


SAĞLIK KURUMLARINDA PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İHLALİ VE HASTA GÜVENLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE YÖNETİM DESTEĞİNİN ETKİSİ

 Hakan ERKUTLU^a

 Hatice UÇAK^b

Özet

Bu araştırmanın amacı sağlık sektöründe psikolojik sözleşme ihlali ve hasta güvenliği arasındaki ilişkide yönetim desteğinin düzenleyici rolü olup olmadığını araştırmaktır. Araştırmanın örneklemini Nevşehir’de faaliyet gösteren bir kamu ve bir özel hastanedeki ameliyathanede çalışan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma bulgularına göre psikolojik sözleşme ihlali ile hasta güvenliği arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca, psikolojik sözleşme ihlali ve hasta güvenliği arasındaki ilişkide yönetim desteğinin düzenleyici rolü bulunmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik sözleşme ihlali, Hasta güvenliği, Yönetim desteği.



THE EFFECT OF MANAGEMENT SUPPORT ON THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION AND PATIENT SAFETY IN HEALTHCARE ORGANIZATIONS

Abstract

This study aims to determine whether management support has a moderating role in the relationship between psychological contract violation and patient safety in the healthcare sector. The research sample is composed of healthcare workers working in operating rooms in both public and private hospitals operating in Nevşehir. According to the research findings, it was found that there was not a significant relationship between psychological contract violation and patient safety. Moreover, the moderating role of management support in the relationship between psychological contract violation and patient safety has not been found.

Keywords: Psychological contract violation, Patient safety, Management support.



Giriş

İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri için gereksinim duydukları önemli girdilerden biri insan gücüdür. İnsan gücünün istihdamı, örgüte olan bağlılığı ve çalışma ortamının güvenilirliği örgütün başarısı açısından önemli olduğundan örgüt içinde çalışan davranışları pek çok sektörde araştırma konusu olmaktadır. Çalışanlar ve örgüt arasındaki ilişki

^a Prof. Dr., Nevşehir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, erkutlu@nevsehir.edu.tr

^b Dr. Öğr. Üyesi, Kapadokya Üniversitesi, Kapadokya Meslek Yüksekokulu, Ameliyathane Hizmetleri, haticeucak2008@gmail.com

Makale Geliş Tarihi: 20.03.2022, Makale Kabul Tarihi: 16.05.2022

tamamen ekonomik görüldüğünden, taraflar arasındaki alışveriş ilişkisinde iş sözleşmesi yasal zeminde garanti altına alınır. İki taraf arasında yapılan sözleşmede, çalışma saatleri, hastalık ve kaza durumu ve fesih koşulları gibi maddeler yer alır. Örgüt ile çalışan arasında ekonomik ve yasal olarak tanımlanan ilişkiye ek olarak taraflar arasında yazılı olmayan psikolojik ve sosyal değişime dayalı farklı bir ilişki de bulunmaktadır (Raeder & Grote, 2012, s. 2).

Bu psikolojik ve sosyal değişime dayalı bir ilişki karşılıklı bir dizi beklentiye neden olabilir. Bu beklentilerin örgüt için karşılığı; ihtiyaç duyulduğunda fazla çalışma, farklı görevleri de yerine getirme ve yüksek performans olurken, çalışan için ise karşılığı; fazla mesai sonrası ücret almak, takdir edilmek, kayırlamak ve terfi almaktır. İşte bu yazılı olmayan bireysel algıya dayanan beklenti ve farklılıklar son yıllarda örgütler için yeni bir olgu olan psikolojik sözleşme kavramıyla açıklanmaktadır. Taraflar arasında oluşan psikolojik sözleşmenin şartları yerine getirilmediğinde taraflar arasındaki ilişki bozulabilmekte, diğer bir ifadeyle psikolojik sözleşme ihlal edilmektedir. Psikolojik sözleşme ihlâli, çalışanların işten ayrılmasına, iş tatminsizliğine, iş kurallarına uymama ve kullanılan malzeme ve cihazlara karşı tahrip edici davranışlara daha çok yöneldiği ifade edilmektedir (Robbins, 1998'dan aktaran Dikili, 2013, s. 206).

Bu çalışmada ameliyathane ünitesinde çalışanlar ile hastane arasındaki psikolojik sözleşme ihlâli ve hasta güvenliği ilişkisi ele alınmaktadır. Çalışmada araştırma sorusu, psikolojik sözleşme ihlali ve hasta güvenliği arasındaki ilişkide yönetim desteğinin düzenleyici rolü olup olmadığı temel araştırma sorusu olarak ele alınmıştır. Araştırma sonuçları kapsamında psikolojik sözleşme ihlâlinin, taraflar arasındaki tutum ve davranışlarının anlaşılması ve örgüte yönelik çözüm yolu göstermesi açısından hastane yöneticilerine yararlı bilgiler sunacağı düşünülmektedir.

A. TEORİK ÇERÇEVE

1. Psikolojik Sözleşme

Örgütlerde insan kaynağının istihdamı, eğitimi, gelişimi ve yasal olarak taraflar arasında yapılan iş sözleşmesi ile örgüt ve çalışan arasındaki ilişki başlar. Bu iş ilişkisinde taraflar yasal metnin getirdiklerini kabul etmekle birlikte söze ve yazıya dökülmemiş beklentilerini de iş akdine taşır. Bu görünmez beklentiler zamanla karşılıklı çıkarların dışına taşıdığına örgüt ve çalışan arasında sorunlar oluşur. Chris Argyris'e (1960) göre psikolojik sözleşme kavramı, iki taraf arasında, birbirlerinin kurallarına saygılı olmaya dayalı, örtük ve yazılı olmayan anlaşma olarak tanımlanabilir. Levinson ve arkadaşları (1962) psikolojik sözleşmeyi; örgüt ve örgüt çalışanı arasındaki karşılıklı beklentilerin toplamı olarak; organizasyon psikoloğu olan Schein (1980) ise psikolojik sözleşmeyi; kişi ve örgüt arasındaki karşılıklı beklentileri yazılı olmayan bir beklentiler biçiminde ifade etmiştir (Behrens, 2009, s. 11).

