



## Araştırma Makalesi

Mersin Univ Sağlık Bilim Derg 2022;15(2):352-360

doi:10.26559/mersinsbd.1133654

### 112 Acil ambulans hizmetlerinde iş performansının belirleyicileri

 Sabahattin Tekingündüz <sup>1</sup>,  Ahmet Öner Kurt <sup>2</sup>,  Mustafa Kemal Başaralı <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mersin Üniversitesi İçel Sağlık Yüksekokulu Sağlık Yönetimi Bölümü

<sup>2</sup>Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı

<sup>3</sup>Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ankara Ulucanlar Göz Eğitim ve Araştırma Hastanesi

#### Öz

**Amaç:** Çalışmanın amacı 112 Acil Ambulans hizmetlerinde (hastane öncesi acil sağlık hizmetleri) görev yapan çalışanların iş performansını etkileyen faktörlerin belirlenmesidir. **Yöntem:** Kesitsel tipte planlanan bu çalışmanın verileri, 01/01/2016–31/03/2016 tarihleri arasında Mersin ilinde toplandı. Çalışmaya 378 ambulans (112 Acil Servis) çalışanı katılmıştır. Çalışmada, iş performans ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği ve duygusal tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde güvenilirlik testi, yüzdelik dağılım, ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. **Bulgular:** Katılımcıların yaş ortalaması 28.9±6.16, toplam çalışma yılı 6.0±3.273, %68.3'ü kadın, %63.0'ı evli, %91.0'ı Acil ve Ambulans Bakım Teknikeri/Acil Tıp Teknisyeni, %43.9'u önlisans mezunudur. İş performans skoru 4.1, örgütsel bağlılık skoru 3.5 iken duygusal tükenmişlik skoru 2.6 çıkmıştır. Korelasyon analizine göre iş performansı ile örgütsel bağlılık arasında pozitif, iş performansı ile duygusal tükenmişlik arasında ise negatif ilişki bulunmuştur. Regresyon analizine göre ise iş performansını sadece örgütsel bağlılığın pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. **Sonuç:** Ambulans çalışanları ile yapılan bu çalışmada, iş performansı ile duygusal tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu açıdan çalışanların, performans düzeylerinin yükseltilmesi için örgüte bağlılık düzeylerinin artırılması ve tükenmişlik seviyelerinin azaltılmasının önemli olacağı düşünülmektedir. Dönem dönem çalışanların bağlılık ve tükenmişlik seviyelerinin ölçülmesi gerekmektedir. Ölçüm sonucuna yönelik olarak müdahale programlarının geliştirilmesinin iş performansı açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** 112 Acil Ambulans hizmetleri, iş performansı, tükenmişlik, örgütsel bağlılık

**Yazının geliş tarihi:** 21.06.2022

**Yazının kabul tarihi:** 03.08.2022

**Sorumlu yazar:** Sabahattin Tekingündüz, Mersin Üniversitesi Çiftlikköy Kampüsü, İçel Sağlık Yüksekokulu Sağlık Yönetimi Bölümü, Yenişehir/MERSİN. Tel: 0506 3585594, E-posta: stekingunduz@mersin.edu.tr



doğasından kaynaklı diğer faktörlerle birlikte zaman baskısı, yetersiz uyku ve yorgunluk, çalışanların hasta ihtiyaçlarını tespit etme yeteneğini azaltmakta, iş performans düzeyini düşürebilmektedir. Bu etmenler, hasta güvenliğini tehdit eden advers olayların da yaşanmasına da neden olabilmektedir.<sup>5,6</sup> Örgütlerde kurumsal performanslar, bireysel performansların bileşiminden oluşmaktadır. Hasta güvenliğinin, hastane performansının önemli bir göstergesi olduğu göz önünde bulundurulduğunda bireysel performansın önemi ortaya çıkmaktadır.<sup>7</sup>

