

BİR SAĞLIK KURUMUNDA SAĞLIK ÇALIŞANLARININ MEMNUNİYETİ

Nurhan Aytuğ Kanber*

Öznur Gürlek*

Himmet Çiçek**

Uzm. Dr. Ayşe Gözlükaya***

ÖZET

Bu araştırma bir sağlık kurumunda sağlık çalışanlarının memnuniyetine etki eden faktörleri saptayarak memnuniyeti değerlendirmeye yönelik yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini, Devlet Hastanesinde çalışan ve ankete katılmayı kabul eden 96 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Veriler anket formu ile bire bir görüşme yöntemi kullanılarak toplanmış ve elde edilen bilgiler SPSS 10,0 paket programı ile istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre çalışmaya katılanların %31,5'inin 31-35 yaş arasında, %76'sının kadın, %62,5'inin evli olduğu görüldü. Kişilerin %39,6'sı hastane yöneticilerine sorunlarını her zaman iletme imkanı bulduğunu, %21,9'u da hastane yönetiminin iş yerine ait sorunlarla ilgilenmediklerini ifade etmiştir. Çalışanların %83,3'ü hastane yönetiminin ödüllendirme yapmadığını, %13,5'i sık sık çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşündüğünü söylemiştir. Araştırmaya katılanların %64,1'i çalışma mekanlarının ergonomik olmadığını ve kurumdan ayrılmak istediklerini, %71,1'i kurumda yeterli güvenlik önlemi alınmadığını ve kurumdan ayrılmak istediklerini, %81,0'ı hastane idaresinin sorunlarıyla ilgilenmediğini ve kurumdan ayrılmak istediklerini belirtmişlerdir. Sonuç olarak sağlık çalışanlarının memnuniyetlerini olumsuz etkileyen faktörlere karşı önlemlerin alınması, hizmet kalitesinin artmasına katkıda bulunacaktır.

Anahtar kelimeler: Sağlık hizmetleri, Sağlık çalışanları, İş memnuniyeti

*Uzm. Hemş., Afyonkarahisar Devlet Hastanesi, Eğitim Koordinatörlüğü ve Kalite Birimi, Afyonkarahisar

** VHKİ, Afyonkarahisar Devlet Hastanesi, Kalite Birimi, Afyonkarahisar

***Afyonkarahisar Devlet Hastanesi, Acil Servis ve Kalite Birimi, Afyonkarahisar

Health Care Workers Satisfaction in A Health Institution

ABSTRACT

This research has been done in order to evaluate the satisfaction by determining the factors influencing health care workers satisfaction at a healthcare organization. 92 healthcare workers working at state hospital constitutes the paradigm of the research. The data obtained through questioner and one to one interview method and they are evaluated statistically with SPSS 10.0 packet program. According to research results 31.5% of the participants are aged 31-35 years old, 76% of them are female and 62.5% of them are married. 39.6% of the people has stated that they always find the opportunity to tell their problems to the hospital administrators, 21.9% of them, however, has stated that the hospital administration does not deal with the problems related with the workplace, 83.3% of the employees has stated that the hospital administration does not make rewarding and 13.5% of them has said that they are thinking of leaving their job. 64.1% of the participants has stated that their workplace is not ergonomical and they want to leave the institution, 71.1% of them said that enough security precautions aren't taken and so that they want to leave the institution. As a result taking measurements against the factors effecting negatively the satisfaction of the health workers will contribute the increase of service quality.

Key words: Health service, Health workers, Job satisfaction

GİRİŞ

Sağlık hizmeti sunan örgütler, yapısal ve işlevsel açıdan en karmaşık örgütler arasında yer almaktadır (Aslan vd., 2004). Sağlık hizmet sunumunda memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur (Özer ve Çakıl, 2007). Kurum ve kuruluşlarda çalışanların özellikle memnuniyet ve motivasyonlarının korunması ve bu duyguların yüksek olması hem kurum hem de çalışan için oldukça önemlidir. Mesleki doyum her iş alanı için geçerlidir. Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması ve bu yüzden daha fazla dikkat ve hassasiyet gerektirmesi sebebiyle, sağlık çalışanlarında mesleki memnuniyet daha da önem kazanmaktadır (Aydın ve Kutlu, 2001). Memnuniyet duygusu çalışanın başarısını dolayısı ile kurumun başarısını direkt ilgilendiren bir konu olmakla beraber müşteri memnuniyetini de beraberinde getirecektir.

