

TIBBİ SEKRETERLERİN ÇALIŞMA KOŞULLARI VE İŞ STRESİ FAKTÖRLERİNİN ARAŞTIRILMASI

Mehmet ÖZATA*

Mehmet YORULMAZ**

*Uzm., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Meram Tıp Fakültesi Hastanesi, Konya

**Dr.Öğr.Üyesi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Konya

ÖZET

Sağlık çalışanları için sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturulması kaliteli ve verimli bir sağlık bakımı sunumunun önkoşuludur. Bu çalışmanın amacı, tıbbi sekreterlerin çalışma koşulları ve sosyal stres faktörleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Araştırmanın amacını gerçekleştirmek üzere, 3 bölümden oluşan veri toplama araçları kullanılmıştır. Araştırmada araştırmacı tarafından geliştirilmiş temel demografik bulgular için kişisel bilgi formu, İş Stresi Ölçeği ve çalışma koşulları anketi kullanılmıştır. Araştırmanın evreni üniversite hastanesinde çalışan 350 tıbbi sekreterden oluşmaktadır. Araştırmada örneklem büyüklüğü, 185 olarak hesaplanmıştır. Veriler, bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularına göre; katılımcıların % 60.8'i kadın, %39.2'si erkek olup %75'i evli ve %25'i bekar. Yaş aralığına göre yapılan Kruskal-Wallis H testine göre ölçek puanları bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). Çalışanların görev yaptıkları hizmet biriminde çatışmanın olmasının üretilen hizmeti etkileyebileceğine olan algı düzeyine olan inanç düzeyi kararsızlar eşit şekilde dağıtıldığında inanmayanlara göre iki katı (%70.15) yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Ayrıca, cinsiyete göre yapılan Mann-Whitney U testine göre ölçek puanları bakımından istatistiksel anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0.05$). Yaş aralığına göre yapılan Kruskal-Wallis H testine göre ölçek puanları bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). Çalışma koşullarının iş stresini etkileyip etkilemediği amacıyla yapılan kurulan regresyon modeli anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Yapılan analiz sonucuna göre çalışma koşulları ($p>0.05$) iş stresini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Korelasyon analizi sonuçlarına göre ise; iş stresi ile çalışma koşulları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0.05$).

Anahtar Kelimeler: Tıbbi Sekreter, İş Stresi, Sağlıklı Çalışma Ortamı

A RESEARCH ON WORKING CONDITIONS OF MEDICAL SECRETARIES AND STRESS FACTORS

ABSTRACT

Creating a healthy work environment for healthcare employees is a prerequisite for quality and efficient healthcare delivery. The aim of the study is to determine the relationship between the working conditions of medical secretaries and social stress factors. Data collection tools comprising three sections were used to realize the purpose of the research. Personal information form for basic demographic findings developed by the researchers, Work Stress Scale (WSS), and the working conditions survey. The universe of the research comprises 350 medical secretaries working in the university hospital. In the study, the sample size was found to be 185. The data got from the study were analyzed and interpreted in the computer environment. According to the research findings; 60.8% of the participants are women and 39.2% are men. In terms of marital status, 75% were married and 25% were single. According to the education status; the rates of high school and undergraduate graduates were close to each other. Looking at the income status; 60% of the participants are seen to be in the 2001-4000 TL income range. According to the Kruskal-Wallis H test performed by age range, there is no statistically significant difference in terms of scale scores ($p>0.05$). According to this result, it is concluded that the working conditions do not differ according to the age range of the employees. The level of belief in the level of perception of the employees that the conflict in the service unit they serve may affect the produced service is twice as high (70.15%) when the undecided people are distributed equally. In addition, there is no statistically significant difference in scale scores according to the Mann-Whitney U test performed by gender ($p>0.05$). According to the Kruskal-Wallis H test performed by age range, there is no statistically significant difference in terms of scale scores ($p>0.05$). The regression model established to determine whether the working conditions affect work stress was not significant ($p>0.05$). According to the results of the analysis, it was concluded that the working conditions ($p>0.05$) did not affect the work stress. According to the results of the correlation analysis; there was no statistically significant relationship between work stress and working conditions ($p>0.05$).

Keywords: Medical Secretary, Working Stress, Ergonomics.

GİRİŞ

Sağlık sektörü yapısı gereği, çok dinamik bir çalışma ortamına sahiptir. Bu dinamiklik hızlı karar alma ve bu kararın hızlı bir şekilde eyleme dönüştürülmesini gerektirmektedir. Bu faaliyetleri icra ederken yanlış ya da eksik yapmak gibi bir alternatifiniz yoktur. Bu durum emek-yoğun bir sektör olan sağlık alanında yoğun stres içerisinde kalmanıza sebep olabilmektedir. Sağlık sektöründe gerek çalışma koşulları gerekse çalışanların kendilerini güvende hissetmeleri kurumsal performansı ve motivasyonu önemli derecede etkileyebilmektedir. Birçok farklı disiplinin bir arada hizmet verdiği bu sektör, aynı zamanda bir insan kaynakları okulu gibidir. Bu okulda çalışanlar gerek hizmet içi eğitimler gerekse uyum eğitimleri olarak içinde buldukları durumun stres ve olumsuzluklarıyla nasıl baş edebileceklerini öğrenirler. Sağlık sektöründe çalışan her bir meslek grubunun farklı motive olma eşikleri, farklı stres eşikleri, farklı tatmin olma eşikleri vardır. Dolayısıyla sağlık sektörü yöneticileri farklı meslek grupları için farklı yöntemleri kullanarak kurumunun başarıya ulaşmasını sağlamak zorunda kalmaktadırlar.