İş stresi ve iş hoşnutsuzluğuna karşı bir tampon görevi gören örgütsel bağlılık<sup>8</sup>, bireyi örgüte bağlayan psikolojik bir durum olarak tanımlanmaktadır.<sup>9</sup> Örgütün amaç ve hedeflerini kabul etme ve bunlara güçlü bir şekilde inanma, örgüt için istekli olarak çok fazla çaba sarf etme, örgüt üyeliğini devam ettirmek için güçlü bir istek duyma gibi üç temel özelliğe sahip olan kavram<sup>10</sup> son yıllarda akademisyenlerce yaygın bir şekilde ele alınmaktadır. Literatürde güçlü bağlılığa sahip olanların, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesine daha fazla katkı sundukları, daha fazla sadakat gösterdikleri, daha fazla verimli oldukları, örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdikleri, yüksek iş tatminine sahip oldukları ve daha fazla sorumluluk alma niyetinde oldukları belirtilmektedirler.<sup>11,12</sup> Söz konusu sağlık hizmetleri olunca örgütsel bağlılığın hasta güvenliği ve hasta sonuçları üzerine etkisi çeşitli çalışmalarda yer edinmiştir.<sup>13,14</sup>

İş performansı ile yakından ilişkili olan diğer bir kavram tükenmişliktir. Sağlık bakımında sürekli bir tehdit olarak, bireyin enerjisini azaltan, zihinsel yorgunluğunu artıran ve bireyi güçsüzleştiren bir süreç olarak görülen tükenmişlik, çalışma ortamındaki stresörlere yanıt olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur.<sup>15,16</sup> Acil sağlık hizmetlerinde iş tecrübesi, iş tatmini, kişilik, sosyo-demografik özellikler, kritik olaylara sürekli maruz kalma, kaynakların yetersizliği/tükenmesi gibi faktörler hem tükenmişliği hem de duygusal bağlılığı etkileyen değişkenlerdir. Tükenmişlik hizmet sunanları, örgütleri, hastaları ve bir

bütün olarak sağlık sistemini etkileyen önemli bir problemdir. Tükenmişlik çalışanlarda fiziksel güçsüzlük, uykusuzluk, sinirlilik ve depresyona neden olurken; hastalara sunulan bakımın kalitesini de olumsuz etkileyebilmektedir. Sağlık kurumlarını da artan devamsızlık, iş rotasyonu ve düşük iş performansı gibi sorunlarla karşı karşıya bırakmaktadır.<sup>17,18</sup> Bu çalışmada, hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde görev yapan çalışanların iş performansını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Diğer bir ifade ile çalışmanın amacı, örgütsel bağlılık ve duygusal tükenmişliğin iş performansı üzerine etkisini incelemektir.

## **Gereç ve Yöntem**

### *Araştırmanın tipi ve evren*

Kesitsel tipteki çalışma 01/01/2016–31/03/2016 tarihleri arasında bir ildeki 112 Acil Ambulans çalışanları (hastane öncesi acil sağlık hizmeti çalışanları) ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın yapıldığı dönemde ambulans hizmetlerinde filli olarak 464 sağlık çalışanı görev yapmaktaydı. Herhangi bir örnekleme yapılmadan Mersin İlinde görev yapan 112 Acil Ambulans hizmet çalışanları çalışma evrenini oluşturmaktadır. Söz konusu çalışma evreninde yer alan 464 çalışana anket dağıtılmıştır. 378 ambulans çalışanı çalışmaya gönüllü olarak katılıp anketi doldurmuşlardır. Böylece katılım oranı %81.5 olarak bulunmuştur.

### *Veri Toplama Formu*

Veri toplama aracı olarak iş ve kişisel bilgileri içeren sorular, iş performans ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği ve duygusal tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır.

*İş Performansı Ölçeği:* Kirkman ve Rosen (1999) ve Sigler ve Pearson (2000) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılan iş performans ölçeği 4 ifade ile ölçülmektedir. Çöl tarafından yapılan çalışmada Cronbach  $\alpha$  düzeyinin 0,8277 olduğu tespit edilmiştir.<sup>3</sup> Tepki kategorileri 5'li Likert derecelemesine (1: kesinlikle katılmıyorum..... 5: kesinlikle katılıyorum) tabi tutulmuştur.

*Örgütsel Bağlılık Ölçeği:* Jaworski ve Kohli (1993) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Çalışanların, genel olarak örgüte olan bağlılıklarını ölçmek amacıyla geliştirilen ölçek toplam 6 ifade ile ölçülmektedir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach alfa) ise 0,74 olarak tespit edilmiştir.<sup>19</sup> Tepki kategorileri 5'li Likert derecesine (1: kesinlikle katılmıyorum..... 5: kesinlikle katılıyorum) tabi tutulmuştur.