Tüm çalışanların katılımı ile gerçekleştirilecek iyileşme stratejisi olarak tanımlanan toplam kalite yönetimi sağlık hizmetleri içinde önemli yararlar sağlayacak bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımın benimsendiği

kuruluşlarda müşteri memnuniyetinin tam olarak sağlanması esastır (Ünalıan vd., 2006). Sağlık kurumlarının memnun etmesi gereken geniş ve heterojen bir müşteri grubu bulunmaktadır. Eskiden sağlık kurumlarının müşterisi denildiği zaman sadece hastalar akla gelirken, günümüzde “sağlık hizmetleri üretimi sürecine katılan tüm birey ve kurumlar” müşteri olarak kabul edilmektedir. Sağlık kurumlarının müşterileri iki grupta toplanabilir. İç müşteri; sağlık kurumunda çalışan veya sağlık kurumu ile organik ilişkisi bulunan kişi ve grupları ifade etmektedir. Dış müşteri kavramı ise sağlık kurumunun hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak yararlanan kişi ve kurumları kapsamaktadır (Kavuncubaşı, 2000). Toplam kalite yönetimi çalışmalarında iç müşteri olarak kabul edilen personelin memnuniyeti ve iş doyumlarına öncelik verilmeden ve doyumunu arttırıcı çalışmalar yapılmadan dış müşterilerin sürekli memnuniyetinin sağlanamayacağı kabul gören bir düşüncedir. Ayrıca çalışanların memnuniyetinin sağlık sisteminde kalitenin sürdürülebilirliği açısından önemli bir unsur olduğu belirtilmektedir (Ünalıan vd., 2006).

Bütün işletmeler gibi hastanelerin başarısı çalışanlarının başarısına bağlı olarak artmaktadır. Gerçekte bir hastane için en önemli kaynak, çalışanlarıdır. Bununla birlikte hastane yönetimlerinin sorumluluklarından biri de çalışanların istek ve ihtiyaçlarını algılamak ve beklentilerini karşılamaktır (Alcan, 1997).

Bu nedenle hastanelerde çalışan kişilerden beklenen verimin elde edilmesi ve huzurlu bir çalışma ortamının sağlanması için, çalışanların özelliklerine göre ihtiyaçları belirlenmeli ve en iyi şekilde karşılanmaya çalışılmalıdır.

Sağlık kurumlarında kalite açısından dış müşteri kadar iç müşteri memnuniyeti de önemli yer tutmaktadır. Bu nedenle bu çalışmada iç müşteri memnuniyetine etki eden faktörler saptanarak memnuniyet değerlendirilmeye çalışılmıştır.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu araştırmanın evrenini Sağlık Bakanlığına bağlı bir devlet hastanesinde çalışan 230 kişi, örneklemini ise ankete katılmayı kabul eden 96 gönüllü sağlık çalışanı oluşturmuştur. Çalışanların büyük bir çoğunluğuna senelik izinde olma, raporlu olma ve araştırmaya katılmayı reddetme gibi nedenlerle ulaşılamamıştır. Araştırmanın yapılabilmesi için Devlet Hastanesi Başhekimliğinden yazılı izin alınmıştır. Veriler Sağlık Bakanlığı çalışan memnuniyet anketi örnek alınarak oluşturulmuştur. Veri toplama aracı olarak oluşturulan anketler 2 bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü tanımlayıcı bilgilere ilişkin sorulardan ikinci

bölümü ise, kişilerin kurumdan memnuniyet ya da memnuniyetsizliğini ortaya koymaya yönelik sorular olmak üzere toplam 20 sorudan oluşmaktadır. Ortaya çıkan anket formu gönüllülerle bire bir görüşme yöntemi kullanılarak doldurulmuştur. Elde edilen bilgiler SPSS 10,0 paket programı ile istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Tablo 1. Araştırma grubunun tanımlayıcı özelliklerine göre dağılımı