Türkiye’de sağlık sektörü, çalışma koşulları açısından gün geçtikçe iyileşmekte ve çalışan odaklı bir yapıya dönüşmektedir. Bu iyileşmede en önemli faktörlerden birisi de Sağlıkta Dönüşüm Programı olup 2003 yılından itibaren hayata geçirilmesi planlanmış ve devrim niteliğinde kararlar alınarak sağlık politikalarında birinci faz tamamlanmıştır. Sağlıkta Dönüşüm Programı ile hasta odaklı olmaktan, bilgi sistemleri ile donatılmış sağlık hizmetlerine; çalışan odaklı olmaktan, sağlıkta kalite standartlarının oluşturulmasına kadar çığır açan birçok uygulamanın planlandığı ve bu uygulamalarla birlikte birçok yeniliğin hayata geçirildiği görülmektedir. Özellikle Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) çalışmaları sayesinde kalite odaklı bir sağlık sisteminin kurulması yönünde önemli adımlar atılmıştır. SKS’de özellikle çalışan ve hasta odaklılık kavramları üzerinde durulmuş, “iç müşteri” diye tabir edilen sağlık çalışanlarının memnuniyet durumlarına büyük bir önem verilmiştir. Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)’nda hasta ve çalışan odaklı hizmetler boyutu altında, “Sağlıklı Çalışma Yaşamı Standartları” oluşturulmuştur. “Sağlıklı Çalışma Yaşamı Standartları” sağlık çalışanları için ideal ve güvenli bir çalışma ortamı sağlanmasını amaçlayan standartlar bütününden oluşmaktadır. Çalışanların memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin başında çalışma koşulları ve stres faktörleri gelmektedir.

Bu çalışma ile tıbbi sekreterlerin çalışma koşulları ve iş stresi faktörlerinin ilişkisi ve çalışma koşullarının strese olan etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmanın ilk bölümünde literatür bilgisine yer verilmiş olup ikinci bölümde araştırmanın yöntemi ve son olarak bulgular ve sonuç verilerek çalışma tamamlanmıştır.

Stres Kavramı ve İş Stresi

Uzun bir geçmişe sahip olan stres kavramı Latince kökenli *estricave* Fransızca kökenli *estrece* sözcüklerinden gelmektedir. Kavrama 17. Yüzyıl’da felaket, musibet, bela, elem, dert, keder gibi anlamlar yüklenmiştir. Bu anlamlar 18. ve 19.Yüzyıl’da değişerek güç, baskı, zor gibi anlamları ifade etmek için de kullanılır olmuştur (Yirik ve ark. 2014). Günümüzde stresin çok sayıda farklı tanımı bulunmaktadır. Bu kadar çok tanım yapılmasının sebebinin; yaşam koşulları, değişen yaşam tarzları, stresin kaynakları ve etkileşimde bulunulan çevrenin çeşitliliği olduğu düşünülmektedir (Gökdeniz 2005). Stres kavramını ilk tanımlayan Hans Selye (1973) günlük hayatımızın bir parçası haline gelmiş olan stres kavramını, birkaç uzman bilim adamı dışında tam olarak tanımının yapılmadığını savunmuştur. Ayrıca her insanda stres faktörünün etkisinin farklı olmakla birlikte vücutta aynı etkilere yol açtığını belirtmektedir (Selye 1973).

Tıpta ilk kez stres sözcüğü 19. Yüzyılda Claude Bernard tarafından kullanılmıştır. Claude Bernard stresi “*organizmanın dengesini bozan uyarılar*” olarak nitelendirmiştir (Tarhan 2002). Stresin temeli, stres vericilere yönelik canlıların göstermiş olduğu tepkilerdir. Kısacası stres; fiziksel, psikolojik ve sosyal etkenlerin sonucu olarak ruh halinde görülen sıkıntı durumunun hastalık olarak vücuda yansımadır (Saygılı 2000). Stres doğal bir tepkidir. Bu tepkiler sadece insana özgü değildir. Diğer canlılarda da vardır. İnsanları bu tepkileri ifade etmekteki tek farkı dilinin olmasıdır. Stres her durumda kötü veya hastalık hali değildir. Bir işe hazırlanırken veya olumsuz bir duruma karşı stres duygusuyla cevap vermek ve aynı zamanda stresin normal dozunda olması insanı yapacağı iş için harekete geçirir, olumsuzluklara karşı önlem almasını sağlar (Şerbini ve Uzun 1999).

İnsanlar yaşamlarının her anında beden ve ruhen dış ve iç ortamlardan gelen uyarılarla karşılaşır. Bu uyarılar insanın bedensel, ruhsal dengesini, düzenini, uyumunu etkileyip değişmesine neden olur. Bu düzeni sağlamak için insan çaba harcar. Yapılan çabalar yetersiz kalınca insanın düzeni ve dengesi bozulabilir. Beden ve ruhsal olarak tehlikeli olan ve yaşamı tehdit eden uyarıcılara zararlı etken denilir. Zararlı etkenlerin bedensel ve ruhsal boyutu insanın kişilik yapısına göre değişiklik göstermektedir. Strese sebebiyet veren zararlı etmenleri

anlamak, korunmak ve üstesinden gelebilmek için stres konusunda kişinin bilgilenebilmesi gerekmektedir (Tarhan 2002).