*Duygusal Tükenmişlik Ölçeği:* Çalışmada, Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. 22 ifade ve üç boyuttan oluşan ölçekten sadece 9 ifadeden oluşan Duygusal Tükenmişlik boyutu çalışma kapsamına alınmıştır. Duygusal tükenmişlik boyutunun güvenirlik katsayısı 0.90 olup, ölçeğin Türkiye'de geçerlilik ve güvenirlik çalışması Ergin tarafından yapılmıştır. Tepki kategorileri 5'li Likert derecesine (1: kesinlikle katılmıyorum..... 5: kesinlikle katılıyorum) tabi tutulmuştur.<sup>20</sup>

## **Bulgular**

Araştırmaya katılan katılımcıların %68.3'ünün kadın, %63.0'nının evli, %43.9'unun önlisans,%67.5'inin ATT olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %83.1'i 112 istasyonlarında görev yaparken, %62.2'sinin merkez dışındaki ilçelerde görev yapmaktadır (Tablo 1). Katılımcıların yaş ortalaması 28.9 (20-61 yaş aralığı), çalışma yılı ise 6.0 (1-24 yıl aralığı) yıl olduğu belirlenmiştir (Tablo 2).

Yapılan çalışmada, çalışanların iş performans ve örgütsel bağlılık puanların yüksek, duygusal tükenmişlik puanlarının ise ortalama bir seviyede olduğu tespit edilmiştir. Maddelerin iç tutarlılık katsayılarının yüksek olduğu belirlenmiştir

## *İstatiksel Analiz*

Verilerin değerlendirilmesinde bilgisayar paket programından yararlanılmıştır. Verilerin özetlenmesinde tanımlayıcı istatistikler (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma vb.) kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkinin analizinde Korelasyon analizi kullanılırken, iş performansının belirleyicilerinin saptanmasında ise çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Ölçeklere ait çarpıklık ve basıklık katsayılarının 0,7 ile 1.04 arasında değiştiği görülmüştür. Normal dağılım açısından Kline (1998) çarpıklık ve basıklık aralığının -3 ile +3 arasında olması gerektiğini belirtmiştir.<sup>21</sup>

## *Araştırmanın Etik Yönü*

Mersin Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Başkanlığı'ndan 07.01.2015 tarih 2015/1 sayısı ile etik kurul izni alınmıştır. Araştırma için ilgili kurumda gerekli izinler alınmıştır.

(0.81-0.89 arası). Korelasyon analizi sonuçlarına göre iş performansı ile örgütsel bağlılık arasında pozitif, iş performansı ile duygusal tükenmişlik arasında ise negatif anlamlı ilişkiler saptanmıştır (p<0.05) (Tablo 3).

Tablo 4'te kurulan modelinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=111.406; p=0.0001). Regresyon modelinin açıklama gücü 0.373 olarak bulunmuştur (R<sup>2</sup>: 0.37). Bu sonuç iş performans değişkenindeki varyasyonun %37.3'ünün bağımsız değişkenlerle açıklanabildiğini göstermektedir. Durbin-Watson katsayısı 1.827 olarak hesaplanmıştır. Modelde iş performansını örgütsel bağlılığın anlamlı şekilde etkilediği (p<0.05), duygusal tükenmişliğin ise anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır (Tablo 4).

**Tablo 1.** 112 ambulans çalışanlarının sosyo-demografik ve iş yaşamına ilişkin özellikleri

	Frekans	% (yüzde)
Kadın	258	68.3
Erkek	120	31.7
Evli	238	63.0
Bekar	140	37.0
Lise	157	41.5
Önlisans	166	43.9
Lisans	37	9.8
Lisansüstü	18	4.8
Doktor	24	6.4
Hemşire	10	2.6
AABT*	89	23.5
ATT**	255	67.5
Komuta merkezi	64	16.9
112 istasyon	314	83.1
Merkez ilçe	143	37.8
Diğer ilçe	235	62.2
Total	378	100.0