Özellikler	Sayı	%
Yaş, Sınırlar 21-50		
21-25	5	5,2
26-30	19	19,8
31-35	37	38,5
36-40	24	25,0
41-45	6	6,3
46-50	5	5,2
Cinsiyet		
Kadın	73	76,0
Erkek	23	24,0
Medeni Durumu		
Evli	60	62,5
Bekar	36	37,5
Eğitim		
Lise	31	32,3
Yüksekokul	65	67,7
Meslek Grubu		
Doktor	21	21,9
Hemşire	48	50,0
Sağlık memuru	13	13,5
Laborant	7	7,3
İdari memur	7	7,3
Meslekte Çalışma Süresi		
1 yıldan az	12	12,5
1-5 yıl	32	33,2
6-10yıl	21	21,9
11-15 yıl	18	18,8
16 yıl ve üzeri	13	13,5

Tablo 1. de görüldüğü gibi araştırmaya katılan kişilerin %63,5'i 35 yaşın altında, %76'sı kadın, %62,5'i evli, %50'si hemşire, %32,3'ü lise mezunu ve yine %32,3'ü de 10 yıldan fazla süredir bu hastanede görev yapmaktadır.

Tablo 2. Araştırma grubunun işyerindeki çalışma koşulları ve uygulamalar hakkındaki görüşleri

	Sayı	%
Haftalık mesai süresinden fazla çalışıyor musunuz?		
Evet	58	60,4
Hayır	38	39,6
Hastanenizde insan kaynaklarının etkin kullanıldığını düşünüyor musunuz?		
Evet tamamıyla	9	9,4
Evet kısmen	51	53,1
Hayır	36	37,5
Çalıştığınız birimde sınırları belirlenmiş yazılı bir görev tanımınız var mı?		
Evet	41	42,7
Hayır	41	42,7
Bilmiyorum	14	14,6
Çalışma mekanınızın fiziksel sağlığını gözetecek şekilde düzenlendiğini düşünüyor musunuz?		
Evet yeterince	19	19,8
Kısmen düzenlenmiş	38	39,6
Hayır uygun düzenleme yok	39	40,6
Çalıştığınız bölümde iş kazalarını önlemeye yönelik teknik alt yapı var mı?		
Evet var	18	18,8
Evet kısmen var	27	28,1
Hayır yok	51	53,1
Çalıştığınız birimde yeterli güvenlik önlemleri alındığını düşünüyor musunuz?		
Evet alınıyor	25	26,0
Evet ama yetersiz	33	34,4
Hayır alınmıyor	38	39,6
Son altı ay içinde fiziksel saldırıya uğradınız mı?		
Evet uğradım	8	8,3
Hayır uğramadım	88	91,7

Hasta ve çalışan güvenliği konusunda yeterli düzenleyici önleyici faaliyet yapıldığını düşünüyor musunuz?		
Evet tamamen	11	11,4
Evet kısmen	53	55,2
Hayır	32	33,3
Son altı ay içinde size yönelik hizmet içi eğitim düzenlendi mi?		
Evet	77	80,2
Hayır	19	19,8
Hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması ile ilgili yeterli eğitim aldığınızı düşünüyor musunuz		
Evet tamamıyla	16	16,7
Evet kısmen	32	33,3
Hayır	48	50,0
Hastane yöneticilerine sorunlarınızı iletme imkanı buluyor musunuz?		
Evet her zaman	38	39,6
Evet bazen	46	47,9
Hayır	12	12,5
Hastane yönetiminin iş yerine ait sorunlarınızla ilgilendiğini düşünüyor musunuz?		
Evet her zaman	26	27,1
Evet bazen	49	51,0
Hayır	21	21,9
İdare tarafından çalışanların ödüllendirildiğini düşünüyor musunuz		
Evet tamamıyla	1	1,0
Evet kısmen	15	15,6
Hayır	80	83,3
Çalıştığınız kurumdan ayrılmayı düşündüğünüz oluyor mu?		
Evet sık sık	13	13,5
Evet bazen	38	39,6
Hayır	45	46,9

Tablo 2. de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların yarıdan fazlası mesai saatinden fazla çalışmakta ve yine yarıdan fazlası insan kaynaklarının kısmen etkin kullanıldığını düşünmektedir. Kişilerin %42,7'si çalıştığı birimde yazılı bir görev tanımının olmadığını %14,6'sı da böyle bir tanımın var olup olmadığını bilmediğini söylemiştir. Çalışanların %40,6'sı çalışma mekanının fiziksel sağlıklarını gözeterek şekilde

düzenlenmediğini, %53,1'i çalıştığı ortamda iş kazalarını önlemeye yönelik teknik alt yapı olmadığını, %34,4'ü de çalıştığı birimde güvenlik önemi alındığını ancak yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Araştırmaya katılanların %8,3'ü son altı ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradıklarını söylemiştir.