Yaşamış olduğumuz zaman diliminde küreselleşme ve yaşanan sıkı rekabet işletmeleri etkilediği derecede, çalışanların çalışma şekillerini ve sosyal ilişkilerini de etkilemiştir. Çalışan bireylerin, kurum yapısı ve ülke ekonomisi bakımından getirdiği maddi yük dolayısı ile araştırmacı kişiler iş stresi üzerinde çalışmalarını yoğunlaştırmıştır. Birleşik Krallıkta yaklaşık beş yüz bine yakın kişinin işe bağlı stres yaşadığı, beş milyon civarında kişinin de aşırı stres yaşadığı, stresin maliyetinin ise 3,7 milyar sterlin olduğu ortaya çıkmıştır (Tekingündüz ve ark 2015). Genel bir ifadeyle iş ortamında çalışan bireylerin yaşamış olduğu stres türüne iş stresi denir. Çalışan bireyin kendisinden kaynaklanan, işin niteliği, iş dışı etmenler stres düzeyini etkilemektedir. İşletme ve işten kaynaklı stres faktörleri; örgütsel politikalar, işin önemi, çalışma şartları, bireyler arası ilişkiler, işin niteliği gibi faktörlerdir (Turunç ve Çelik 2010).

İş ortamından kaynaklanan stres doğrudan veya dolaylı şekilde çalışanların ortak bir problemi olmuştur. Birey zamanının büyük kısmını iş ortamında geçirmektedir. Bireyin sahip olduğu iş, toplumdaki pozisyonunu, yaşam doyumunu, ailesine katkıda bulunduğu imkânı belirlemektedir. İş ortamından kaynaklı stresin önemliliğini belirtmek için Sigmund Freud “*insanın sağlığını koruyan iki temel faktör vardır. İşini sevmesi ve hayatı sevmesi*” şeklinde ifade etmiştir. Hans Selye ise “*stresten kurtulmak için görevinizi en iyi şekilde yapın*” diyerek iş hayatının sağlamış olduğu doyumunu, kişinin bedensel ve akıl sağlığıyla bağlantılı olduğunu vurgulamışlardır. Çalışanlar yaşamlarını güzelleştirmek ve sağlıklarını korumak amacıyla bireysel çaba harcamaktadırlar. Ancak işten kaynaklı stresler geniş bir alana yayıldığından, sağlığı korumak için gereken bireysel çabalar yetersiz kalmaktadır. İş stresi çalışanlarda ciddi boyutta sağlık problemlerinin çıkmasına neden olmaktadır (Baltaş ve Baltaş 2010).

Literatürde hemen hemen tüm çalışma ortamlarında görülebilen stresin, sağlık çalışanlarında görülme oranının daha yüksek olduğu belirtilmektedir. Özellikle hastalarla ilk iletişim kuran ve diğer sağlık personeline göre, hasta ve hasta yakınları ile daha fazla diyalog içerisinde olan sağlık çalışanlarının iş hayatındaki stres düzeylerinin daha yüksek olduğu dile getirilmektedir (Tengilimoğlu ve ark., 2017).

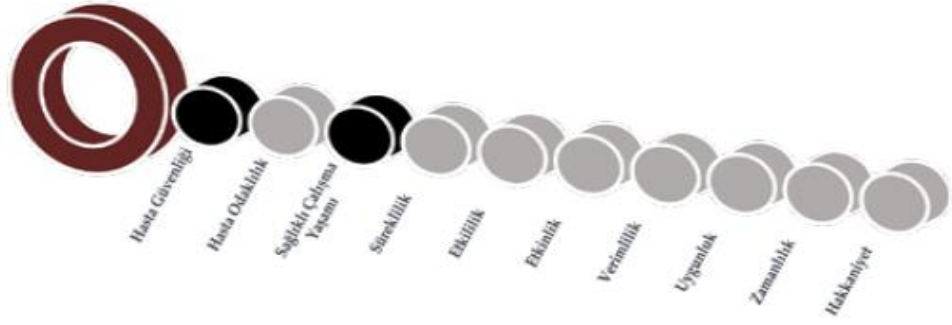
Tıbbi Sekreterlik Mesleği

Tıbbi sekreterler, sağlık kuruluşlarında hekimlerin ve yöneticilerin yazışmalarının yanında bu yazışmaların dosyalanarak arşivlenmesi ile görevli kişilerdir. Uzmanlık isteyen tıbbi sekreterlik mesleğini yapan kişiler, sağlık kuruluşlarında hasta, hasta yakını ve diğer sağlık personeli arasında bağ kurarak iletişimin sağlanmasında önemli rol oynarlar. Sekreterlik süreci iyi işleyen bir sağlık kuruluşunda güvenilir verilere ulaşmak daha kolaydır. Sağlık işletmelerinin daha verimli ve nitelikli bir hizmet verebilmesi için nitelikli sağlık personelinin yanında iyi eğitim almış tıbbi sekreterlere ihtiyaç vardır. Böylelikle sağlık işletmelerinin daha dinamik ve verimli hale gelmesinde önemli rolleri vardır (Acar Karahan 2009). Tıbbi sekreterlik mesleği, önemli bir meslek olmasına karşın çeşitli problemleri bünyesinde bulundurmaktadır. Bu problemlerden birisi tıbbi sekreterlik mesleğinin tanımının açık ve net bir şekilde yapılmamış olmasıdır. Bir diğer problem de iş hayatına yeni başlamış bir tıbbi sekreteri, kurumun yöneticisi inisiyatif kullanarak değişik birimlerde görevlendirebilmektedir. Devlet memuru olarak KPSS puan türlerine göre yerleştirilmeleri sağlanmaktadır ancak mezun sayısına göre açılan kadro yetersiz gelmektedir (Kaplan ve Köksal 2017).