AABT\*. Acil ve Ambulans Bakım Teknikeri, ATT\*\*. Acil Tıp Teknisyeni

**Tablo 2.** 112 ambulans çalışanlarının diğer sosyo-demografik özellikleri

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart sapma
Yaş	378	20	61	28.9	6.169
Çalışma yılı	378	1	24	6.0	3.273

**Tablo 3.** Değişkenlerin ortalamaları, güvenilirlik düzeyleri ve korelasyonları

	Ort.±St. sapma	$\alpha^*$	1	2	3
1. İş performansı	4.06±0.7	0.81	1	-.306**	.610**
2. Duygusal tükenmişlik	2.6±1.0	0.89		1	-.547**
3. Örgütsel Bağlılık	3.5±0.9	0.82			1

\*. Güvenirlik katsayısı, \*\*. Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlı. Ort.= ortalama, St. Sapma= Standart sapma

**Tablo 4.** İş performansının belirleyicileri

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		p
	Beta ( $\beta$ )	Std. Hata	Beta ( $\beta$ )	t	
Sabit	2.197	0.205		10.737	0.000
Duygusal tükenmişlik	0.028	0.035	0.039	0.809	0,419
Örgütsel bağlılık	0.510	0.039	0.631	12.921	0.000

R=.611; R<sup>2</sup>: .37

F: 111.406; p&lt;0.001

Durbin-Watson= 1.827

## Tartışma

Çalışan performansı, kuruluşların başarısında kritik bir faktördür.<sup>22</sup> Örgütlerin varlığını sürdürmesi, büyümesi ve rekabet avantajı sağlaması örgütsel performanslarına bağlıdır. Çalışan performansı, örgütün stratejik hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek örgütsel performansın en önemli bileşenlerinden birisidir.<sup>23,24</sup> Alan yazınında iş performansının, hastanede yatışları sırasında ve sonrasında hasta sonuçlarını önemli ölçüde etkileyebileceğinden, hemşireler tarafından sağlanan bakımın kalitesi için çok önemli olduğu, iş performansının değerlendirilmesinin hemşirelik bakımı için bir kalite göstergesi olarak kavramsallaştırıldığı ileri sürülmektedir.<sup>25</sup> Çalışan performansı örgüt içindeki bağlılık, tükenmişlik, stres, mobbing, tatmin, motivasyon gibi çalışanın tutum, niyet ve davranışlarını şekillendiren bir çok değişkenden etkilenmektedir.<sup>26-28</sup> Genelde sağlık çalışanları olmak üzere hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışanlar için performans sorunları doğrudan doğruya hasta güvenliğini etkilemektedir.<sup>29</sup> Çalışanın işine ve örgütüne psikolojik olarak bağlanmasını, isteyerek, gönüllü olarak faaliyette bulunmasını ifade eden motivasyon ve iş performansı arasındaki ilişkide de önemli psikososyal bir mekanizma olan örgütsel bağlılık değişkeni örgütlerde kurumsal performans ve hasta güvenliği uygulamaları için oldukça önemli bir değişkendir.<sup>30</sup> Bu çalışmada yapılan korelasyon analizine göre de hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde görev yapanlarda da performans ile örgütsel bağlılık arasında pozitif anlamlı ilişki saptanmıştır. Regresyon

analizinde de örgütsel bağlılığın performansın önemli bir belirleyicisi olduğu saptanmıştır. Alan yazınında örgütsel bağlılığın, iş performansını ve çalışan katılımını açıklamada temel unsur olarak görüldüğü ve sağlık kurumları yöneticilerinin, çalışan performansının artırılması için çalışanın iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi değişkenlere önem vermeleri gerektiğini belirtilmektedir.<sup>22,31</sup> Sağlık sektöründe örgütsel bağlılık ile çalışan performansı arasında anlamlı ilişkileri gösteren farklı çalışmalar bulunmaktadır.<sup>22,30,32</sup> Dolayısıyla çalışanların iş performanslarının istenilen düzeyde olması için kuruma bağlılıklarının her zaman diri tutulması önemlidir.