Roehling (1997) kavramı özellikle organizasyon ve insan gücü arasındaki karşılıklı beklentiler olarak ele almaktadır. Rousseau ise (1989) psikolojik sözleşmelerin yeniden kavramsallaştırılmasını esas olarak "Örgütlerde psikolojik sözleşmeler" adlı çalışmasından sonra psikolojik sözleşme araştırmalarına değişik bir bakış açısı getirmiştir. Rousseau (1989) psikolojik sözleşme kavramının odak noktasını; tarafları karşılıklı taahhütlere bağlayan ve algılanan vaatlere odaklayan beklentiler olduğunu ancak

bunun yanı sıra kişinin kendi davranışları algıları ve örgüt davranışındaki özneliliğin de psikolojik sözleşmeyi etkilediğın ortaya koymaktadır (Minssen & Wehling, 2011, s. 317).

Psikolojik sözleşmenin bileşenleri ve onun anlayışları zaman içinde değışmiş ve onu tanımlayan yazarlar psikolojik sözleşme kavramını literatürde daha geniş anlamda kullanmışlardır. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir: Levinson vd. (1970) psikolojik veya yazılı olmayan sözleşmenin karşılıklı beklentilerin bir ürünü olduğunu ve iki özelliğinden bahseder; birincisi büyük ölçüde örtük ve söylenemez olduğu, ikinci özelliğı ise bu sözleşmenin sık sık kişi ve şirket ilişkisinde öncelikli olduğudur (Behrens, 2009, s. 13). Psikolojik sözleşme, çalışan ve örgüt arasında sözle ifade edilmeyen, örtük, tarafların iş ilişkileri içerisinde birbirlerine vermeyi ve almayı umdukları, psikolojik yönü bulunan anlaşma olarak tanımlanmaktadır (Cihangiroğlu & Şahin, 2010, s. 3). Psikolojik sözleşme; kişi ve örgüt arasındaki karşılıklı beklentileri yazılı olmayan beklentiler olarak ifade etmiştir (Behrens, 2009, s. 11). Rousseau (2001) psikolojik sözleşmeyi, işçinin bilincinde yer alan, karşılıklı beklenti ve yükümlülükleri ile çalışma ilişkisini temsil eden ve çalışanların iş ilişkisindeki algı ve deneyimlerini yapılandıran bir zihinsel model olarak tanımlamaktadır (Minssen & Wehling, 2011, s. 314).

Macneil (1985) yaptığı bir çalışmada; psikolojik sözleşmenin işlemsel (maddi değışimler) ve ilişkisel olmak üzere iki türünün olduğunu belirtmektedir.

Psikolojik sözleşme kavramı, resmi, yasal sözleşmede belirtilen karşılıklı yükümlülüklerin ötesine geçen çalışan ve şirket arasındaki ilişkide karşılıklı beklentileri ve teklifleri ifade eder. Çalışan ile örgüt arasındaki beklentiler; az ya da çok örtük teklifler, yöneticilerin ve çalışanların davranışlarından ya da organizasyona özgü olaylardan da kaynaklanabilir (Raeder & Grote, 2012, s. 8).

İşletme ile çalışan arasında yapılan yasal iş sözleşmesinde yer alan maddeler şunlardır:

- Sözleşme süresi (işe başlama ve muhtemelen bitirme, sabit süre),
- İşlev veya iş etkinliğı,
- Ücret,
- Çalışma saatleri ve tatil,
- İş sonlandırma,
- Sosyal yardımlardır.

Psikolojik sözleşme ise yükümlülük ve beklentilerden oluşur. İş sözleşmesinin ötesine geçen bu sözleşme yasal olarak uygulanamaz. Psikolojik sözleşmenin kilit soruları şunlardır,

- İstihdam ne kadar güvenli?
- Ne kadar çaba ve performans bekleniyor?
- Kişinin kendi yetkinlikleri daha ne kadar geliştirilebilir?
- Maaş ne kadar adil?

Belirlenen çalışma süresinin ötesinde ne kadar iş bekleniyor? gibi bu sorular çalışanın yönetimine karşı oluşturduğu beklentilerdir (Raeder & Grote, 2012, s. 3).

İşveren ve iş gören arasındaki ilişkide yasal ve psikolojik sözleşmede beklenti ve teklifler farklılık gösterir (Tablo 1).

Tablo 1. Yasal ve psikolojik sözleşmede beklenti ve teklifler

Yasal Sözleşme			
İşveren	<i>Hedefler</i>	→	İşgören
İşveren	<i>Başarı hedefi</i>	←	İşgören
Psikolojik Sözleşme			
İşveren	<i>İşyeri güvenliği ve gelişim seçenekleri</i>	→	İşgören
İşveren	<i>Kişisel sorumluluk/ Sadakat</i>	←	İşgören

Kaynak: Raeder ve Grote, 2012, s. 3.