Ülkemizde sağlık sektöründeki yoğun ve karışık iş hayatı tıbbi sekreterlik hizmeti veren kişilerin eğitim düzeylerini de etkilemiştir. Tıbbi sekreterlik mesleği, ilk olarak 1956 yılında Ankara’da, lise düzeyinde mezun olmuş 30 adet kız öğrencinin Amerikalı eğitimciler tarafından yetiştirilmesi ile mezunlar vermiştir. Bunu takiben 1979 yılında sekreterlik liseleri açılmış ve daha sonra da 1982 yılında ön lisans düzeyinde mezunlar vermeye başlamıştır (Ataklı ve ark 2005). Günümüzde ise çeşitli üniversitelerde uzaktan eğitim programları açılarak ve sekreterlik sertifikaları verilmeye başlanmıştır. Önceden tıbbi sekreter sayısının yetersiz olmasından dolayı sekreterlik hizmetlerini sağlık memuru ve hemşireler üstlenmişlerdir. Sağlık kurumlarının daha nitelikli hizmet vermek istemesi ve liyakate uygun çalışan bulundurma politikalarından dolayı tıbbi sekreterlik mesleğinin önemi artmıştır.

Çalışma Koşulları ve Sağlıklı Çalışma Yaşamı

Sağlıklı Çalışma Yaşamı, Sağlık çalışanları için ideal ve güvenli bir çalışma ortamı ve altyapısının sağlanmasıdır. Sağlıkta Kalite Standartlarına göre hastanede sunulan hizmetlerin kaliteli olduğunu söyleyebilmek için bazı hedeflere ulaşılmış olması gerekmektedir. Bu hedefler aşağıda Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. SKS- Hastane Hedefleri (Sağlık Bakanlığı, SHGM, 2015)

Şekil-1 'de görüldüğü gibi sağlık kuruluşlarında kaliteli sağlık hizmeti sunumunun birçok hedefi var olup bu hedeflerden biri de “sağlıklı çalışma yaşamı” hedefidir. Sağlıklı çalışma yaşamının sağlanabilmesi için ise çalışma koşullarının çalışanların beklentilerini karşılayacak düzeyde ve çalışma yaşamı standartlarına uygun yapıda olması gerekmektedir (Sağlık Bakanlığı, SHGM, 2015).

Çalışma hayatının çalışan kişiyi, çalışanın da çalışma hayatını etkilemesi görünen bir gerçektir. Bu sürecin pozitif yönde olması kişi ve kurum sağlığı açısından önem arz etmektedir. Çalışanların fiziksel ve ruh sağlıklarını devam ettirebilmeleri için kişinin çalışma hayatında çeşitli zararlı öğelerden korunması çabaları yakın çağımızdaki bilimin amaçlarından birisi olmuştur (Arcak ve Kasımoğlu 2006). Günümüzde artık sağlık kuruluşları çalışan güvenliği konusuna önem vermekte ve bu alanda bilimsel çalışmaların önemi artarak devam edilmektedir (Yorulmaz vd. 2017).

Çağımızda işletmeler, varlıklarını sürdürebilmeleri için birbirleri ile büyük rekabet içerisindedirler bu rekabette bir adım önde olabilmek için kaliteye (Yorgancıoğlu Tarcan ve Yalçın Balçık, 2020) ve işletme performansına doğrudan katkı sağlayan insan kaynaklarına önem vermektedirler (Akşit Aşık 2010). İşletmelerin çalışanlarından iyi bir performans yakalayabilmesi için çalıştırdığı kişilerin iş memnuniyetlerini göz önünde bulundurmaları önem arz etmektedir. Çalışan kişinin yaptığı işten memnun olabilmesi için fiziki ve sosyal şartlar yönünden kendini mutlu hissetmesi gerekmektedir (Kaya ve ark 2011). Çalışma ortamını etkileyebilecek başlıca unsurlar literatürde yer aldığı şekliyle; aydınlatma, gürültü, sıcaklık ve nem, havalandırma, ergonomi, ücret, çalışma arkadaşları arasındaki ilişki, idare ve personel arasındaki ilişki olarak örnek verilebilir. Diğer işletmelerden bir adım önde olma arzusu, hizmet işletmelerinin kaliteye verdiği önemi artırmaktadır.

Bu çalışmada, tıbbi sekreterlerin çalışma koşulları ve iş stresi faktörlerinin arasındaki ilişki ve çalışma koşullarının iş stresini etkileyip etkilemediği konusu üzerinde durulmuştur.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden tanımlayıcı araştırma deseni kullanılmıştır. Nicel araştırma en basit anlamıyla nicel verilerin toplanmasını ve analizini gerektiren çalışmalardır. Tanımlayıcı araştırmaların en belirleyici özelliği ise araştırma sonuçlarının bir durumu tanımlaması ve bu durumu açıklamak üzere karşılaştırmalar yapmıyor olmasıdır (Büyüköztürk 2018).

Araştırma evrenini Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi hastanesinde çalışan 350 tıbbi sekreterden oluşmaktadır. Araştırmada örneklem büyüklüğü literatürdeki hesaplama araçlarına göre yapılmış ve araştırmada anket uygulanacak toplam katılımcı sayısı 185 olarak bulunmuştur. Araştırmada, hastanede çalışan tüm tıbbi sekreterlere anket formu dağıtılmış ve tıbbi sekreterler tarafından doldurulan 222 anket geri toplanmıştır. Eksik doldurulan 18 anket formu değerlendirmeye alınmamıştır. Bu bağlamda, 204 tıbbi sekreter araştırmaya dâhil edilmiştir.