Kişilerin %80,2'si kendilerine yönelik hizmet içi eğitimlerin düzenlendiğini, %50,0'ı da hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması ile ilgili yeterli eğitim almadığını söylemiştir.

Hastane yöneticilerine sorunlarınızı iletme imkanı buluyor musunuz sorusuna %39,6'sı her zaman imkan bulunduğunu, %21,9'u da hastane yönetiminin iş yerine ait sorunlarla ilgilenmediğini ifade etmiştir.

Çalışanların %83,3'ü hastane yönetiminin ödüllendirme yapmadığını söylerken sadece 1 kişi yönetimin çalışanları tamamıyla ödüllendirdiğini söylemiştir. Araştırmaya katılanların %13,5'i sık sık çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşünürken, %46,9'u ayrılmayı düşünmediğini ifade etmiştir.

Tablo 3. Çalışma mekanının ergonomisi ile kurumdan ayrılmayı düşünme arasındaki ilişki

	Çalışma mekanı ergonomik		Hayır değil		Toplam	
	26	45,6	9	64,1	13	53,1
Kurumdan ayrılmayı düşünüyorum	31	54,4	14	35,9	45	46,9
Hayır düşünmüyorum	57	100	39	100	96	100

p=0,018

Tablo 3. de görüldüğü gibi kişilerin %64,1'i çalışma mekanlarının fiziksel sağlıklarını gözetecek şekilde olmadığını ve kurumdan ayrılmak istediklerini, %35,9'u çalışma mekanlarının fiziksel sağlıklarını gözetecek şekilde olmadığını ancak kurumdan da ayrılmak istemediklerini belirtmişlerdir. Aradaki fark istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur (p<0,05).

Tablo 4. Hastane idaresinin sorunlarla ilgilenmesi ile kişilerin kurumdan ayrılmayı düşünme durumu arasındaki ilişki

	İdare sorunlarla ilgileniyor		Hayır ilgilenmiyor		Toplam	
	34	45,3	17	81,0	51	53,1
Kurumdan ayrılmayı düşünüyorum	41	54,7	4	19,0	45	46,9
Hayır düşünmüyorum	75	100	21	100	96	100

p=0,004

Tablo 4. de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %81,0'ı

hastane idaresinin sorunlarıyla ilgilenmediğini ve kurumdan ayrılmayı düşündüklerini, %45,3'ü hastane idaresinin sorunlarıyla ilgilendiğini ve kurumdan ayrılmayı düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Aradaki fark istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Tablo 5. Yeterli güvenlik önlemi alınması ile kişilerin kurumdan ayrılmayı düşünme durumu arasındaki ilişki

	Güvenlik önlemi alınıyor		Hayır alınmıyor		Toplam	
	24	41,4	27	71,1	51	53,1
Kurumdan ayrılmayı düşünüyorum	24	41,4	27	71,1	51	53,1
Hayır düşünmüyorum	34	58,6	11	28,9	45	46,9
Toplam	58	100	38	100	96	100

$p=0,004$

Tabloda da görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %71,1'i kurumda yeterli güvenlik önlemi alınmadığını ve kurumdan ayrılmak istediklerini belirtirken, %28,9'u güvenlik önlemi alınmadığını ancak kurumdan da ayrılmayı düşünmediklerini söylemiştir. Fark istatistiki açıdan anlamlıdır ($p<0,05$).

Tablo 6. Cinsiyete göre fiziksel saldırıya uğrama durumu

	Kadın		Erkek		Toplam	
	7	9,6	1	4,3	8	8,3
Fiziksel saldırıya uğradım	7	9,6	1	4,3	8	8,3
Fiziksel saldırıya uğramadım	66	90,4	22	95,7	88	91,7
Toplam	73	100	23	100	96	100

$p=0,433$

Cinsiyete göre son 6 ay içerisinde fiziksel saldırıya maruz kalma durumuna bakıldığında kadınların %9,6'sı erkeklerinde %4,3'ü fiziksel saldırıya maruz kaldıklarını söylemişlerdir. Aradaki fark istatistiki açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

TARTIŞMA

Doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etkeninin çok önemli bir yere sahip olduğu sağlık sektöründe, çalışanların memnuniyetinin sağlık sisteminde kalitenin sürdürülebilirliği açısından önemli bir yeri vardır.