Alan yazınında iş performansının stres ve tükenmişlik ile doğrudan ve güçlü bir ilişkisinin olduğu belirtilmektedir.<sup>33</sup> Yapılan çalışmalarda da bu durumun bulgularında gözlenmektedir. Acil sağlık hizmetlerinde görev yapan çalışanların ruh sağlığını (duygu ve duygu) korumak, iyi bir iş performansı için gerekli bir durumdur.<sup>34</sup> Literatürde ki bulgulardan yola çıkarak duygusal tükenmişlik ile performans arasında negatif bir ilişkinin olması yani tükenmişlik arttıkça performansın düşmesi beklenmektedir. Bu çalışmada yapılan korelasyon analizine göre iş performansı ile duygusal tükenmişlik arasında negatif ilişki gözlenmiştir. Ancak çoklu doğrusal regresyon analizine göre ise duygusal tükenmişliğin iş performansı üzerine bir etkisi saptanmamıştır. Etkinin olmamasının nedeni sunulan hizmetin kendisi olabilmektedir. Acil sağlık hizmetlerinde hizmet sunulan bireylerin yaşamı ciddi bir risk altındadır. Müdahalenin gecikmesi dahi

ölümle sonuçlanabilmektedir. Hasta güvenliği ile yakından ilişkili olan çalışan performansının iyileştirilmesi sağlık hizmeti sunulan ortamlarda özellikle kritik bakım birimlerinde en önemli konulardan biri olmuştur. Dolayısıyla hizmetin doğası gereği çalışanda tükenmişlik düzeyi yüksek dahi olsa en üst düzeyde performans sunmak durumundadır. Bu nedenle ilişkinin anlamlı olmaması şaşırtıcı olmamıştır. Hamed ve diğerlerinin<sup>34</sup> (2021) hemşirelerle COVID-19 döneminde yapılan çalışmasında da ilişki anlamlı bulunmamıştır. Ancak sağlık çalışanlarında yapılan diğer bir çalışmada farklı bulgulara ulaşılmıştır. Tükenmişliğin iş stresi ile iş performansı arasında bir aracı değişken olduğu saptanmıştır. Diğer bir ifade ile iki değişken arasında bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Yazarlar bu nedenle hastane yöneticilerine bu durumun bir risk oluşturduğunu ve potansiyel riski azaltmak için bir politikalar tasarlanmalarını önermektedirler.<sup>35</sup> İran'da ruh sağlığı çalışanları ile yapılan çalışmada, duygusal tükenmişliğin iş performansını olumsuz etkilediği belirlenmiştir. Yazarlar, tükenmişlik, bitkinlik ve bireysel başarısızlık hissini, uygun ve etkili performansa ulaşmada bir engel olarak görmektedirler.<sup>36</sup> İtalya'da hemşirelerle yapılan bir çalışmada da iki değişken arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.<sup>25</sup> Farklı çalışmalarda ulaşılan farklı sonuçların nedeni çalışma yapılan kurumlardan ve farklı statülerde görev yapan çalışanlardan kaynaklanabilir. Acil servisler doğası gereği kritik bakım birimleri olmasından kaynaklı tükenmişlik ile performans arasında ilişki anlamlı çıkmamış olabilir.

## Sonuç

Yapılan bu çalışmada hastane öncesi acil sağlık çalışanlarının iş performans düzeyinin yüksek olduğu, bunun yanında iş performansını destekleyen örgütsel bağlılık düzeyinin de ortalamanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Ancak iş performansı ile korelasyonel bir ilişki gösteren duygusal tükenmişliğin henüz iş performansı üzerine önemli bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada da tükenmişlik düzeyinin ortalama seviyede olduğu

söylenbilir. Ancak bu durum örgüt açısından bir uyarı mahiyetinde görülebilir. Tükenmişlik seviyesinin yükselmesi iş performansına da etki edebilecektir. Bu açıdan kurum yöneticilerinin dönem dönem çalışanların iş ortamındaki stres faktörlerini değerlendirmelerini ve tükenmişlik düzeylerini ölçmeleri ve tükenmişliğe yol açabilecek unsurları gözden geçirip bunlara yönelik gerekli önleme stratejileri almaları gerekmektedir. Diğer bir öneri de özel ambulanslarda görev yapan çalışanların içinde yer aldığı bir çalışmanın planlanmasının önemli olacağı düşünülmektedir.

**Çalışmanın Kısıtlılıkları:** Çalışma sadece bir ilde bulunan 112 Acil Ambulans hizmetlerinde görev yapan çalışanlarla gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle sonuçları Türkiye'ye genellenemez. Bunun yanında sadece kamuda görev yapan acil sağlık çalışanları araştırma kapsamına alınmıştır.