2. Psikolojik Sözleşme İhlali

Örgüt ve çalışan arasında resmi, yasal sözleşmede belirtilen karşılıklı yükümlülüklerin ötesine geçen çalışan ve şirket arasındaki ilişkide karşılıklı beklentileri ve teklifler yerine getirilmediğinde ya da ihlal edildiğinde psikolojik sözleşme taraflar arasında ihlal edilmiş olur. Psikolojik sözleşme ihlalini Morrison ve Robinson (1997) Psikolojik sözleşme ihlalini, çalışan ile kuruluşu arasındaki karşılıklı yükümlülükler hakkındaki inançlardan oluşur ve çalışanın örgütün bu yükümlülüklerden birini veya birkaçını yerine getirmediğine inanması durumunda genellikle yaşanan öfke ve ihanet duygularını ifade eder (Morrison ve Robinson, 1997'den aktaran Cihangiroğlu & Şahin, 2010, s. 10). Psikolojik sözleşme ihlali, psikolojik sözleşmenin yerine getirilme seviyesi ile ilgili olan, çalışan tarafından örgüte yönelik oluşturulan yargılar kapsamında ortaya çıkan bilişsel bir deneyimdir (Erkutlu, 2017, s. 25). Son olarak Robinson ve Rousseau (1994) göre, psikolojik sözleşmenin ihlalinin örgütte; eğitim imkânlarının hiç sağlanmaması, taahhüt edilen ücret ile gerçek ücretler arasında tutarsızlık olması, iş güvenliği derecesinin beklenildiği gibi olmaması, çalışma ortamında yapılan değişikliklerden çalışanın haberdar olmaması gibi konularda ortaya çıktığıdır (Cihangiroğlu & Şahin, 2010, s. 11).

3. Hasta güvenliği

Hasta güvenliği kavramı hastaya sunulan sağlık hizmetinin kalitesi ölçülmektedir. Hasta güvenliği Tıp Enstitüsü (Institute of Medicine) tarafından hasta güvenliği "hastaların zarar görmesinin önlenmesi" olarak tanımlanmaktadır. Sağlık Araştırmaları ve Kalite Kurumu (Agency for Healthcare Research and Quality-AHRQ) ise hasta güvenliğini; tıbbi bakımın neden olduğu kaza sonucu veya önlenemez yaralanmalardan kurtulma olarak tanımlar. Daha geniş bir tanım olarak hasta güvenliği, sağlık hizmeti sunumunda güvenilir bir sistem elde etme amacına doğru güvenlik bilimi yöntemlerini uygulayan sağlık hizmetleri sektöründe bir disiplindir. Hasta güvenliği aynı zamanda sağlık bakım sistemlerinin bir özelliğidir; Olumsuz olayların görülme sıklığını ve etkisini en aza indirmek ve olumsuz olaylardan kurtulmayı en üst düzeye çıkartmaktır (Emanuel vd., 2009, s. 16).

Hasta güvenliği, sağlık hizmetleri bağlamındaki hataların önlenmesi ve bu hataların neden olabileceği hasta hasarlarının eliminasyonu veya azaltılmasıdır (Akalin, 2005, s. 142). Hasta güvenliğini tehdit eden faktörlerden bazıları şunlardır; hastane enfeksiyonları, tanı hataları, iletişim hataları, ilaç hataları, düşmeler cerrahi girişim ile yanlış taraf cerrahisi, kesici-delici alet yaralanmaları, yabancı cisim unutmama ve cerrahi alan enfeksiyonlarıdır.

4. Yönetim Desteği

Yönetim desteği, çalışanlara yönelik ilgi çekici ve destekleyici bir yönetim tarzı benimseyen yöneticileri içerir. Yönetim desteğinde yer alan katılımcı yönetim anlayışı, iş birliği ve dayanışmaya, açık iletişime ve başarılı insanların işe alınmasına değer veren, çalışanların karar alma süreçlerine katılımını sağlayan bir yönetim anlayışıdır. Yönetimsel destek, yöneticiler ve çalışanlar arasında olumlu bir ilişki gerektirir. Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişim dürüst ve doğrudan olmalıdır. Bu tür bir iletişim, yönetimin dürüst olarak kabul edilmesini sağlar. Bütünlük duygusu ile güvenilir kabul edilen bir yönetim altyapısı oluşturur (Nikandrou vd., 2000, s. 336). Yönetim, çalışanların kendilerini yerine koyarak, empati kurarak ve çözüm bularak ne tür sorunlar yaşadıklarını belirlemelidir. Bu sayede ihtiyaçları yönetim tarafından karşılandığı hissedilen çalışanların, yönetime ve organizasyonun amacına karşı bir güven duygusu geliştirmeleri sağlanır. Çalışanlar yönetim tarafından desteklendiklerinde kendilerini değerli hissederler (Çekmecelioğlu vd., 2021).

5. Psikolojik Sözleşme İhlali ve Hasta Güvenliğine Yönelik Araştırmalar

Literatürde psikolojik sözleşme ihlalinin, örgütsel bağlılık, sinizm, yenilikçi davranış, işten ayrılma, personel güçlendirme gibi farklı değişkenler üzerine etkisini analiz eden araştırmalara rastlanmıştır. Ancak yurt içi ve yurt dışı yayın taramasında psikolojik sözleşme ihlalinin, hasta güvenliği üzerindeki etkisini analiz eden çalışmaya/çalışmalara rastlanılmamıştır.

Sadece psikolojik sözleşme ihlalinin, çalışan güvenliği üzerindeki etkisini analiz eden birkaç araştırmaya rastlanılmıştır.

Hasta güvenliğini sağlamada en önemli sağlık insan gücü olduğundan bu araştırmalarda edinilen bulgularının araştırmayı dolaylı destekleyeceği düşünüldüğünden araştırma sonuçları aşağıda özetlenmiştir.

McCabe ve Sambrook, (2013) tarafından yapılan İngiliz sağlık servisindeki acil ve toplum sağlığı hastanelerinde 28 çalışan hemşire ve 11 hemşire yöneticisinin katılımıyla gerçekleştirdikleri araştırmada psikolojik sözleşme ihlalinin sonucunda hemşirelerin iş tatmininde azalma olduğunu anekdotsal kanıtlar ile ortaya koymuşlardır.

