde örgütleri yönetenler, organizasyonda çalışan personelin moral ve motivasyon ile iş yaşam kalitesine yönelik öncelikleri belirlemek, çalışanlarının iş yaşam kalitesi ve motivasyonlarını iyileştirmek durumundadır (Aba, 2009:1).

İş yaşam kalitesi, işteki yaşamla ilgili olarak; memnuniyet seviyesi, motivasyon, kişisel tecrübe gibi kavramları ifade etmektedir. İş yaşam kalitesi, kişilerin işletme tarafından istihdamı durumunda önemli kişisel ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesini göstermektedir. İş yaşam kalitesi çalışanlara genellikle; güvenlik, dürüstlük, aile demokrasisi, sahiplik, özerklik, sorumluluk, esneklik gibi kavramları aşımaya çalışmaktadır. İş yaşam kalitesini arttırmak için işletmeler çalışanlarına açık ve destekleyici tarzda davranmaya, her seviyede iletişim kanallarını açık tutmaya, kararlara katılma konularında fırsat tanımaya ve görevleri yerine getirme konusunda yetki vermeye çalışırlar. (Özgen, 2002, 307)

Martel ve Dupuis (2006:333-334), iş yaşam kalitesini; çalışma koşullarının değerlendirilmesi, çalışanın memnuniyeti ve memnuniyetsizlikleri, verimlilik, örgütteki sosyal çevre, yönetim tarzı, iş yaşamının ve iş dışı yaşamın birbiriyle ilişkisi; kısaca iş çevresinin tamamındaki güçlü ve güçsüz yönleri içine alan bir kavram olarak tanımlamışlardır.

Diğer sektörlerde olduğu gibi, sağlık sektöründe de en temel üretim unsuru insandır. Sağlık hizmetleri insanların yaşam sürelerine, kuvvet ve dirençlerine, enerji ve canlılıklarına etki eden bütün faaliyetleri kapsamaktadır. Sağlık hizmetlerinin temel amacı, insanların duyduğu sağlık gereksinimlerini karşılamaktır. Bu gereksinimleri karşılayacak olan ise sağlık çalışanlarıdır. Sağlık sektörünün odak noktası insan hayatı olduğu için sağlık çalışanlarının, diğer sektörlerdeki çalışanlara göre daha fazla önem arz etmesi ve farklılık göstermesi doğaldır. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının, diğer sektör çalışanlarına göre daha dikkatli çalışması gerekmektedir. Çünkü yapılacak bir hata, telafisi olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu denli hassas konumda yer alan sağlık çalışanlarının, daha rahat ve güvenli bir ortamda çalışabilmelerinin

sağlanması gerekmektedir. Bu da, öncelikli olarak iş yaşam kalitelerinin yükseltilmesi ve motivasyon düzeylerinin artırılması ile mümkün olabilmektedir (Aba, 2009:1).

2.2. Motivasyon Kavramı ve Motivasyonu Etkileyen Faktörler

Latince “Movere” kelimesinden gelen motivasyon kavramı, dilimizde harekete geçmek, teşvik etmek anlamlarına gelmektedir (Adair,2003:9). İngilizce ve Fransızca "Motive" kelimesinden türetilmiştir. Türkçe karşılığı güdü, saik ya da harekete geçiren olarak da kullanılmaktadır. (Eren, 2003: 554).

Riggio (2003:184)'e göre, motivasyon üç işlevi yerine getiren bir güçtür: Enerji verir ya da insanları harekete geçirmeye neden olur, belirli bir amaca yönelmek için davranışları yönlendirir ve bu amaçlara ulaşmak için çaba sarf ettirir. Motivasyon, çalışanlara karşı ne şekilde davranıldığı ve çalışanların yaptıkları iş ile ilgili hisleriyle ilgilidir (Keenan, 1995:5). Cowling (1998:174) motivasyonu; kişisel istek ve seçimleri içine alan belirli bir davranış gösterme derecesi olarak tanımlamaktadır.

Bentley'e göre (1999: 180) motivasyon; bir kişinin içinde bulunan ve o kişinin olumlu ya da olumsuz olarak bazı davranışlarda bulunmasını, belirli kişisel isteklere ulaşmasını ve bunların sonucunda tatmin olmasını sağlayan güçtür. Cascio (1989:428)'ya göre motivasyon; kişisel ihtiyaçların tatmin isteğinden doğan bir güçtür. Luthans (1997:147) motivasyonu; amaca ulaştıran davranışı ve yönlendiriciyi aktif hale getiren fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarla başlayan bir süreç olarak tanımlayıp içeriğini geliştirmiştir.