**Yazar Katkısı:** Fikir/Kavram: ST, AÖK, MKB; Tasarım: ST, AÖK; Denetleme/Danışmanlık: AÖK, MKB; Veri Toplama/İşleme: ST, AÖK, MKB; Analiz/Yorum: ST, AÖK; Kaynak Taraması: ST, AÖK; Makalenin Yazımı: ST, AÖK, MKB; Eleştirel İnceleme: ST, AÖK, MKB.

**Çıkar Çatışması:** Yapılan çalışmada herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

**Mali Destek:** Bu çalışmada herhangi bir maddi veya teknik destek alınmamıştır.

## Kaynaklar

1. Aydınlik H. Türkiye'de acil tıbbi müdahale. *SD*. 2017;42:23-25.
2. Atan M, Tekingunduz S. Ambulans Çalışanlarının (112) tükenmişlik, Algılanan İş Stresi ve İş Tatminlerinin Kişisel Özelliklere Göre İncelenmesi. *NWSA-Social Sci*. 2014;9(3):54-69.
3. Çöl G. Algılanan Güçlendirilmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Derg*. 2008;9(1):35-46.
4. Rageb MA, E A-E-SM, El-Samadicy A, Farid

5. Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance as a mediator between Role Stressors and Turnover Intentions A Study from an Egyptian cultural perspective. *Int J Bus Econ Dev.* 2013;1:34-54. doi:10.1108/02683940210428074
6. Patterson DP, Huang DT, Fairbanks RJ, Simone S, Weaver M, Wang HE. Variation in Emergency Medical Services Workplace Safety Culture. *Prehospital Emerg Care.* 2010;14(4):448-460. doi:10.3109/10903127.2010.497900.Variation
7. Tucker P, Folkard S. *Working Time, Health and Safety: A Research Synthesis Paper.* International Labour Organization; 2012.
8. Welp A, Meier LL, Manser T. Emotional exhaustion and workload predict clinician-rated and objective patient safety. *Front Psychol.* 2014;5(OCT):1-13. doi:10.3389/fpsyg.2014.01573
9. McNeese-Smith DK. A nursing shortage: Building organizational commitment among nurses. *J Healthc Manag.* 2001;46(3):173-187. doi:10.1097/00115514-200105000-00008
10. Allen JN, Meyer PJ. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *J Occup Psychol.* 1990;63:1-18.
11. Porter, Lyman W, Steers, Richard M, Mowday, Richard T, Boulian, Paul V. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *J Appl Psychol.* 1974;59(5):603-609.
12. Chow IH. Organizational Commitment and Creer Development of Chinese Managers in Hong Kong and Taiwan. *Int J Career Manag.* 1994;6(4):3-9.
13. Cho J, Laschinger HKS, Wong C. Workplace empowerment, work engagement and organizational commitment of new graduate nurses. *Can J Nurs Leadersh.* 2006;19(3):43-60. doi:10.12927/cjnl.2006.18368
14. Horwitz SK, Horwitz IB. The effects of organizational commitment and structural empowerment on patient safety culture: An analysis of a physician cohort. *J Heal Organ Manag.* 2017;31(1):10-27. doi:10.1108/JHOM-07-2016-0150
15. Duthie EA. The relation of nurses' attitudes towards safety and reported medication error rates. Dissertation, Amerika: New York University, 2006.
16. Maslach C. Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Curr Dir Psychol Sci.* 2003;12(5):189-192. doi:10.1111/1467-8721.01258
17. Hazell, Kenneth W. Job Stress, Burnout, Job Satisfaction, and Intention to Leave Among Registered Nurses Employed in Hospital Settings in the State of Florida. Dissertation, Amerika: Lynn University 2010.
18. Gómez-Urquiza JL, De la Fuente-Solana EI, Albendín-García L, Vargas-Pecino C, Ortega-Campos EM, Cañadas-De la Fuente GA. Prevalence of burnout syndrome in emergency nurses: A meta-analysis. *Crit Care Nurse.* 2017;37(5):e1-e9. doi:10.4037/ccn2017508
19. Salyers MP, Bonfils KA, Luther L, et al. The Relationship Between Professional Burnout and Quality and Safety in Healthcare: A Meta-Analysis. *J Gen Intern Med.* 2017;32(4):475-482. doi:10.1007/s11606-016-3886-9
20. Şeşen H. Öncülleri ve sonuçları ile örgüt içi girişimcilik: Türk Savunma Sanayinde bir araştırma. Doktora Tezi, Türkiye: Kara Harp Okulu Komutanlığı Savunma Bilimleri Enstitüsü, 2010.
21. Ergin C. Doktor ve hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. In: *Türk Psikologlar Derneği Yayınları.* 1992:143-154.
22. Naqbi S Al, Yassin A. Attributes of Mobile Technology Adoption Acceptance from Users Perspective. *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology,* 2022;13(2):220-232.
23. Karem MA, Mahmood YN, Jameel AS, Ahmad AR. The effect of job satisfaction and organizational commitment on nurses' performance. *Humanit Soc Sci Rev.* 2019;7(6):332-339. doi:10.18510/hssr.2019.7658