Sağlık personelinin kişilik özellikleri hastaya olan davranışı da etkiler. Gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, bilgi ve beceri sunma

biçimleri hastanın rahatlamasını ve tedavisinde daha uyumlu, katılımcı olmasını sağlamaktadır (Alcan, 1997). İzmir’de hastalar üzerine yapılan bir araştırmada, katılımcıların büyük oranı güvenilirlik ve güven boyutlarını, en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirmiştir (Özer ve Çakıl, 2007; Devedbakan ve Yağcı, 2005). Yani hastanın memnuniyetini en fazla etkileyen faktörler sağlık çalışanının tutum ve davranışlarıdır. Hastalarını memnun etmeyi hedefleyen tüm sağlık kuruluşları öncelikle çalışanlarını memnun etmek durumundadır.

Çalışmamıza katılanların özellikleri incelendiğinde kişilerin %31,5’inin 31-35 yaş arasında, %76’sının kadın, %62,5’inin evli olduğu görüldü. Çalışmaya katılanların yarıdan fazlasının yükseköğretim mezunu olduğu ve üçte birinin 10 yıldan fazla süredir bu hastanede görev yaptığı belirlendi. Katılımcılar meslek gruplarına göre değerlendirildiğinde en fazla katılımın hemşirelerden (%50,0), ikinci olarak da hekimlerden (%21,9) olduğu görüldü. Sevimli ve İşcan (2005), çalışanların motivasyon düzeyini etkileyen, bireysel ve iş ortamına ait faktörleri incelemiş, araştırma sonuçları yaş, hizmet süresi ve işle ilgili düşünce gibi bireysel faktörlerle, statü, örgütsel ortam ve koşullar gibi iş ve iş ortamına bağlı nedenlerin memnuniyeti büyük oranda etkilediğini ortaya koymuştur.

Çalışmamızdaki kişilerin %39,6’sı çalıştıkları birimde güvenlik önlemi alınmadığını, %34,4’ü de güvenlik önleminin alındığını ancak yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Ünal ve arkadaşlarının (2006) sekreterler üzerinde yaptıkları araştırmada da kişilerin çalıştıkları mekanlarda yeterli güvenlik önlemlerinin bulunmadıklarını (%32,9) tespit etmişlerdir. Çalışmamızın sonucu Ünal ve arkadaşlarının çalışması ile paralellik göstermektedir.

Gyekye (2005) iş memnuniyeti ile iş yeri güvenliği arasında pozitif ilişki olduğunu belirtmiştir. Ünal ve arkadaşlarının (2006) yaptığı araştırmada iş yerinde yeterli güvenlik önlemi bulunduğunu düşünen ve düşünmeyen kişilerin iş memnuniyet düzeyleri benzer bulunmuştur. Bizim çalışmamızda ise ankete katılanların %71,1’i yeterli güvenlik önlemi alınmadığını ve kurumdan ayrılmayı düşündüklerini, %28,9’u yeterli güvenlik önlemi alınmadığını ancak kurumdan da ayrılmayı düşünmediklerini bildirmişlerdir (Ünal vd., 2006). Bizim çalışmamızda da güvenlik önlemi alınıp alınmaması ile kurumdan ayrılmayı düşünme arasında anlamlı fark çıkmıştır.

Araştırmamıza katılanların yarıdan fazlası çalıştıkları birimde iş kazalarını önlemeye yönelik teknik alt yapı olmadığını düşündüklerini

söylemişlerdir. İş yerinde memnuniyeti belirleyen önemli faktörlerden birisi de iş riski ve iş güvenliği parametreleridir. Dolayısı ile iş güvenliğinin artması ölçüsünde iş memnuniyetinin düzeyinin artması da tabidir (Ünalın vd., 2006).