İşletmelerde çalışanların motivasyonunda etkili olan faktörlerin başlıca iki bakış açısına dayanılarak açıklanmaya çalışıldığı görülmektedir (Dündar vd., 2007:107): Bunlardan biri, çalışanların dışsal faktörler tarafından motive edildiği görüşüdür. İkincisi ise, çalışanların sosyal ve parasal yararlar elde etmesi kadar kendi amaçları için daha iyi çalışarak içsel olarak motive olacağı görüşüdür. Bu görüşlere göre, içsel olarak motive edilmiş olan davranışlar içsel nedenselliği temsil ederken, dışsal güçler tarafından yönlendirilen davranışlar dışsal nedenselliği temsil etmektedir.

Motivasyon alanında yapılan çalışmalarda geçerliliği genelde kabul edilen ve bir çok araştırma ile saptanan maddi/manevi motivasyon araçlarının; ekonomik araçlar, psiko-sosyal araçlar ve örgütsel/yönetimsel araçlar olarak incelendiği görülmektedir (Eren, 2004: 512-520; Batmaz, 2002:46-48; Çeltik, 2003:11-12; Gibbons, 1998:115-132; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001; Sapancalı, 1993: 59-65; Ölçer,2005:2-3). Bu araçlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- *Ekonomik araçlar:* Ücret artışı, kara katılma, ekonomik ödül, prim, sosyal yardımlar/kolaylıklar (daha iyi çalışma ve yaşam olanağı sağlayan ekonomik yararlar; servis, öğle yemeği, çay-kahve servisi, özel sağlık sigortası, giyecek yardımı),

- *Psiko-sosyal araçlar:* Çalışmada bağımsızlık, sosyal statü ve katılım, takdir edilme, gelişme ve başarı, çevreye uyum, öneri sistemleri, üstlerle doğrudan görüşme, psikolojik güvence, sosyal faaliyetler, yetki devri, danışmanlık hizmeti.

- *Örgütsel ve yönetimsel araçlar:* Amaç birliği, yetki ve sorumluluk dengesi, eğitim, kararlara katılma, iş güvencesi, iletişim sistemi, işi çekici kılma, fiziksel çalışma şartları, iş genişletme, iş zenginleştirme, iş rotasyonu, ekip çalışması, müzik eşliğinde çalışma, fiziksel koşulların iyileştirilmesi, terfi ve kariyer geliştirme olanakları, açık yönetim politikası, adaletli ve sürekli disiplin sistemi vs.

2.3 Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Yönelik Araştırmalar

Sağlık alanında iş yaşam kalitesi ve motivasyon üzerinde yapılmış bir çok araştırma mevcuttur. Bu denli fazla sayıda çalışma yapılmasının nedenleri arasında sağlık çalışanlarının yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastaların bakımı, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma, sağlık hizmetindeki yetersizlikler, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımı, adil dağıtılmayan döner sermaye ödemeleri sayılabilir. Bu faktörler

çalışanlarda düş kırıklığı ve gerginlik oluşturmakta ve işyaşam kalitesi ve motivasyon olumsuz yönde etkilenmektedir (Aba, 2009:85).

Öztürk (2010:3-4)'ün Zonguldak ilinde 478 hemşire üzerinde yaptığı iş yaşam kalitesi araştırmasında, hemşirelerin yeterince sağlıklı yaşam biçimi davranışları sergilemedikleri, orta düzeyde işlerinden doyum sağladıkları ve ortanın altında iş yaşam kalitesine sahip oldukları ortaya konulmuştur. Ayrıca hemşirelerin sağlıklı yaşam biçimi davranışlarını nitelendiren psikososyal alanları ve iş yaşam kalitelerinin iş doyum düzeylerini istatistiksel açıdan anlamlı olarak etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bearfield (2003:5)'in Avustralya'da sağlık alanında yaptığı çalışmada, % 20'si doktor ve hemşireden oluşan 1032 profesyonelle iş yaşam kalitesi düzeylerinin nasıl geliştirilebileceği sorulmuştur. Profesyoneller sırasıyla, daha iyi ücret, daha uygun çalışma saatleri, daha iyi yönetim, daha iyi tanınma olduğunu belirtmiştir.