23. Arifin AH, Matriadi F. The Role of Job Satisfaction in Relationship to Organization Culture and Organization Commitment On Employee Performance. *United Int J Res Technol.* 2022;3(6):117-129.
24. Baird KM, Tung A, Yu Y. Employee organizational commitment and hospital performance. *Health Care Manage Rev.* 2019;44(3):206-215. doi:10.1097/HMR.000000000000181
25. Giorgi F, Mattei A, Notarnicola I, Petrucci C, Lancia L. Can sleep quality and burnout affect the job performance of shift-work nurses? A hospital cross-sectional study. *J Adv Nurs.* 2018;74(3):698-708. doi:10.1111/jan.13484
26. Amarat M, Akbolat M, Adiyaman O. The Mediating Role of Motivation in the Effect of Nurse-Nurse Collaboration on Nurses' Work Performance : Descriptive Research, *Turkiye Klinikleri Journal of Health Sciences*, 2022;(May). doi:10.5336/healthsci.2022-88886
27. Zangmo RP. Job Stress and Employee Performance : A Case Study of Civil Servants Working in Ministry of Health , Thimphu. *Bhutan J Manag.* 2022;2(1):30-63.
28. Musabah S, Zefeiti B Al, Noor Azmi M. - The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance. *Int Rev Manag Mark.* 2017;7(2):151-160. http://www.econjournals.com
29. Gün İ, Söyük S, Özsari SH. Effects of Job Satisfaction, Affective Commitment, and Organizational Support on Job Performance and Turnover Intention in Healthcare Workers. *Arch Heal Sci Res.* 2021;8(2):89-95. doi:10.5152/ArcHealthSciRes.2021.21044
30. Guo B, Qiang B, Zhou J, et al. The Relationship between Achievement Motivation and Job Performance among Chinese Physicians: A Conditional Process Analysis. *Biomed Res Int.* 2021;2021. doi:10.1155/2021/6646980
31. Top M, Gider O. Interaction of organizational commitment and job satisfaction of nurses and medical secretaries in Turkey. *Int J Hum Resour Manag.* 2013;24(3):667-683. doi:10.1080/09585192.2012.680600
32. Ersan A, Süslü M. Covid -19 Korkusunun Sağlık Çalışanlarının İş Performanslarına Etkileri Ve Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü. *Akad Hassasiyetler.* 2022;9:231-266.
33. Platis C, Reklitis P, Zimeras S. Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services. *Procedia - Soc Behav Sci.* 2015;175:480-487. doi:10.1016/j.sbspro.2015.01.1226
34. Elshahat Hamed W, Abd Elsalam Ahmed Eldeeb G. Effect of Emotion Management on Nurses Job Performance during Pandemic COVID-19. *Egypt J Heal Care.* 2021;12(2):998-1018. doi:10.21608/ejhc.2021.173653
35. Agustina TS, Rarastanti PD, Hidayat AF. Stress and Job Performance of Healthcare Workers amidst COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Burnout. *Shirkah J Econ Bus.* 2021;6(3):315-335. doi:10.22515/shirkah.v6i3.379
36. Ashtari Z, Farhady Y, Khodae MR. Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staff. *African J Psychiatry (South Africa).* 2009;12(1):71-74. doi:10.4314/ajpsy.v12i1.30282