Corder ve Ronnie (2018) tarafından Güney Afrika'daki özel bir hastanede 13 hemşireyle yarı yapılandırılmış görüşmeler yoluyla psikolojik sözleşmenin hemşire motivasyonu üzerindeki etkisini inceleyen araştırmada dengeli psikolojik sözleşmeye sahip hemşirelerin hasta bakımına bağlılıkları ve kariyer olarak ilerleme istekleri olduğu ve iyi performans karşılığında, hemşirelerin beklentileri, takdir ve onay gibi maddi olmayan ödülleri, ilişkisel bir türün anahtar göstergelerini ortaya koymuşlardır.

Vogelgesang, Crossley, Simons ve Avolio (2020) yaptıkları araştırmada psikolojik sözleşmeler ihlal edildiğinde, algılanan lider davranışları üzerindeki olumsuz bir etki görüldüğü ve kişinin liderle olan güven ilişkisinin bozulduğunu ifade etmektedirler. Güven hızı ilişkisi ile psikolojik bir sözleşme ihlali arasındaki ilişkide liderin davranışsal bütünlüğünün aracı rolü oynadığının ortaya koymuşlardır.

Mareike, Reimann, Jakob ve Guzy (2017) tarafından yapılan çalışmada psikolojik sözleşme ihlalinin çalışan sağlığı için çok önemli bir risk teşkil ettiği fikrini desteklemektedir. Psikolojik sözleşmenin ilişkisel yönünü belirleyen; İyi kariyer olanakları, yüksek ücret, performansa dayalı ücret, sürekli ileri eğitim, uzun süreli iş güvenliği, esnek çalışma saatleri, iş özerkliği, ilginç bir iş, hoş bir sosyal atmosfer ve sosyal takdir gibi faktörlerdeki olumsuzluğun çalışan sağlığını etkilediği ifade edilmektedir.

Dikili ve Bayraktaroğlu (2013) Ankara'da bir kamu kurumunda 431 kişinin katılımı ile yaptıkları çalışmada çalışanların psikolojik sözleşme ihlali düzeyleri ile iş tatmini düzeyleri arasında orta düzeyde ve negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmişlerdir.

Özler ve Ünver (2012) psikolojik sözleşmenin iş tatminindeki etkisini saptamaya yönelik çeşitli üniversitelerde çalışan 179 akademik personelin katılımıyla yaptıkları çalışmada akademik personelin psikolojik sözleşmeye ait tutumları ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca psikolojik sözleşmenin işlemsel ve ilişkisel boyutlarının her ikisinin de iş tatmininin ücretlendirme, terfi, ödüllendirme, iş arkadaşları ile ilişkiler, yapılan işin niteliği ve iletişim bileşenleri üzerlerinde yüksek etkilerinin bulunduğunu tespit etmişlerdir.

Şantaş, Numanoğlu-Tekin ve Şantaş (2020) Ankara ilinde bir vakıf hastanesinde hekim –hemşire 122 katılımcı ile gerçekleştirdikleri çalışmada psikolojik sözleşme boyutlarının işten ayrılma niyetini etkilediği ortaya koymuşlardır.

Salha, Cinnioğlu ve Yazıt (2015) Tekirdağ'daki turizm işletme ve belediye belgeli yiyecek-içecek işletmelerindeki 362 iş görenin katılımı ile yaptıkları çalışmada iş görenlerin psikolojik sözleşme ihlal algısı ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü ve orta kuvvette bir ilişki bulmuşlardır.

Bu ilişkide yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerde psikolojik sözleşme ihlali algısının oluştuğunu ve bu durumda tükenmişliğin artmasına neden olduğunu ifade etmişlerdir.

B. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi bağlamında anket formunun oluşturulması, örneklem, ölçekler, araştırma modeli, hipotezler ve veri analiz yöntemleri ele alınmaktadır.

1. Ölçekler

Kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin değerlendirilmesinde likert tipi beşli dereceleme ölçeği kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

İlk bölümde Robinson ve Morrison (2000) tarafından geliştirilen ve 9 maddeden oluşan psikolojik sözleşme ihlali ölçeği bulunmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğinin güvenilirliği (Cronbach's alpha) 0,708 olarak bulunmuştur.

Anketin 2. bölümde çalışmada algılanan lider/yönetici desteğini belirlemek üzere Netemeyer ve diğerleri (1997) tarafından geliştirilen 5 ifadeden oluşan yönetici desteği ölçeğinden faydalanılmıştır.

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Akkoç ve arkadaşları (2011) tarafından yapılmıştır. Yönetim desteği ölçeğinin güvenilirliği (Cronbach's alpha) 0,853 olarak bulunmuştur.

Anketin 3. bölümde ise Sexton ve arkadaşları (2006) tarafından geliştirilen 7 ifadeden oluşan hasta güvenliği iklimi ölçek kullanılmıştır. Anket toplam olarak 3 bölüm ve toplam 21 ifadeden oluşmaktadır. Hasta Güvenliği ölçeğinin güvenilirliği (Cronbach's alpha) 0,694 olarak bulunmuştur. Ölçek geliştirmede bu eşik değer 0,60 çekilebilmektedir (Gürbüz & Şahin 2018).

Anketin son bölümde ise katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili sorular yer almaktadır.