Çalışma ortamındaki ergonomik ve teknik koşulların durumu da motivasyonu etkileyen önemli bir unsurdur (Kıdak ve Aksaraylı., 2009). Çalışmamıza katılan kişilerin sadece %19,8'i çalışma mekânının ergonomik olduğunu, kişilerin %64,1'i çalışma mekânlarının fiziksel sağlıklarını gözetecek şekilde olmadığını ve kurumdan ayrılmak istediklerini, %35,9'u çalışma mekânlarının fiziksel sağlıklarını gözetecek şekilde olmadığını ancak kurumdan da ayrılmak istemediklerini belirtmişlerdir. Aradaki farkın anlamlı olması ($p=0,018$) bize de çalışma ortamındaki ergonomik koşulların motivasyonu etkilediğini düşündürmektedir.

Hemşireler çalıştıkları ortamda hastalar tarafından özellikle sözel tacize sıkça maruz kalmaktadırlar. Arcak ve Kasımoğlu'nun (2006) araştırmasında sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin %21'i son bir yıl içinde hasta ve hasta yakınları tarafından tacize uğradığını belirtmiştir. Bizim çalışmamızda kişilerin %8,3'ü son altı ay içinde fiziksel saldırıya uğradıklarını söylemişlerdir. Yaptığımız incelemede fiziksel şiddete uğrama durumunun cinsiyete göre farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır ($p=0,433$). Bu doğrultuda, hemşirelere hastaların öfke ve davranışlarını tanıma, ele alma ve hastaların öfkelerini olumlu biçimde ifade etmesine yardım etme konularında öğretim yapılması, kendi öfke düzeylerinin farkında olmalarının sağlanması ve girişkenlik eğitimi yapılması yararlı olacaktır (Doğan vd., 1999). Böylelikle hasta ve hasta yakınları tarafından oluşacak sözel ve fiziksel şiddetin de azalması beklenebilir.

İş yaşamında çalışanlar ile çalışma koşulları arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır. Yönetimin ele alması gereken önemli ve öncelikli sorunu, çalışanların mal ve hizmet üretimine üst düzeyde katılmalarını sağlayacak ve bu arada çalışanların sağlıklarının fiziksel ve ruhsal açıdan korunmasına olanak sağlayacak şekilde üretimi gerçekleştirebilmektir. Bu nedenle yönetim, çalışanlarının örgüte, örgütün kurallarına ve kendilerine karşı olan tutumlarını bilmek durumundadır. Bizim çalışmamızda kişilerin %81,0'ı hastane idaresinin sorunlarıyla ilgilenmediğini ve kurumdan ayrılmayı düşündüklerini, %45,3'ü hastane idaresinin sorunlarıyla ilgilendiğini ve kurumdan ayrılmayı düşünmediklerini ifade etmişler ve ardaki fark anlamlı bulunmuştur ($p=0,004$). Kişilerin %42,7'si çalıştığı birimde yazılı bir görev

tanımının olmadığını %14,6'sı da böyle bir tanımın var olup olmadığını bilmediğini söylemiştir. Kişilerin %80,2'si kendilerine yönelik hizmet içi eğitimlerin düzenlendiğini, %39,6'sının hastane yöneticilerine her zaman sorunlarını iletme imkanı bulunduğunu, %21,9'u da hastane yönetiminin iş yerine ait sorunlarla ilgilenmediklerini ifade etmişlerdir.

Araştırmamızda çalışanların %83,3'ü hastane yönetiminin ödüllendirme yapmadığını söylerken sadece 1 kişi yönetimin çalışanları tamamıyla ödüllendirdiğini söylemiştir. Erdem ve arkadaşları çalışmalarında sağlık hizmetlerinde çalışma koşullarının çalışan memnuniyeti üzerinde en önemli faktör olduğunu, hemşire ve ebelerde ise çalışma koşullarının yanı sıra terfi faktörünün ön plana çıktığını belirlemişlerdir (Kıdak ve Aksaraylı, 2009; Erdem vd., 2008). Bu nedenle de sağlık sektöründe memnuniyet açısından ödüllendirme önemli bir yer tutmaktadır diyebiliriz.

