

TEKİRDAĞ İLİ KAMU HASTANELERİNDEKİ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ*

Zeynem YILDIRIM¹, Nazan YOLCU¹, Yunus YİĞİT¹, Mustafa DÖNMEZ¹, Birol TOPÇU²

¹ Tekirdağ Kamu Hastaneleri Birliği, Türkiye

² Namık Kemal Üniversitesi Tıp Fakültesi, Tekirdağ, Türkiye

e-posta: zeynem.yildirim@saglik.gov.tr

ÖZET

Amaç: Bu araştırmada, Tekirdağ İli Kamu Hastanelerinde görevli sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyleri ve iş doyumuna etki eden faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Materyal-Metod: Bu araştırma Şubat-Nisan 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini: güncel ÇKYS (Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi) verilerine göre Tekirdağ İli Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan tüm personel oluşturmuştur. Örneklem sayısı ise her sağlık tesisi için “Tabakalı Rastgele Örnekleme Yöntemi” ile belirlenmiştir. Toplamda 12 kurumdan (9 adet Devlet Hastanesi ve 3 adet Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi) çalışmayı kabul eden 1074 sağlık personeline, demografik bilgiler (8 soru) ile Minnesota İş Doyum Ölçeği (20 soru)’ nden oluşan anket uygulanmıştır. Elde edilen yeriler bilgisayar ortamında PASW® Statistics 18 for Windows istatistik paket programı ile değerlendirilmiştir. İstatistiksel olarak $p < 0,05$ değeri anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Bulgular: İş doyumunu demografik veriler doğrultusunda değerlendirildiğinde; içsel, dışsal ve genel doyum düzeylerinde farklılıklar tespit edilmiş olup, ortalamanın üstündedir.

Sonuç: Elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda; iş doyumunu arttırmak için, ücretin artırılması, iş yükünün azaltılması, fazla çalışma mesailerinin azaltılması, özellikle ebe ve hemşirelerde mesleki bağımsızlığın ve karar verme olanaklarının artırılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Sağlık Personeli, Hastane, Çalışan Memnuniyeti, Minnesota İş Doyum Ölçeği

EVALUATION OF THE JOB SATISFACTION LEVELS OF HEALTH WORKERS OF THE PUBLIC HOSPITALS IN THE TEKIRDAG*

ABSTRACT

Objective: In this study, we aimed to determine to the job satisfaction levels of health workers of the public hospitals in the Tekirdağ and the factors that affect the job satisfaction.

Material and Methods: This study was conducted between February and April 2014. The universe of the study composed of all health workers of the public hospitals in the Tekirdağ which have been determined on the current data CKYS (Core Resource Management System). The number of sample for each hospital (9 state hospital and 3 oral and dental health center) was determined by “The Stratified Random Sampling Method”. The sample was composed of 1074 health employees who accepted to participate. Demographic information form (8 questions) and Minnesota Job Satisfaction Scale (20 questions) were used. The obtained data were evaluated in computer PASW® Statistics 18 for Windows Statistical Package Program. Statistically, $p < 0.05$ value was accepted significant.

Results: Job satisfaction is evaluated in accordance with demographic data; intrinsic, extrinsic, and general satisfaction were identified differences between the levels is above the average

Conclusion: To increase job satisfaction; it is recommended that increasing the wages, reducing the workload and overtime hours, increasing the professional independence and opportunities for decision-making of especially nurses and midwives

Key Words: Job Satisfaction, Health Personnel, Hospital, Employee Satisfaction, Minnesota Satisfaction Questionnaire

*Bu araştırma, “9. Uluslar arası Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Hasta Güvenliği Kongresi”nde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

1. Giriş

İş doyumunu, genel bir ifadeyle çalışanların yaptıkları işten ve bu işi yaptıkları fiziksel ortamdan duydukları tatmini ifade eder. Duygusal bir kavram olduğundan, algılanması da kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte (Akşit 2010); yapılmakta olan işin özellikleri ile ihtiyaçların birbirini tamamlaması sonucu gerçekleşir (Çetin vd. 2013). Sahip olunan işin kişi için ifade ettiği anlam ve kişiyle işi arasında ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz süreçler, çalışanın o işten alacağı doyumunu etkiler. İşle ilgili olumsuz tutumlar ise iş doyumunu ortaya çıkarır. İş doyumunun az olması duygusal tükenmişliğe yol açmakta, daha sonra duyarsızlaşma gibi savunucu tepkilere ve işle ilgili olarak düşük kişisel başarıya neden olmaktadır (Oğuzberk ve Aydın 2008, Akpınar ve Taş 2011).