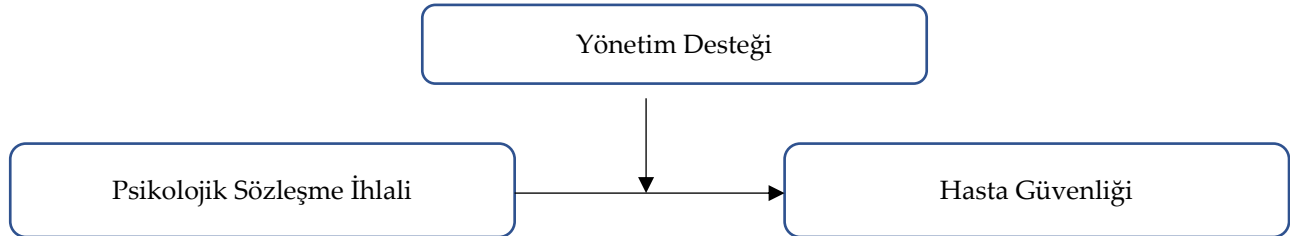
2. Araştırmanın Hipotezi ve Modeli

Ulusal ve uluslararası literatür taramasında psikolojik sözleşme ihlalinin, hasta güvenliği üzerindeki etkisini analiz eden çalışmaya/çalışmalara rastlanılmamıştır. Ancak hekimler, hemşireler ve çalışan sağlığı üzerine yapılan çeşitli araştırmaların (Mareike vd., 2017; Şantaş vd., 2018; Corder & Ronnie 2018; McCabe & Sambrook, 2013) sonuçlarına dayanılarak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

Hipotez 1: Psikolojik sözleşme ihlali ile hasta güvenliği arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Çalışanın yönetici desteği algısının psikolojik sözleşme ihlali ile hasta güvenliği arasındaki ilişki üzerinde düzenleyici bir etkisi vardır.

Araştırma modelinde bağımsız değişken psikolojik sözleşme ihlali ve bağımlı değişken hasta güvenliği ve her iki değişken arasında düzenleyici rol oynayan yönetim desteği Şekil 1'de görülmektedir.



Şekil 1: Araştırmanın modeli

C. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmanın verileri Nevşehir ilindeki kamu ve özel hastanede ameliyathane ünitesinde çalışan sağlık çalışanlarından elde edilmiştir. Veriler SPSS istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiştir. Araştırmaya katılanların demografik özellikleri ve değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırabilmek için korelasyon analizi yapılmış olup, düzenleyici çoklu regresyon analizi ile hipotezler test edilmiştir.

1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan ameliyathane ünitesinde çalışanların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi, bölüm ve meslek gibi demografik özellikler Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Demografik Özellikler

Demografik Özellikler	F	Yüzde (%)
<i>Cinsiyet</i>		
Kadın	40	67,8
Erkek	19	32,2
<i>Medeni Durum</i>		
Evli	51	86,4
Bekâr	7	11,9
<i>Eğitim Durumu</i>		
Lise	4	6,8
Ön lisans	12	20,3
Lisans	38	64,4
Lisansüstü	5	8,5
<i>Yaş</i>		
23 -27 arası	3	5,1
28-32 arası	11	18,6
33-37 arası	14	23,7
38 ve üstü	31	52,5
<i>İş Deneyimi</i>		
1 -5 yıl	8	13,6
6-10 yıl	12	20,3
11 yıl ve üzeri	39	66,1
<i>Bölüm</i>		
Ameliyathane	41	69,5
Anestezi	18	30,5
<i>Meslek</i>		
Hekim	3	5,1
Anestezi Hemşiresi	5	8,5
Ameliyathane Hemşiresi	36	61,0
Anestezi Teknikeri	4	6,8
Ameliyathane Teknisyeni	3	5,1
Anestezi Teknisyeni	8	13,6

Araştırmanın verileri, Nevşehir ilinde bulunan 1 kamu 1 özel hastane ameliyathane ünitelerinde çalışan 59 katılımcıdan sağlanmıştır. Katılımcıların %67,8'i kadın, %32,2'si erkek grubunu oluşturmaktadır ve %86,4'ü evli, %11,9'unun bekâr olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumuna bakıldığında %6,8'inin lise mezunu, %20,3 ön lisans mezunu, %64,4'ü lisans mezunu ve %8,5'i ise lisansüstü eğitim derecesine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş aralığına bakıldığında, %5,1'i 23-27 yaş aralığında %18,6'sı 28-32 yaş arasında, %23,7'si ise 33-37 yaş aralığında ve son olarak en büyük yaş grubu %52,5'si 38 yaş ve üstü olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan çalışanların iş deneyimine bakıldığında %13,6'sının 1-5 yıllık, %20,3'ünün 6-10 yıllık ve %66,1'inin ise 11 yıl ve üzeri deneyime sahip oldukları bulunmuştur. Katılımcıların %9,5'inin ameliyathane çalışanı olduğu ve %30,5'inin ise anestezi çalışanı olduğu görülmektedir. Ameliyathane ünitesinde çalışan meslek gruplarının dağılımına bakıldığında %5,1'nin Hekim, %8,5 Anestezi Hemşiresi, %61,0'nin Ameliyathane Hemşiresi, %6,8 Anestezi Teknikeri, %5,1 Ameliyathane Teknisyeni ve %13,6'sının Anestezi Teknisyeni olduğu tespit edilmiştir.

Aşağıdaki tabloda (Tablo 3) araştırmada kullanılan ölçekler içerisinde yer alan ifadeler ile onların ortalamaları ve standart sapmalarının bulunduğu tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır.