Amerika'da yedi ayrı hastanede 276 kişi üzerinde yapılan araştırmada iş yaşam kalitesi değişkenleri olan; örgütsel bağlılık, yetki verme, iştatmini, kararlara katılım ve çalışan devir hızı faktörleri ile insan ilişkileri modeli arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, insan ilişkileri modeli ile iştatmini, örgütsel bağlılık, yetki verme ve kararlara katılım faktörleri arasında istatistiksel olarak güçlü bir ilişki olduğu buna karşılık insan ilişkileri modeli ile personel devri arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Gifford vd., 2002, s. 19).

Yüksel'in (2004:55) "Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi" isimli çalışmasında, Kırıkkale ilinde bir devlet hastanesinde çalışan 71 hemşire ile araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, vardiyalı ve vardiyasız çalışan hemşireleri ayırt eden iş yaşam kalitesi değişkenleri olarak; iş ortamında bireysel gelişimin teşvik edilmesi, sahip olunan bilgi ve becerinin yapılan iş için yeterli ve uygun olması, stres ve iş yükünün makul sayılabilecek düzeyde olması tespit edilmiştir.

Özdemir (2004:110) tarafından sağlık sektöründe motivasyon alanında İstanbul ilinde, bir üniversite hastanesinde 520 hemşire üzerinde yapılan araştırmada, hemşirelerin motivasyon araçlarına ilişkin motivasyon düzeyleri orta düzeyde, yönetici işgören ilişkilerine yönelik motivasyon düzeyleri yüksek, genel motivasyon düzeyleri ise orta düzeyde bulunmuştur. Hemşireler motivasyon araçlarından fiziksel koşulları % 28.7, başarının ödüllendirilmesi % 29.8, maaş% 46.0 ve sosyal uğraşları % 34.4 oranlarında yetersiz bulmuşlardır. Hemşirelerin yönetici işgören ilişkilerinde; en yüksek motivasyon puanı yönetici hemşireye güvenmede, en düşük motivasyon puanı ise yöneticinin iş hayatı dışındaki sorunlarla ilgilenmesinde bulunmuştur.

Manongi ve arkadaşlarının (2006:3-7) Tanzanya'da çalışan sağlık personelinin motivasyonlarının artırılması konulu araştırmalarında, bu işletmelerin etkililiğinin artırılması için sağlık çalışanlarının motive olmaları ve bilgi/becerilerini kullanabilmeleri gerektiği belirtilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda, ekonomik araçların önemli olmasına rağmen sağlık çalışanlarının motivasyonu açısından yeterli olmadığı, destekleyici denetim, performans değerlendirme, kariyer gelişimi ve şeffaf yönetim ilkelerinin de sağlık sisteminin gelişimi için öncelikli olması gerektiği tespit edilmiştir.

Dargahi ve arkadaşları (2012: 251) tarafından İran'da sağlık çalışanları ile iş yaşam kalitesi üzerine yapılan araştırma sonuçlarına göre çalışanlar; ücret ve ödül sistemlerinin yeterli olmadığından, iş yüklerinin çok fazla olduğundan, iş ortamlarının iyileştirilmesi gerektiğinden, iş güvencelerinin olmamasından, örgütsel kararlara katılmamaktan, kariyer ve emeklilik imkanlarının yetersizliğinden şikayetçidirler.

3. ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada sağlık alanında çalışan personelin motivasyon düzeylerini etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışanların iş yaşam düzeylerini ve motivasyonlarını olumsuz etkileyen unsurları belirlemek çalışmanın bir diğer amacıdır. Ayrıca sağlık alanında çalışanların iş yaşam kalitesi düzeyleri ve çalışma yaşamındaki kalitenin motivasyon üzerindeki etkileri de incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın belirlenen amaçlarını gerçekleştirmek üzere hipotezler geliştirilmiştir. Araştırmada belirlenen hipotezler şu şekildedir:

H1: Motivasyon faktörlerinden “yöneticilerle ilişkiler” boyutu, iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir.

H2: Motivasyonu etkileyen faktörlerden “ücret sistemi” boyutu, iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir.

H3: Motivasyonu etkileyen faktörlerden “Karar verme süreci” boyutu iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir.