Araştırmalar verilerin toplanması bakımından anlık, kesitsel ve boyamsal olarak üçe ayrılırlar (Büyüköztürk ve ark 2013). Bu araştırma için ihtiyaç duyulan veriler belirlenen bir aralıkta anlık olarak toplanmıştır. Araştırmada, İş Stresi Ölçeği (İSÖ), Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilmiştir. Türkiye'deki geçerlilik ve güvenilirliği Baltaş (1997) tarafından yapılan ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,81 bulunmuştur. Ölçeğin amacı, stresi algılamanın temel noktalarını ve stresle başa çıkma yollarını araştırmaktır. Ölçeklerdeki sorular 5'li likert tipindedir. Ölçeğin değerlendirilmesinde toplam puan 15'e bölünerek bireyin ölçek puanı elde edilmektedir. A, B, E ve F grupları verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeylerini; C ve D grupları

uyaran etkisi yaratıp başarıyı artıran stres düzeyleri olarak değerlendirilmektedir. Bir diğer veri toplama aracı ise, Akbaş (2011) tarafından oluşturulan çalışma koşulları anketidir. Ölçekteki ifadeler katılım düzeyleri; “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “kararsızım”, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” ifadelerinden oluşmaktadır. Demografik özelliklere ait ifadeler ise, araştırmacı tarafından literatür taranarak oluşturulmuştur.

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 25.0 programı ile analiz edilerek yorumlanmıştır. Analizlerde kullanılacak test tekniklerini belirlemek için normallik testi yapılmıştır (Çizelge 1). Analizler sonucunda veriler normal dağılım göstermediğinden analizlerde parametrik olmayan test teknikleri kullanılmıştır. İkili karşılaştırmalarda Mann Whitney - U, ikiden fazla gruptaki karşılaştırmalarda ise Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır. Boyutlar arasındaki ilişki, Spearman Korelasyon testi ile analiz edilmiştir. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ölçmek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 1. Ölçeklerin Normallik Testi ve Güvenilirlik Analizi Değerleri

Ölçekler	Shapiro-Wilk		Cronbach's Alpha
	İstatistik	p	
İş Stresi (15 Madde)	0,978	0,002	0,81
Çalışma Koşulları (24 Madde)	0,928	0,000	0,73

Ölçeklerin güvenilirlik düzeyini belirlemek amacıyla Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmıştır. İş Stresi Ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,81 olarak (çok yüksek); Çalışma Koşulları Ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı ise 0,73 olarak (yüksek) bulunmuştur.

Araştırmanın yürütülebilmesi için Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulundan 26.12.2018 tarihli 21172 sayılı etik kurulu izni alınmıştır. Ayrıca Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Başhekimliğinden araştırma izni alınmıştır. Araştırmaya katılan bireylere araştırma ile ilgili açıklama anket formunun ön kısmında belirtilmiştir ve sözel bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde sosyo-demografik bulgular, karşılaştırma analizleri, korelasyon analizi ve regresyon analizi tablo halinde sırasıyla verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcılara Ait Sosyo-Demografik Bulgular

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Erkek	80	39,2
	Kadın	124	60,8
İlçe	Selçuklu	120	58,8
	Meram	55	27,0
	Karatay	29	14,2
Medeni Durum	Evli	153	75,0
	Bekar	51	25,0
Öğrenim Durumu	Lise	74	36,3
	Ön lisans	56	27,5
	Lisans	71	34,8
	Lisansüstü	3	1,5
Gelir durumu (TL)	1001-2000	40	19,6
	2001-3000	65	31,9
	3001-4000	61	29,9
	4001 ve üzeri	38	18,6

Tablo 2’de görüldüğü üzere, çalışanların %60,8’i kadınlar, %39,2’si ise erkeklerden oluşmaktadır. Anket çalışmasına katılanların büyük çoğunluğunu Konya-Selçuklu ilçesinden katılanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların % 75’i evli, % 25’i ise bekar. Eğitim durumu lise ve lisans olanların oranı birbirine yakındır. Gelir durumu aralığına bakıldığında %60’ını 2001-4000 TL aralığında geliri olanlar oluşturmaktadır. Yani araştırmaya katılanların %75’i yaklaşık 4000 TL’nin altında gelir durumuna sahiptir.

Tablo 3. İş Stresi Ölçeği İfadelerine Ait Betimleyici İstatistikler

No	İfadeler	Ortalama	Standart Sapma	Stres Puanı
1	Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hisseder misiniz?	2.74	1.096	E
2	İşinizin amacı ve taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüde düşer misiniz?	2.25	1.065	D
3	İşinizde gelişme ve ilerleme konusunda sizin için var olan imkânlardan şüpheye düşer misiniz?	2.69	1.149	E
4	Normal bir iş gününde bitirilemeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hisseder misiniz?	2.84	1.147	E
5	Çevrenizdeki kimselerin birbirleriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağımızı düşünür müsünüz?	2.52	0.995	D
6	İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hisseder misiniz?	2.02	1.207	D
7	Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?	2.74	1.341	E
8	İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız?	2.45	1.013	D
9	Tanıdığımız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyar mısınız?	2.71	1.074	E
10	İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hisseder misiniz?	1.97	1.031	C
11	Amirinizin sizi etkileyen karar ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hisseder misiniz?	2.35	1.038	D
12	Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne beledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz?	2.18	0.993	D
13	Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz?	2.57	1.244	D
14	Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?	2.58	1.286	D
15	İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu hisseder misiniz?	2.27	1.292	D

Tablo 3’te görüldüğü üzere, İş Stresi Ölçeği ifadelerine ait betimleyici istatistik ortalamalarının çoğunlukla “D” ve “E” stres puanına sahip olunduğu görülmektedir.