Tablo 3. Tanımlayıcı istatistikler

Psikolojik Sözleşme İhlali	Ortalama	S.S.
İşverenim, işe alım sürecinde verdiği sözlerin hemen hemen hepsini yerine getirdi.	2,56	1,30
İşverenimin işe alındığımdan beri bana vermiş olduğu sözleri yerine getirdiğini düşünmekteyim.	2,68	1,32
Şu ana kadar işverenim bana vermiş olduğu sözleri yerine getirmekte mükemmeldi.	2,37	1,29
İşyerine katkılarım karşılığında bana söz verilen her şeyi almadım.	3,27	1,41
Kendi payıma düşenleri yapmama karşın, işverenim bana verdiği sözlerin çoğunu tutmadı.	2,98	1,42
İşyerime karşı oldukça büyük bir öfke hissediyorum.	2,37	1,38
İşyerimin beni aldattığını hissediyorum.	2,68	1,38
İşyerimin, aramızdaki anlaşmayı ihlal ettiğini hissediyorum.	2,93	1,35
İşyerimde bana davranış biçimlerini düşündükçe, fazlasıyla hayal kırıklığına uğradığımı hissediyorum.	2,89	1,39
Yönetim Desteği		
Çalıştığım kurumda yöneticimiz bizlere destek verir.	2,47	1,18
Yöneticim işler zorlaştığı durumlarda bile güvenilirdir.	2,41	1,18
Yöneticim arkadaş canlısı ve anlayışlıdır.	2,56	1,21
Yöneticim benim şartlarımı göz önünde bulundurur.	2,46	1,22
Yöneticim ile çalışanlar arasında iyi bir iletişim vardır.	2,66	1,23
Hasta Güvenliği		
Bu kurumda hasta olarak tedavi görseydim kendimi güvende hissederdim.	3,17	1,22
Tıbbi hatalar bu hastanede uygun bir şekilde ele alınmaktadır.	3,05	1,14
Hasta güvenliğine ilişkin soru yöneltmenin doğru kanallarını biliyorum.	3,59	,95
Performansım hakkında uygun geribildirim alıyorum.	2,59	1,27
Çalıştığım birimde hataları tartışmak zordur.	3,27	1,39
Meslektaşlarım tarafından, hasta güvenliği ihlalinde oluşabilecek herhangi bir sorunun bildirimini teşvik edilmektedir.	3,42	,97
Bu kültürde başkalarının hataları öğrenmemi kolaylaştırır.	3,19	1,28

2. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine Yönelik Analizler

Araştırmada psikolojik sözleşme ihlali, hasta güvenliği ve yönetici desteği ile ilgili yapılan Pearson korelasyon analizi Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlere İlişkin Korelasyonlar

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5
1 Yaş	4,24	,93					
2 Cinsiyet	1,68	,47	,06				
3 Kıdem	3,53	,73	,75**	,15			
4 Psikolojik Sözleşme İhlali	2,75	,54	,01	,00	-,10		
5 Yönetim Desteği	2,51	,79	-,06	,00	-,05	,25	
6 Hasta Güvenliği	3,18	,57	-,13	,00	-,25	-,03	,15

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Değişkenler arasındaki korelasyon analiz sonuçlarına göre psikolojik sözleşme ihlali ve hasta güvenliği arasında ($r=-,03$) düşük düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı olmayan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yönetim desteği ve hasta güvenliği arasında ($r=,15$) pozitif yönlü ve anlamlı olmayan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

3. Değişkenler Arasındaki İlişkiyi İncelemek İçin Regresyon Analizleri

Araştırmada, değişkenler arasındaki ilişkilere dair bulgular ve analiz sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Araştırmanızda, hipotez testine geçmeden önce toplanan verilerin normal dağılıp dağılmadığını kontrol etmek önemlidir. Dağılımın normal olup olmadığı hakkında konuşabilmek için literatürde önerilen yöntemlerden biri olan çarpıklık ve basıklık değerleri test edilmiştir (Çokluk vd., 2012; Gürbüz ve Şahin, 2014). Normal dağılım verileri için çarpıklık ve basıklık değerleri 3 ile +3 arasında olmalıdır (Tabachnick & Fidell, 2012). Bu çalışmada ölçek ifadelerinin çarpıklık ve basıklık değerleri 3 ile +3 arasında değişmekte olup, verilerin normal dağılım göstermesi analizlerde parametrik testlerin kullanılmasına neden olmuştur.

Ölçek yapısının geçerliliğini test etmek için bu çalışmada AMOS ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Model ile veri arasındaki uyumun test edilmesinde, uyum iyiliği testlerinden birkaçının veya tümünün birlikte kullanılabilir (Schumacker, 2006). Model uyumu için genel olarak dikkate alınan değerler; χ^2/sd , GFI, CFI, IFI ve RMSEA değerleridir. AMOS ile yapılan DFA neticesindeki-kare değeri 172,13 bulunmuştur. Kikare (χ^2)/ Serbestlik derecesi (sd) = 172,13/ 97,02 < 3 olduğundan, kabul edilebilir bir model uygunluğu söz konusudur. Modele ilişkin uyum iyiliği indeksi (GFI) 0.89, karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve artan uyum indeksi (IFI) değerleri 0.91, yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) ise 0.061 olarak bulunmuştur. GFI ile CFI ve IFI değerleri 1'e yakın olduğundan ve RMSEA değeri 0.08'den küçük olduğundan, modelin verilere kabul edilebilir düzeyde bir uyum gösterdiği sonucuna varılmıştır (Arbuckle, 2012).

DFA sonrasında verilerin ölçeklerin tek boyutlu yapısıyla uyumlu olduğu belirlenmiştir. Çalışmanın 1. hipotezinde psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların hasta güvenliği düzeylerini olumsuz etkilemesi varsayılırken, psikolojik sözleşme ihlalinin hasta güvenliği düzeyine etkisini incelemek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır (Hipotez 1).