H4: Motivasyonu etkileyen faktörlerden “teşvik ve değerlendirme sistemi boyutu” iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini Balıkesir ili Bandırma ilçesi ve İstanbul ili Üsküdar ilçesi oluşturmaktadır. Sağlık alanında çalışanların iş yoğunluğunun fazla olması ve anket uygulamasına katılma konusunda istekli olmamaları nedeniyle Bandırma’da 100 sağlık çalışanına, Üsküdar’da da 86 sağlık çalışanına ulaşılabilmektedir. Toplam 186 adet anket uygulamaya dahil edilmiştir.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada iş yaşam kalitesi ve motivasyon üzerine etkilerini tespit etmek amacıyla veri toplama tekniklerinden anket yöntemi uygulanmıştır. Anket formunun hazırlanmasında Richard E. Watson tarafından geliştirilen “Quality of Work Life Measurement” anket ölçeğinin Çiçek (2005) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış hali kullanılmıştır. Anket ölçeğinin sağlık çalışanlarına uygulanabilmesi için Aba (2009) tarafından kullanılan ölçekten yararlanılmıştır.

4. BULGULAR

4.1 Demografik Veriler

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik bilgileri Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

YAŞ	Kişi	(%)	EĞİTİM DÜZEYİ	Kişi	(%)
25 Yaş ve altında	36	19,4	Lisansüstü	39	20,9
26-35 Arası	71	38,2	Lisans	36	19,4
36-45 Arası	59	31,7	Meslek Yüksek Okulu	53	28,5
46 ve Üzeri	20	10,8	Lise	52	28,0
HASTANEDEKİ GÖREV	Kişi	(%)	İlköğretim	6	3,2
Doktor	35	18,8	GELİR DÜZEYİ		
Hemşire-Ebe	86	46,2	500-1000 TL Arası	44	23,7
İdari Personel	64	34,4	1001-1500TL Arası	38	20,4
YAPI	Kişi	%	1501-2000 TL Arası	61	32,8
Kamu Hastanesi	134	72,0	2001-2500 TL Arası	17	9,1
Özel Hastane	48	25,8	2501 TL ve Üzeri	26	14,0
MEDENİ HAL	Kişi	%			
Evli	114	62,3			
Bekar	72	38,7			

Tablo 1’de de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların çoğunluğu 26-35 yaş grubu arasındadır. Eğitim düzeyine bakıldığında lise ve meslek yüksek okulu mezunlarının daha fazla olduğu görülmektedir. Anket uygulamasına katılanların büyük bir bölümü hemşire ve ebelerden oluşmaktadır.

4.2 Sağlık Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyonuna Yönelik Sıralama Soruları

Sağlık çalışanlarına, motivasyonlarına etki eden faktörleri, memnuniyetlerini olumsuz etkileyen durumları ve kurumdan beklentilerini tespit etmeye yönelik 5 sorudan oluşan üç ayrı kategoride sorular yöneltilmiştir. Bu sorular üzerinde önem derecesine göre 1’den 5’e kadar sıralama yapmaları istenmiştir. Araştırma sorusu değerlendirilirken puanlama yöntemi kullanılmış olup, anketi cevaplayanların önem bakımından ilk sıraya yerleştirdikleri faktöre 5 puan, ikinci sıradakine 4 puan, üçüncü sıradakine 3 puan, dördüncü sıradakine 2 puan ve en son önem derecesine sahip faktöre ise 1 puan verilmiştir. Descriptive analizi sonucu anketi cevaplayanların önem derecesine göre verdikleri puanlar toplanarak Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4’de gösterilen değerlere ulaşılmıştır.

Tablo 2: Sağlık Çalışanlarını Motive Eden Faktörler

Motivasyonu Etkileyen Unsurlar	Puanlar
Maaş, döner sermaye ve diğer haklar	641
Çalışma ortamının kalitesinin yüksekliği	626
İnsanların yaşamlarını devam ettirmeye sağlanan katkı	542
Sağlanan eğitim ve terfi olanakları	520
Yönetimde kararlara katılma ve üst kademe yöneticilerle uyum	400

Motivasyonu etkileyen unsurlar incelendiğinde ilk sırada maaş ve döner sermaye gibi ekonomik getiri sağlayan faktörlerin daha motive edici olduğu görülmektedir. Çalışma ortamının kalitesinin motivasyona etkisinde ekonomik getirilerin puanına yakındır.

Sağlık çalışanlarına işyerindeki memnuniyetlerini engelleyen unsurları sıralamaları konusunda sorulan sorulara verilen cevaplar Tablo3’de görülmektedir.