Tablo 4. Çalışma Koşulları Anketine Yönelik İfadelere Ait Betimleyici İstatistikler

No	İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
1	Mesainizden ayrıldıktan sonra sosyal hayatınıza yeterli kadar vakit ayırdığınıza	2.83	1.248
2	Tıbbi Sekreter olmayı isteyerek seçtiğinize	3.02	1.326
3	Serviste etkin hizmet verdiğinize	3.90	1.112
4	Çalıştığınız hizmet biriminden memnun olduğunuza	3.61	1.205
5	Çalıştığınız hizmet biriminde huzursuzluk yaratan arkadaşlarınız olduğunda size olumsuz olarak yansıdığına	3.64	1.230
6	Sizin bir üst amiriniz çalışma ortamında çatışma ortamı olduğunda olaylara objektif yaklaştığına	3.15	1.203
7	Çalıştığınız hizmet biriminde çatışmanın olması hizmetleri etkileyebileceğine	3.47	1.185
8	Çatışmanın olması verilen hizmet seviyesinin arttıracığına	2.49	1.344
9	Çalıştığınız hizmet biriminde çatışmacı bir yönetim içinde çalışmaktan verim alacağınıza	2.16	1.205
10	Çalıştığınız hizmet biriminde uzlaşmaz çatışmalara yönetimin el koyacağına	3.09	1.163
11	Çalıştığınız hizmet biriminde uzlaştırıcı bir çatışma yöntemi hizmetlerinizi arttıracığına	3.21	1.234
12	Personel sayısının yetersiz olması performansınızı etkilediğine	3.74	1.215
13	Çalışma arkadaşlarınız çalışırken sizi gerek iş yükü gerekse hal ve tavırlarıyla sizi zor durumda bıraktığına	3.18	1.295
14	Çalışma koşullarının ağırlığından dolayı fiziksel veya ruhsal olarak kendinizi rahatsız veya huzursuz hissettiğinize	3.42	1.144
15	Malzeme sayısının veya işlev yetersizliğinden hasta ve hasta yakınlarına karşı zor durumda kaldığınıza	3.33	1.126
16	Çalıştığınız birimdeki fiziksel çevreden etkilenererek veriminizin arttığına	3.16	1.250
17	Çalışırken yemek yemeye yeterli kadar vakit ayırabildiğinize	3.28	1.258
18	Hizmet verdiğiniz görevin dışında sizin yapamayacağınız işleri yaptığınıza ve sorumluluğunuz içine girdiğinde	3.22	1.323
19	Çalıştığınız hizmet biriminde enfeksiyon riskine karşı korunduğunuza	2.87	1.268
20	Hizmet verdiğiniz birimde hasta sayısının fazla olması hizmet veriminizi etkilediğine	3.36	1.238

21	Aylık veya haftalık nöbet listeniz hazırlanırken sizin görüşlerinizin alınması iş veriminizi arttırdığına	3.04	1.475
22	Çalıştığınız kurumda hizmet içi eğitimlerin yeterli ve gerekli olduğuna	3.31	1.182
23	Kariyer gelişiminde bir değişme, iş veriminizde bir değişmeye veya motivasyona neden olduğuna	3.49	1.218
24	Çalıştığınız hastanede yapılan sosyal etkinliklerin hasta tedavilerine yansıtacağına ve hemşirelerin iş veriminin artacağına	3.75	1.082

Tablo 4’te çalışma koşulları ifadelerine ait ortalamalar verilmiştir. İfadeler içerisinde “Çalıştığımız hastanede yapılan sosyal etkinliklerin hasta tedavilerine yansıtacağına ve hemşirelerin iş veriminin artacağına” ait ifade en yüksek ortalamaya sahip olarak bulunmuştur.

Araştırmada sosyo-demografik özelliklerine göre ölçekler arasındaki karşılaştırma tabloları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyetine göre İş Stresi ve Çalışma Koşulları

Ölçekler	Cinsiyet	N	Sıra Ortalama	U	p
İş Stresi	Erkek	80	105,31	4735,500	0,585
	Kadın	124	100,69		
Çalışma Koşulları	Erkek	80	103,16	4907,000	0,897
	Kadın	124	102,07		

Tablo 5’te görüldüğü üzere, cinsiyete göre yapılan Mann-Whitney U testine göre ölçek puanları bakımından istatistiksel anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 6. Yaş Aralığına Göre Karşılaştırma

Ölçekler	Yaş aralığı	N	Sıra Ortalama	p
İş Stresi	18-25	10	109,20	0,722
	26-35	89	97,13	
	36-45	86	106,48	
	46 ve üzeri	19	106,13	
Çalışma Koşulları	18-25	10	103,90	0,188
	26-35	89	92,46	
	36-45	86	110,08	
	46 ve üzeri	19	114,53	

Tablo 6’da görüldüğü üzere yaş aralığına göre yapılan Kruskal-Wallis H testine göre ölçek puanları bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 7. Katılımcıların Öğrenim Durumuna İş Stresi ve Çalışma Koşullarının Karşılaştırılması

Ölçekler	Öğrenim	N	Sıra Ortalama	p
İş Stresi	Lise	74	91,67	,116
	Ön lisans	56	105,50	
	Lisans	71	112,91	
	Lisansüstü	3	67,33	
Çalışma Koşulları	Lise	74	94,89	,065
	Ön lisans	56	114,70	
	Lisans	71	103,53	
	Lisansüstü	3	38,17	

Öğrenim durumuna göre yapılan Kruskal-Wallis H testine göre ölçek puanları bakımından istatistiksel anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 8. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre İş Stresi ve Çalışma Koşullarının Karşılaştırılması

Ölçekler	Gelir durumu (TL)	N	Sıra Ortalama	p	Bonferroni
İş Stresi	1001-2000	40	84,15	,025*	1 – 3 (,003)**
	2001-3000	65	99,66		
	3001-4000	61	119,71		
	4001 ve üzeri	38	99,04		
Çalışma Koşulları	1001-2000	40	97,61	,311	
	2001-3000	65	96,95		
	3001-4000	61	114,45		
	4001 ve üzeri	38	97,96		

* $p<0,05$ (İstatistiksel Anlamlılık Değeri)

** $p<0,0125$ (İstatistiksel Anlamlılık Değeri)

Çalışanların gelir durumuna göre yapılan Kruskal-Wallis H testine göre ölçek puanları bakımından yalnızca iş stresi ölçeğinde istatistiksel anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Farklılığın kaynağını tespit etmek için yapılan Bonferroni düzeltme testi sonuçlarına gelir durumu 1001-2000 TL ile 3001-4000 TL olanlar farklılığın kaynağını oluşturmaktadır.