Hiyerarşik regresyon analizi ile önce demografik değişkenlerin (cinsiyet, yaş ve kıdem) etkisini kontrol edilmiş, ardından psikolojik sözleşme ihlalinin etkisini incelenmiştir. Analizle bağlantılı olarak Tablo 5 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 5. Hasta güvenliği düzeyi için regresyon analizi

Değişken	Hasta güvenliği	
	Aşamalar	
	1	2
Yaş	,15	,16
Cinsiyet	,04	,04
Kıdem	-,37	-,39
Psikolojik sözleşme ihlali		-,07
R^2	,07	,08
Düzeltilmiş R^2	,02	,01
F	1,45	1,15
ΔR^2	,073	,005

Araştırmada demografik değişkenlerin etkisi kontrol edildikten sonra psikolojik sözleşme ihlali değişkeninin hasta güvenliği düzeyi üzerindeki etkisini inceleyen model anlamlı değildir ($\beta = -0,07$). Dolayısıyla 1. Hipotez doğrulanmamıştır. Bir diğer deyişle çalışanlar tarafından algılanan psikolojik sözleşme ihlali düzeyinin hasta güvenliği düzeyleri üzerinde anlamlı bir ilişkisi bulunmamaktadır (Tablo 5).

Çalışmanın 2. Hipotezinde psikolojik sözleşme ihlalinin ile hasta güvenliği düzeyi arasında ilişkide çalışanın yönetim desteği algısının düzenleyici değişken olarak varsayılmaktadır. Baron ve Kenny (1986) bir değişkenin düzenleyici rolünün analizinde, bu değişken ile bağımsız değişkenin etkileşiminin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin olması gerektiğini belirtmektedirler.

İlk aşamada bağımsız değişken psikolojik sözleşme ihlali ve ikinci aşamada düzenleyici değişken çalışanın yönetim desteği düzeyi algısı analize dahil edilmiştir. Hiyerarşik regresyon analizinin son aşamasında ise etkileşim terimleri analize eklenmiştir (Tablo 6).

Tablo 6. Psikolojik sözleşme ihlali ile hasta güvenliği arasındaki ilişkide çalışanın yönetim desteği düzeyinin düzenleyici değişken rolü için hiyerarşik regresyon analizi sonuçları

Değişken	Hasta güvenliği		
	Aşamalar		
	1	2	3
Psikolojik sözleşme ihlali (PSİ)	,00	-,05	-,07
Yönetim desteği (YD)		,10	0,11
PSİ x YD			-,09
R ²	,00	,03	,13
Düzeltilmiş R ²	-,02	-,01	,08
F	,052	,821	2,739
ΔR^2	,00	,03	,10

Psikolojik sözleşme ihlali ve düzenleyici değişken olan yönetim desteği düzeyinin hasta güvenliği düzeyi üzerindeki etkisi anlamlı değildir (sırasıyla $\beta = -0,07$ ve $\beta = 0,11$). Etkileşim terimlerinin analize eklendiği son aşamada etkileşim terimlerinden psikolojik sözleşme ihlali x çalışanın yönetim desteği algısı ($\beta = -0,09$) anlamlı değildir. Bu durum Baron ve Kenny (1986) tarafından ortaya konulan düzenleyici değişken koşulunu karşılamamaktadır. Buna dayanarak, çalışanın yönetim desteği düzeyi psikolojik sözleşme ihlali ile çalışanın hasta güvenliği düzeyi arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olmadığını belirtebiliriz. Hipotez 2 reddedilmiştir (Tablo 6).

Sonuç ve Öneriler

Araştırma bulgularına göre psikolojik sözleşme ihlali ve hasta güvenliği arasında ($r = -,03$) çok küçük ve negatif yönlü bir ilişki olduğu ve yönetim desteği ve hasta güvenliği arasında ($r = ,15$) pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmada psikolojik sözleşme ihlalinin hasta güvenliğini tehdit etmediği söylenebilir, ancak yönetim desteği ile hasta güvenliğini pozitif ve olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu Vogelgesang, Crossley, Simons ve Avolio (2020) tarafından yapılan araştırmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Sağlık hizmetlerindeki hasta hatalarının önlenmesi ve hatanın neden olduğu hasarların azaltılması olarak tanımlanabilecek olan hasta güvenliği iklimi algısı, çalışanın örgütünde psikolojik sözleşme ihlali

olduğunu düşünmesine bağlı değildir. Buna karşılık çalışanın, çalıştığı örgütte algıladığı yönetim desteği olumlu yönde etkilediği söylenebilir. Ayrıca yapılan araştırmalarda psikolojik sözleşme ihlalinin sonucunda hemşirelerin iş tatmininde azalma (McCabe & Sambrook, 2013), motivasyonlarının etkilendiği (Corder & Ronnie, 2018) işten ayrılma niyeti oluştuğu (Şantaş, Numanoğlu-Tekin ve Şantaş, 2018), motivasyon düşüklüğü tükenmişlik yaşadıkları (Salha, Cinnioğlu ve Yazıt, 2015), bu durum çalışan sağlığını etkilediği (Mareike, Reimann, Jakob ve Guzy, 2017) ve algılanan lider davranışları üzerindeki olumsuz bir etki azalmasına neden olduğu (Vogelgesang vd., 2020) yapılan araştırmalarda görülmektedir.