Tablo 3: İşinizdeki Memnuniyeti Olumsuz Etkileyen Unsurlar

İşinizden Memnuniyetinizi Engelleyen Unsurlar	Puanlar
Alınan ücretler	640
Çalışma ortamındaki fiziksel koşullar ve çalışma süreleri	604
Yöneticiler ve işarkadaşlarıyla ilişkiler	522
Hizmetiçe eğitim ve terfi olanaklarının yetersizliği	505
İşin kendisi ya da içinde bulunduğunuz pozisyon	461

Tablo 3’deki cevaplar incelendiğinde işteki memnuniyetsizliğin en önemli nedeni olarak alınan ücretlerin yeterli düzeyde olmaması görülmektedir. Fiziksel koşullar ve çalışma süreleri de olumsuzluğun önemli sebepleri arasında yer almaktadır.

Çalışanların iş yaşam kalitelerini ve motivasyonlarını arttırmaları için kurumdan beklentilerini ölçmeye yönelik sorulan sıralama sonucu elde edilen veriler Tablo 4’de gösterilmektedir.

Tablo 4: Sağlık Kurumundan Beklentiler

Kurumdan Beklentiler	Puanlar
Daha adil döner sermaye dağıtımı	628
Tanınma, takdir edilme, sevgi ve saygı görme	570
Yetenekleri kullanma, başarıya ulaşma ve ilerleme olanakları	558
İs arkadaşları ve yöneticilerle iyi iletişim	550
Çalışma sürelerinin iyileştirilmesi	513

4.3 İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon Faktörlerini Belirlemeye Yönelik Analizler

Sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitelerini arttırmak ve motivasyon düzeylerini yükseltmek için etkili olabilecek faktörlerin tespiti amacıyla açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 15 sorudan oluşan iş yaşam kalitesi ölçeği üç boyuta indirgenmiştir. Motivasyonu etkileyen unsurlara yönelik hazırlanan ölçek 30 sorudan oluşmaktadır ve açıklayıcı faktör analizi sonucu dört boyuta indirgenmiştir.

İş yaşam kalitesini ölçmeye yönelik sorulardan oluşan ölçeğin açıklayıcı faktör analizi sonucu oluşan boyutları Tablo 5’de gösterilmektedir.

Tablo 5: İş Yaşam Kalitesi Faktör Boyutları

FAKTÖR	FAKTÖR YÜKÜ								AÇIKLANAN VARYANS YÜZDESİ (%)	CRONBACH ALPHA
İş Ortamı	,799	,779	,753	,597	,553	,541	,505		23,834	0,785
Çalışma Koşulları	,755	,693	,624	,589	,512				16,898	0,770
Sağlanan Hizmetler	,730	,687	,550						14,646	0,716

Motivasyonu etkileyen faktörleri tespit etmek amacıyla motivasyon sorularına uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6: Motivasyonu Etkileyen Faktör Boyutları

FAKTÖR	FAKTÖR YÜKÜ										AÇIKLANAN VARYANS YÜZDESİ (%)	CRONBACH ALPHA
Yöneticilerle İlişkiler	,797	,777	,756	,706	,680	,635	,600	,573	,569		19,857	0,866
Ücret Sistemi	,858	,844	,830	,797	,737						15,973	0,930
Karar Verme Süreci	,713	,673	,653	,606	,592	,558	,489	,468	,435		13,178	0,879
Teşvik ve Değerlendirme Sistemi	,749	,696	,662	,601	,553	,519	479				12,372	0,915

4.4 İş Yaşam Kalitesi Boyutları ve Motivasyonu Etkileyen Faktör Boyutlarının İlişkisi

İş yaşam kalitesini oluşturan boyutlar ile motivasyonu etkileyen unsurların yer aldığı boyutları incelemek amacıyla elde edilen veriler korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7: İş Yaşam Kalitesi Boyutları ve Motivasyonu Etkileyen Faktörler Arasındaki İlişki