Tablo 9. Katılımcıların İş Stresi ve Çalışma Koşulları Arasında Korelasyon Analizi

Spearman Korelasyon Analizi (n=204)		İş Stresi	Çalışma Koşulları
İş Stresi	r	1	0,069
	p	.	0,328
Çalışma Koşulları	r		1
	p		.

r= korelasyon katsayısı; p=istatistiksel anlamlılık değeri; %95 güven aralığı

Tablo 9’da korelasyon analizi sonuçlarına göre; iş stresi ile çalışma koşulları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (p>0,05).

Tablo 10. İş Stresi ile Çalışma Koşulları Arasında Lineer Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	sh	t	F	p	R ²
İş Stresi	Sabit	33,340	4,472	7,456	0,642	0,424	0,003
	Çalışma Koşulları	0,046	0,057	0,801			

Çalışma koşullarının iş stresini etkileyip etkilemediği amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 9’da verilmektedir. Analiz sonucunda kurulan regresyon modeli anlamlı bulunmamıştır (F=,642; p>0,05). Yapılan analiz sonucuna göre çalışma koşulları (B= ,046; p>0,05) iş stresini etkilememektedir.

TARTIŞMA

Araştırma sonucunda; çalışma koşullarının iş stresini tetiklemediği, iş stresi ile çalışma koşulları arasında herhangi bir ilişkinin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Aydın Sayılan ve Mert Boğa’nın (2018) yaptığı bir çalışmada da benzer bir şekilde sağlık bakım çalışanlarının iş stresi puanları ile tıbbi hataya eğilimleri düşük olup, ölçekler arasında anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür.

İş stres skorları ortalamalarına bakıldığında sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres düzeyine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışma koşullarını ölçmeye yönelik ifadelerden “Çalıştığımız hastanede yapılan sosyal etkinliklerin hasta tedavilerine yansıtacağına ve hemşirelerin iş veriminin artacağına” ait ifade en yüksek ortalama puana sahiptir. Bu bağlamda, çalışanlar hastanede sosyal etkinliklerin olmasının tedavi verimini artıracaklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada, çalışma koşullarının katılımcıların gelir durumuna göre ölçek puanlarında anlamlı fark bulunmuştur. İş stresi ölçeği puanlarında anlamlı fark görülmüştür. 3001-4000 TL arasında geliri olan çalışanların stres puanları diğer gelir durumundakilere göre yüksek bulunmuştur. Pekerşen (2015) tarafından otel işletmelerinde çalışan aşçıların iş stresi ve iş doyumu ile ilgili araştırmada gelir durumunun farklı ücrete tabi olan çalışanlarda anlamlı bir fark görülmediği sonucuna ulaşılmıştır. Akça (2014) tarafından otel işletmelerinde çalışanlara yönelik yapılan araştırmada da benzer sonuca ulaşıldığı görülmüştür.

Araştırmada, iş stresi ve çalışma koşulları arasında yapılan korelasyon analizinde anlamlı fark bulunamamıştır. Tekin (2013) tarafından hemşireler üzerinde yapılan çalışmada, çalışan hemşirelerde sözel saldırı ve psikolojik baskı arasındaki anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucunu bulmuştur. Noghanchi ve arkadaşları (2019) tarafından yapılan araştırma da ise iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Özaslan’ın 2010 yılında araştırma görevlileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada, araştırma görevlilerinin almış oldukları ücretin yeterli gelmesindeki etmenler; bekâr olmaları ve eşlerinin çalışıyor olması görülmüştür. Bun ek olarak görev aldıkları sınavlardan gelen gelirler bu boyutta değerlendirilmiştir. Güvenli ve sağlıklı çalışma konusunda ise binalarda güvenlik önlemlerinin az olmasına karşın kendilerini tehlikede hissetmemekte oldukları görülmüştür. Semercioğlu (2012) tarafından kamu ve özel hastanelerde çalışan tıbbi sekreterler üzerinde yapılan çalışmada, iş doyumu ve örgütsel güven açısından karşılaştırılmalı analizlerde istatistiksel olarak anlamlı bir farkın

olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Araştırma sonucunda, iş stresi ölçeğindeki ifadeler içerisinde çalışanların hemen hemen her zaman katılım dediği ifade “Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?” sorusudur. Stres puanı ortalamalarına bakıldığında çalışanların çoğunlukla D ve E stres puanına yani sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Aynı zamanda uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen iş stresi düzeyidir. Uysal ve Ateş (2018) tarafından özel sağlık sektöründe yapılan çalışmada yöneticilerin tarafsız olmasının sağlık kuruluşlarındaki adaleti sağlayabileceği, adaletin sağlanması neticesinde örgütteki performansın artabileceği ve motive edici faktörlerin ön planda tutulabileceği ortaya konulmuştur. Diğer taraftan terfi süreçlerinin çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerine göre şekillendirilmesi ile bu sürecin başarılı bir şekilde yürütülebilmesi sağlanabilecektir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonuçları doğrultusunda; çalışanların iş stresini durumlar ortadan kaldırılmalı, çalışma ortamındaki olumsuzluklara karşı yöneticiler tarafından gerekli önlemler alınmalı, sosyal faaliyetleri düşük olan işletmelerin çalışan motivasyonuna olumlu etki yapacağı ve iş stresini azaltacağı düşünülerek bu doğrultuda faaliyetler yapılmalıdır. Yöneticiler tarafından çalışanların fikir, görüş ve önerileri de dikkate alınmalı, belirli aralıklarla çalışma listeleri gözden geçirilmeli ve sosyal aktiviteler kurum tarafından desteklenmelidir.