Sonuç olarak, sağlık sektöründeki yönetim kademeleri, hastane çalışanlarına daha fazla yönetim desteği vererek onların sahip olabilecekleri hasta güvenliği iklimi algısını artırabilirler. Açık kapı politikası, çalışan odaklı yönetim tarzı; sürekli ileri eğitim, uzun süreli iş güvenliği, esnek çalışma saatleri, iş özerkliği, hoş bir sosyal atmosfer ve sosyal takdir gibi olumlu geribildirim verilmesi ile çalışanların kariyer yönetimlerine ve kişisel gelişimlerine önem verilmesi sağlık sektöründeki yöneticilere verilebilecek öneriler arasındadır. Ayrıca bir diğer öneri; yasal iş sözleşmesinin yanı sıra daha ayrıntılı işe yönelik bir sözleşmenin taraflar arasında imzalanabilmesidir. Örneğin; iş ortamında kıyafet kuralları olduğu aşırı makyaj, tırnaklarda oje ve takı takılmayacağını, bildirimsiz üç kez işe gelmemenin iş feshine neden olacağı, iş yoğunluğu ya da personel azlığı durumunda çalışanın fazla mesai yapabileceği ve karşılığını izin ya da ücret olarak talep edebileceği gibi bilgilerin, yasal sözleşmede detaylandırılmamış konular olduğundan ayrı bir sözleşme ile taraflar arasında yapılabilir. Bu ayrıntılı sözleşme beklentileri minimize edeceğinden psikolojik sözleşme ihlali yaşanmasını önleyebilir.

Bu çalışmanın ilk kısıtını araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Çalışma Nevşehir’de bir kamu ve bir özel hastanede tamamlanmış olup bu durum diğer şehir ya da bölgelerdeki işletmeler açısından bulguların genelleştirilebilirliği açısından bir kısıt oluşturabilir. Ortak yöntem varyansı da bir diğer kısıtımızdır. Başka bir deyişle, katılımcılar mevcut durumu tam olarak yansıtmayabilir, çünkü yapacakları değerlendirmelerin işverenin ya da yöneticinin eline geçebileceğini düşünebilirler. Bununla birlikte, çalışmamızın kesitsel doğası, deneklerin mevcut ruh hallerine ve durumlarına göre değerlendirme yapmalarına ve genel durumu göz ardı etmelerine neden olmuş olabilir.

Psikolojik sözleşme ihlali, hasta güvenliği ve yönetim desteği kavramları arasındaki ilişkileri araştırabilmek için uzamsal çalışmalar, bu kavramların zaman içerisinde nasıl değişebileceğini anlamamız açısından yararlı sonuçların ortaya çıkarılabilmesine sebep olabilecektir.

Etik Kurul İzni

Bu çalışma için etik kurul izni Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Etik Kurulu’nun 2018 tarih ve 05.42 numaralı kararı ile alınmıştır.

Katkı Oranı Beyanı

Yazarlar makaleye eşit oranda katkı sağlamışlardır.

Çıkar Çatışması Beyanı

Makale yazarları aralarında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.



Kaynakça

- Akalın, H. E. (2005). Yoğun bakım ünitelerinde hasta güvenliği. *Yoğun Bakım Dergisi*, 5(3), 141-146.
- Arbuckle, J. L. (2012). *AMOS 21.0 computer software*. SPSS Inc.
- Behrens, M. (2009). *Der psychologische vertrag, arbeit -erwartungen- anerkennung; eine betriebliche fall studie zu erwartungen von beschäftigten in reziproken austausch beziehungen*, seite, 11-18, Universität Bremen, Forschungszentrum.
- Cihangiroğlu, N., & Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda önemli bir fenomen, psikolojik sözleşme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 6(11), 1-16.
- Corder, E., & Ronnie, L. (2018). The role of the psychological contract in the motivation of nurse. *Leadership in Health Services*, 31(1), 62-76.
- Çekmecelioğlu, H. G., Altaş, S. S., & Balkaş, J. (2021). Yönetim desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2885-2901.
- Dikili, A. & Bayraktaroğlu, S. (2013). Psikolojik sözleşme ile iş tatmini ilişkisine yönelik bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 205-228.
- Emanuel, L., Berwick, D., Conway, J., Combes, J., Hatlie, M., Leape, L., ... & Walton, M. (2009). What exactly is patient safety? *Journal of Medical Regulation*, 95(1), 13-24.
- Erkutlu, H. V. (2017). *Negatif örgütsel davranış*. Akademisyen Kitabevi.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- McCabe, T. J., & Sambrook, S. (2013). Psychological contracts and commitment amongst nurses and nurse managers, a discourse analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 50(7), 954-967.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed, a model of how psychological contract violation develops. *The Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Nikandrou, I., Papalexandris, N., & Bourantas, D. (2000). Gaining employee trust after acquisition: implications for managerial action. *Employee Relations*, 22(4), 334-355.
- Özler, D. E., & Ünver, E. (2012). Psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma, *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 17(2), 325-351.
- Raeder, S., & Grote, G. (2012). *Der psychologische vertrag: analyse und gestaltung der beschäftigungsbeziehung* (vol. 26). Hogrefe Verlag.
- Salha, H., Cinnioğlu, H., & Yazıt, H. (2016). Psikolojik sözleşme ihlal algısının tükenmişlik üzerine etkisi: yiyecek içecek işletmeleri üzerine bir araştırma. *17. Ulusal Turizm Kongresi, 20-23 Ekim 2016, Muğla*.
- Schumacker, R. E. (2006). Teacher's corner: conducting specification searches with AMOS. *Structural Equation Modeling*, 13(1), 118-129.
- Sexton, J. B., Helmreich, R. L., Neilands, T. B., Rowan, K., Vella, K., Boyden, J., ... & Thomas, E. J. (2006). The safety attitudes questionnaire: psychometric properties, benchmarking data, and emerging research. *BMC Health Services Research*, 6(1), 1-10.

Şantaş, G., Tekin, R. N., & Şantaş, F. (2020). Psikolojik sözleşme ve işyeri zorbalığının işten ayrılma niyetine etkisi: hemşirelerde bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 183-202.