SONUÇ

Sağlık hizmetleri yüksek oranda emek ve teknolojinin yoğun sunulduğu hizmetlerdir. Verimliliğin sadece modern teknolojiyle sağlanmadığı, aynı zamanda insan davranışlarının da önemli bir etken olduğu bilinmektedir. Bu yüzden hizmet kalitesi modern teknolojinin kullanımı kadar, çalışanların motivasyon düzeylerini de ön plana çıkarmaktadır. Kişisel emek ve teknolojik olarak yoğun hizmet sunulan hastanelerde kurum ve çalışanın başarısı çalışan memnuniyeti ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle kurum ve kuruluşlarda çalışanların özellikle memnuniyet ve motivasyonlarının korunması ve bu duyguların yüksek olması hem kurum hem de çalışan için oldukça önemlidir.

Sonuç olarak araştırmaya katılanların üçte birlik kısmı kurumlarında güvenlik önleminin alındığını ancak alınan önlemin yetersiz olduğunu, dörtte üçü yeterli güvenlik önlemi alınmadığından dolayı kurumdan ayrılmayı düşündüklerini, yarıdan fazlası çalıştıkları birimde iş kazalarını önlemeye yönelik teknik alt yapı olmadığını, beşte biri çalışma mekânının ergonomik olduğunu ve üçte biri de çalışma mekânının ergonomik olmamasından dolayı kurumdan ayrılmayı düşündüğünü belirtmiştir. Kişilerin %8,1'i son altı ay içinde fiziksel şiddete uğradığını, %81,0'ı hastane idaresinin sorunlarıyla ilgilenmediğini ve bundan dolayı kurumdan ayrılmayı düşündüklerini, %83,3'ü de hastane idaresinin ödüllendirme yapmadığını söylemişlerdir.

Çalışmamızdan elde edilen sonuçlar doğrultusunda; çalışma ortamının iyileştirilmesi, insan ilişkilerinin iyi olması, çalışan sorunları ile

ilgilenilmesi, güvenliğin sağlanması, çalışma başarılarının takdir edilmesi, gerçekçi çözüm önerilerinin oluşturulup ve zaman kaybetmeden hayata geçirilmesi sonucunda iş memnuniyeti ve motivasyonunun yüksek oranda sağlanacağını ve hizmet kalitesinin artacağını düşünüyoruz.

KAYNAKLAR

Alcan Z., (1997). Bayındır Tıp Merkezi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü Hasta Memnuniyet Anket Sonuçları, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü, Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.

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

Aslan Ş., Özata, M. & Atayeter C., (2004). Sağlık İşletmelerinde Ekip Yönetimi: Fırsatlar ve Sınırlılıklar. Standart Ekonomik ve Teknik Dergi, 43, 17-23.

Aslan Ş., Özata M. & Mete M., (2007). Sağlık Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetimine Ulaşmada İç Müşteri Memnuniyeti: Dr. Faruk Sükan Doğum ve Çocuk Hastanesi Örneği. V. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi. Antalya.

Aydın R. & Kutlu Y., (2001). Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi İle Olan İlişisini Belirleme. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5, 37-45.

Devebakan N. & Yağcı K., (2005). Sağlık İşletmelerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Karşılaştırılmasında SERVQUAL Yönetimi. Sağlık ve Hastane Yönetimi 2. Ulusal Kongresi Bildiri Kitabı. Ankara.

Doğan S., Güler H., Koçak E., (1999). Hemşirelerin Hastaların Öfke Davranışlarına Tepkileri ve Kendi Öfke Düzeylerinin Belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 3, 20-25.

Erdem R., Rahman S., Avcı L., Göktaş B., Şenoğlu B. & Fırat G., (2008). Investigating Job Satisfaction and Burnout Levels of the Persons Working for the Hospitals at City Center of Elazığ, Turke, Journal of Applied Science Research, 4, 188-201.

Gyekye S.A., (2005). Workers' Perception Of Workplace Safety And Job Statisfaction. Int J Occup Saf Ergon 11, 291-302.

Kavuncubaşı Ş., (2000). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. Ankara: Siyasal Kitapevi.

Kıdak L. & Aksaraylı M., (2009), Sağlık Hizmetlerinde Motivasyon Faktörleri. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7, 75-94.

Özer A. & Çakıl E., (2007). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi, 5, 140-143.

Sevimli F. & İşcan Ö. F., (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Akademik Bakış, 5, 55-64.

Ünalın D., Çetinkaya F., Özyurt Ö. & Kayabaşı A., (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 9, 1-18.