Korelasyon Analizi								
		İş Yaşam Kalitesi Faktörleri			Motive Edici Faktörler			
		İş Ortamı	Çalışma Koşulları	Sağlanan Hizmetler	Yönetim İlişkileri	Ücret Sistemi	Karar Verme Süreci	Teşvik ve Değerlendirme Sistemi
İş Ortamı	Pearson Correlation	1,000						
	Sig. (2-tailed)							
Çalışma Koşulları	Pearson Correlation	,635**	1,000					
	Sig. (2-tailed)	,000						
Sağlanan Hizmetler	Pearson Correlation	,536**	,642**	1,000				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000					
Yönetim İlişkileri	Pearson Correlation	,738**	,672**	,571**	1,000			
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000				
Ücret Sistemi	Pearson Correlation	,501**	,580**	,554**	,494**	1,000		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000			
Karar Verme Süreci	Pearson Correlation	,663**	,595**	,521**	,713**	,555**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		
Teşvik ve Değerlendirme Sistemi	Pearson Correlation	,609**	,633**	,515**	,629**	,612**	,739**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde iş yaşam kalitesi boyutları ile motivasyonu etkileyen faktörlerin boyutlarının tamamında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin mevcut olduğu görülmektedir. En yüksek ilişkinin “yönetim ilişkileri ve “iş ortamı” boyutları arasında (.738) olduğu gözlemlenmektedir.

4.5 Hipotezlerin Analizi

H1: “Motivasyon faktörlerinden ‘yöneticilerle ilişkiler’ boyutu, iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir.” Hipotezini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8: H1 Hipotezi Regresyon Analizi Sonuç Tablosu

	R ²	Düzeltilmiş R ²	F Değeri (Anova)	Beta	t değeri	p Değeri	Durbin Watson Testi
Yöneticilerle İlişkiler	,622	,616	94,979 (sig=0,000)	,277 (Sabit terim)	1,437	0,000	1,801
İş ortamı				,489	7,975	,000**	
Çalışma Koşulları				,280	4,059	,000**	
Sağlanan Hizmetler				,131	2,108	,036*	

Tablo 8’de regresyon analizi sonuçları incelendiğinde p değeri <0,050 olduğu için H1 hipotezi kabul edilmiştir. “Yöneticilerle ilişkiler” bağımlı değişkeni iş tatmini boyutlarını ifade eden bağımsız değişkenlerinden %62 düzeyinde etkilendiği görülmektedir. İş tatmini boyutlarına verilen önem arttıkça sağlık alanında çalışanların yöneticiler ile ilişkileri de önemli ölçüde (R²=,622) artacaktır.

H2: Motivasyonu etkileyen faktörlerden “ücret sistemi” boyutu, iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir. Hipotezini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiş ve değerler Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9: H2 Hipotezi Regresyon Analizi Sonuç Tablosu

	R ²	Düzeltilmiş R ²	F Değeri (Anova)	Beta	t değeri	p Değeri	Durbin Watson Testi
Ücret Sistemi	,405	,394	36,913 (sig=0,000)	-,537 (Sabit terim)	-1,451	0,000	1,689
İş ortamı				,149	1,867	,064	
Çalışma Koşulları				,326	3,668	,000**	
Sağlanan Hizmetler				,256	3,146	,002**	

H2 hipotezinin regresyon verileri incelendiğinde p değerinin 0,000<0,050 olduğu görülmektedir. H2 hipotezi istatistiksel açıdan anlamlıdır ve kabul edilmiştir. Motivasyon faktörleri iş yaşam kalitesi boyutlarından “çalışma koşulları” ve “sağlanan hizmetler”den olumlu yönde etkilenmektedir. Ücret sistemi motivasyon faktörünün iş yaşam kalitesi boyutlarından etkilenme derecesi R²=0,39 düzeyindedir.

H3: Motivasyonu etkileyen faktörlerden “Karar verme süreci” boyutu iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir. Hipotezini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 10’da özetlenmiştir.

Tablo 10: H3 Hipotezi Regresyon Analizi Sonuç Tablosu

	R ²	Düzeltilmiş R ²	F Değeri (Anova)	Beta	t değeri	p Değeri	Durbin Watson Testi
Karar Verme Süreci	,492	,483	54,867 (Sig=0,000)	,380 (Sabit terim)	1,633	,000	2,033
İş ortamı				,436	6,106	,000	
Çalışma Koşulları				,231	2,880	,004	
Sağlanan Hizmetler				,138	1,897	,138	

Çoklu regresyon analizi sonucunda p değerinin ,000<0,050 olduğu tespit edilmiştir. İstatistiksel olarak anlamlı olan bu sonuca göre H3 hipotezi iş ortamı ve çalışma koşulları boyutu için **kabul** edilmiştir. Motivasyonu etkileyen faktörlerden “Karar verme süreci” iş yaşam kalitesi boyutlarından %48 düzeyinde etkilenmektedir.