KAYNAKLAR

Acar Karahan Ş, (2009). Hacettepe ve Erciyes Üniversiteleri Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programlarının Karşılaştırılması İncelenmesi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

Akça R, (2014). Otel İşletmelerinde Mobbing, İş Stresi ve İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Akşit Aşık N, (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, Türk İdare Dergisi, cilt 467, (6):s.31-51.

Akbaş G, (2011). Hemşirelerin Çalışma Koşullarında Ortaya Çıkan Olumsuzlukların Giderilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Arcak R, Kasımoğlu E, (2006). Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri, Dicle Tıp Dergisi, cilt 33 (1): s.23-30.

Ataklı A, Ekinci S, Kafadar H, (2005). Tıbbi Sekreter Adaylarının Bellek, Dikkat, Öğrenme, Düşünme ve Zihinsel Faaliyet Hızının Değerlendirilmesi, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 8(2):190-192.

Aydın Sayılan A, Mert Boğa S. (2018). Hemşirelerin İş Stresi, İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Destek Düzeyi ile Tıbbi Hataya Eğilimleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 20(1):11-22

Büyüköztürk Ş. (2018). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El kitabı. Pegem Atf İndeksi, s.1-214.

Baltaş Z, Baltaş A. (2010). Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, 26. Baskı, s.65-76, İstanbul.

Baltaş A, Baltaş Z. (1997). Stres ve başa çıkma yolları 16. Baskı. Remzi Kitabevi. İstanbul.

Cohen S, Williamson G. (1988). Perceived stress in a probability sample of the US In: Spacapan S, Oskamp S, editors. The social psychology of health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology.

Coşkun R, Altunışık R, Yıldırım E. (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, Güncellenmiş 9. Baskı, Sakarya.

Gökdeniz İ. (2005). Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 13, s.174.

- Kaplan A, Köksal A, (2017). Türkiye’de Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Eğitiminin İncelenmesi, Mesleki Uygulamalar, Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi, cilt 16 (2):s.67.
- Kaya MD, Güzel D, Çubukçu B. (2011). İlica Şeker Fabrikası Çalışanlarının İş Memnuniyeti, Ergonomik Çalışma Koşulları ve İş Stresi Yönünden İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(2):51-54.
- Noghanchi Saleh, Z, Loghmani, L, Rasouli,M, Nasiri,M, Borhani,F.(2019). Moral Distress And Compassion Fatigue İn Nurses Of Neonatal İntensive Care Unit. Electron J Gen Med 2019;16(2):em1 16 ISSN:2516-3507.
- Özaslan G. (2010). Araştırma Görevlilerinin Çalışma Yaşamı Kalitesinin Değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Pekerşen Y, (2015). Otel İşletmelerinde Çalışan Aşçıların İş Stresi İle İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Toksik Davranışları Arasındaki İlişki, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Mersin.
- Sağlık Bakanlığı SHGM (2015). Sağlıkta Kalite Standartları. Ankara, 2015.
- Saygılı S, (2000). Strese Son, Türedav, İstanbul, s.9.
- Selye H. (1973). The Evolution of the Stress Concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatoxic hormones. American Scientist, 61(6):692-699.
- Semerçioğlu MS, (2012). Özel Ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu Ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Şerhini LA, Uzun T. (1999). Stresi Yen, Problem ve Çözüm, Uysal Kitabevi, s.12-13. Konya.
- Tarhan N. (2002). Stresi Mutluluğa Dönüştürmek, Timaş Yayınları, 2. Baskı, s.10-11.İstanbul
- Tekin HH. (2013). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma Durumları ve Stres Durumlarının Değerlendirilmesi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Tekingündüz S, Kurtuldu A, Öksüz S. (2015). İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 3(4):27-42.
- Tengilimoğlu D, Zekioglu A,Topçu HG. (2017). Sağlık Çalışanlarının Sağlıklı Çalışma Ortamına İlişkin Algılarının İncelenmesi. ACU Sağlık Bil Dergisi, <https://doi.org/10.31067/0.2018.85>
- Turuç Ö, Çelik M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, sayı:2, s.186.
- Uysal B, Ateş, M. (2018). A Study on the Relationship Between Organizational Justice and Impartiality in Private Hospitals. Hacettepe Journal of Health Administration, 21(4):767-787.
- Yirik Ş, Ören D, Ekici R. (2014). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi, Journal of Yasar University, sayı: 35, s.6224.
- Yorgancıoğlu Tarcan, G., Yalçın Balçık, P. (2020). Sağlık Hizmeti Kalite Algısını Etkileyen Faktörlerin SERVPERF Modeli İle Belirlenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1): 81-92.
- Yorulmaz M, Evirgen H, Yıldız A. (2017). Kesici-Delici Alet Yaralanma Oranı Değerlendirmesi: Bir Kamu Hastaneler Birliği Örneği. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi sayı: 3(6):245-254.