H4: Motivasyonu etkileyen faktörlerden “teşvik ve değerlendirme sistemi boyutu” iş yaşam kalitesini arttıran boyutlardan (iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler) etkilenmektedir. Hipotezini test etmek amacıyla uygulanan çoklu regresyon analizi verileri Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11: H4 Hipotezi Regresyon Analizi Sonuç Tablosu

	R ²	Düzeltilmiş R ²	F Değeri (Anova)	Beta	t değeri	p Değeri	Durbin Watson Testi
Teşvik ve Değerlendirme Sistemi	,482	,473	53,584 (Sig=0,000)	-,275 (Sabit terim)	-,737	,462	1,860
İş ortamı				,323	4,494	,000	
Çalışma Koşulları				,369	4,549	,000	
Sağlanan Hizmetler				,100	1,361	,175	

Tablo 11’de regresyon analizi sonuç tablosu incelendiğinde p değerinin (0,462) >0,050 olmasından dolayı H4 hipotezi red edilmiştir. İş yaşam kalitesi boyutlarının motivasyon faktörlerinden “teşvik ve değerlendirme sistemi” faktörü üzerinde bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

5. SONUÇ

Sağlık çalışanları meslekleri nedeniyle hayati önem taşıyan faaliyetlerde bulunmaktadır ve hata yapma şansları hemen hemen sıfırdır. Bu kadar hassas ve önem arz eden bir alanda hizmet veren sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesinin yüksek olması onların daha mutlu, daha istekli olmalarını ve bu sayede daha az hata yapmalarını sağlayacaktır.

Sağlık çalışanlarının da diğer çalışanlar gibi iş yaşam kalitelerini etkileyen ve motivasyon düzeylerini yüksek tutan bir takım faktörler mevcuttur. Bu faktörlerin tespiti amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda sağlık çalışanlarının motivasyonlarını etkileyen en önemli unsurun ekonomik değerler olduğu tespit edilmiştir. Ekonomik açıdan özgür olmayan ve kendini rahat hissetmeyen personelin motivasyonu olumsuz yönde etkilenmektedir. Maaş, döner sermaye ve diğer haklar konusunda yapılacak olan iyileştirmeler sağlık çalışanlarının motivasyonlarını olumlu yönde etkileyecek ve daha verimli çalışmalarına katkı sağlayacaktır.

Sağlık çalışanları için iş yaşam kalitesinin artırılması hususunda diğer bir önemli faktörde çalışma ortamının kalitesinin yükseltilmesidir. Sağlık çalışanları çalıştıkları ortamı çok kaliteli bulmamakta ve bu durumda onların çalışma yaşamlarında olumsuz bir etki

yaratmaktadır. Hizmetlerini daha rahat ve daha uygun bir ortamda sunma imkanı verildiğinde sağlık alanında çalışanların daha faydalı olacağı açıktır. Bu konuda Avrupa’da beş yıldızlı otel standartlarında hizmet veren sağlık kuruluşlarının örnek alınarak ülkemizdeki hastanelere uygulanması sağlık gibi hayati önem arz eden konularda daha iyi hizmet verilmesini sağlayacaktır. Ayrıca bu durum sağlık çalışanların performanslarının tamamını sergilemelerine vesile olacaktır.

Yapılan araştırma sonucunda sağlık sektöründe faaliyet gösteren personeli, alınan ücretlerin azlığı ve fiziksel koşulların yetersizliği kadar çalışma sürelerinin fazla ve düzensiz oluşu da önemli ölçüde etkilemektedir. Çalışma süreleri yoğun olan çalışanlar kendi yaşam kalitelerini arttıramadıkları gibi bu durum iş yaşam kalitelerini de olumsuz yönde etkilemektedir.

Sağlık alanında çalışanların kurumlarından bekledikleri en önemli faaliyet döner sermaye gelirlerinin adaletli bir şekilde dağıtılmasını sağlamaktır. Bunun yanında hastane yöneticileri tarafından tanınma, takdir edilme, sevgi ve saygı görme de çalışanların motivasyonunu ve buna paralel olarak da iş yaşam kalitesini arttırıcı bir etkiye sahip olacaktır.

Sonuç olarak iş yaşam kalitesi ile motivasyonu arttıran faktörler arasında yüksek derecede bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi ve motivasyon birbirinden ayrı düşünülmemesi gereken iki kavramdır. Birisinde yapılan olumlu bir gelişme bir diğerini de pozitif yönde etkilemektedir. Sıfır hata beklediğimiz, özveri ile çalışan, hizmet sunduğu kişilerin yaşam kalitelerini kendi iş yaşam kalitelerinden daha üstün tutma gayreti içerisinde olan sağlık çalışanlarının problemlerini ve beklentilerini dikkate almak gerekmektedir. Beklentilerine cevap verilen, ekonomik refah içerisinde yaşayan, çalışma ortamı dünya standartlarına ulaşmış, idareci ve amirleri tarafından sevgi ve saygı gören personelin iş yaşam kalitesinin artmaması için herhangi bir sebep yoktur. Bu durum onların daha motive olmuş bir şekilde çalışmalarına ve daha iyi hizmet vermelerine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Aba, Gökhan, “İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Antalya,2009.
- Adair, John. (2003) *Etkili Motivasyon*. Çev.Salih Uyan, Babıali Kültür Yayıncılığı, İstanbul.
- Batmaz, Şeyma (2002), “Örgütlerde Motivasyonun Önemi”, Standart Dergisi, Kasım, s.45-48.
- Bearfield, Sue (2003), “Quality of Working Life: Comparing the Perceptions of Professionals and Clerical Sales and Service Workers”, Acirtt-Working Paper-86, September, pp. 1-22.
- Bentley, Trevor (1999) *İnsanları Motive Etme*, Çeviren: Onur Yıldırım, Hayat Yayınları, İstanbul.
- Cascio, Wayne F. (1989), *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*, McGraw-Hill Publishing Company, New York.
- Cowling, Alan (1998), *Managing Human Resource*, Arnold Publishing, London.
- Çeltek, Evrim (2003), “Motivasyon Yönetimi”, İşgüç Dergisi,6 (1), s.8-17.
- Dündar Süleyman, Hatice Özutku, Fatih Taşpınar (2007) “İçsel ve Dışsal Motivasyon Araçlarının İşgörenlerin Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir İnceleme”, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2, s. 105-119.
- Eren, Erol (2003) *Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*, Beta Basım, İstanbul.
- Eren, Erol (2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 8.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- Gibbons, Robert (1998), Incentives in Organizations, Journal of Economic Perspective, 12, pp.115-132.
- Gifford, Blair. D.,Raymond Zammuto, Eric A.Goodman, Karen S.Hill, (2002), “The Relationship Between Hospital Unit Culture and Nurses' Quality of Work Life”, Journal of Healthcare Management, Vol. 47, No. 1, (January/February),pp. 13–26.
- Keenan, Kate (1996), *Yöneticinin Kılavuzu: Motivasyon*,Çeviren:Engin Koparan, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1996.
- Luthans, Fred (1997), *Organizational Behaviour*, McGrawHill, Singapore.
- Manongi, R. N. , T. C. Marchant, I. C. Bygbjerg (2006), “Improving Motivation Among Primary Health Care Workers in Tanzania: A Health Worker Perspective”, Human Resources for Health, Vol. 6, No. 4,pp. 1–7.
- Martel Jean Pierre, Gilles Dupuis (2006), “Quality Of Work Life: Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument”, Social Indicators Research, Vol.77, pp.333-368
- Ölçer, Ferit (2005), “Departmanlı Mağazalarda Motivasyon Üzerine Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 25, Temmuz-Aralık, ss.1-26.
- Özdemir, Emircan, “Hemşirelerin Motivasyon Düzeyleri”, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2004.
- Özgen Hüseyin, Azim Öztürk ve Azmi Yalçın (2002), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Kitabevi, Ankara.
- Öztürk, Demet A. (2010), “Hemşirelerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve İş Yaşam Kalitesinin İş Doyum Düzeyine Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Riggio, Ronald E. (2003) *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*, PrenticeHall, Fourth Edition, California.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Melek TÖZ (2001), *Örgütsel Psikoloji*,4.Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Sapancalı, Faruk (1993), “Çalışanların GÜdülenmesinde Kullanılan Özendirici Araçlar”, *Verimlilik Dergisi*,4, ss.55-74.
- Yüksel, İhsan (2004), “Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Vol. 5, No. 1, s. 47–58.