Çalışan memnuniyeti ise kişinin işine ve iş deneyimine ait değerlendirmesinin duygusal bir sonucu; başka bir ifadeyle, çalışanın işiyle ilgili çeşitli faktörleri değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan duygusal durumun bir yansımasıdır. Çalışan memnuniyetini etkileyen faktörler içsel, dışsal ve bireysel olmak üzere üç başlık altında sınıflandırılabilir **İçsel faktörler** işin kendisiyle ilgili (otonomi, görev kimliği, görevin önemi, beceri çeşitliliği ve görev geri bildirimini), işin temel yapısında var olan özelliklerdir. **Dışsal faktörler** çalışan memnuniyetini sağlayan durumsal faktörlerdir (finansal unsurlar, yönetsel unsurlar, örgütsel unsurlar). **Bireysel faktörler** kişinin kendisinden kaynaklanan değişkenler (cinsiyet, yaş, kişilik, yetenek ve zekadan) ve sonradan kazanılan değişkenler (medeni durum, eğitim, statü, hizmet süresi) olmak üzere iki alt başlık altındadır (Telman ve Ünsal 2004).

Çalışan memnuniyeti düşünüldüğünden karmaşık olmakla beraber, ölçümü de kapsamlı bir araştırmayı gerektirir (Seçer 2005). Bu ölçümler, çalışanların çalıştıkları kurumdaki işler hakkındaki düşüncelerini, ücret ve diğer haklardan memnuniyet derecesini, kurum imajını yükseltmeye istekli olup olmadıklarını, kuruma olan bağlılıklarını, o anda uygulanmakta olan motivasyon artırıcı politikaların yeterli olup olmadığını, kurum-İçi iletişimin etkili olarak nasıl sağlanabileceği, değişime olan bakış açılarını, kurumdaki kalite güvence sisteminin geliştirilmesi ve sürdürülmesini, çalışan memnuniyetini olumsuz etkileyen noktaların belirlenerek iyileştirilmesini ve eylem planlarının hazırlanmasını, çalışanların değerlendirmelerini ve bu değerlendirmeler ışığında bağlılık düzeylerini, kurum hedeflerini ne ölçüde benimsediklerini öğrenmek üzere kurulmuş bir sistem ve çalışanları tanımanın en iyi yollarından biridir (Çabukel 2008).

Yoğun emeğin ve insan ilişkilerinin ön planda yer aldığı sağlık sektöründe, yapılan işlerin dikkat ve hassasiyet gerektirmesi ile hataların telafisinin olmaması, özellikle sağlık alanındaki çalışanların mesleki memnuniyetlerinin artırılması gerektiği görüşüne neden olmaktadır. Çalışan memnuniyeti arttıkça iş doyumunun da artması beklenmektedir. İç müşteri olarak da adlandırılan çalışanların memnuniyetlerinin yüksek olması, dış müşterilerinin de (hastaların) memnuniyetini arttırmaktadır (Çetin vd., 2013). Bu nedenledir ki, çalışmada dünyada en çok kullanılan Minnesota iş doyum ölçeği aracılığıyla, Tekirdağ İli Kamu Hastaneleri Birliğine bağlı sağlık tesislerinde görevli çalışanların iş doyumunu ve dolayısı ile iş memnuniyeti ölçülmüştür.

2. Yöntem ve Gereçler

Bu araştırmada, Tekirdağ İli Kamu Hastaneleri Birliğinde görevli sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyleri ve iş doyumuna etki eden faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Tanımlayıcı tipteki bu araştırma; Şubat-Nisan 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini: güncel ÇKYS (Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi) verilerine göre Tekirdağ İli Kamu Hastaneleri Birliğinde çalışan tüm personel oluşturmuştur. Örneklem sayısı ise her sağlık tesisi için "Tabakalı Rastgele Örnekleme Yöntemi" kullanılarak belirlenmiştir. Toplamda 12 kurumdan (9 adet Devlet Hastanesi ve 3 adet Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi) çalışmayı kabul eden 1074 sağlık personeline anket uygulanmıştır. Kullanılan anket demografik bilgiler (8 soru) ile 20 soruluk Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)'nden oluşmaktadır. Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Cronbach Alpha= 0.77). Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin nötr doyum puanı 3'tür. Ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş doyumunu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumunu yüksek olarak değerlendirilmektedir (Çam vd., 2005). Elde edilen yerler bilgisayar ortamında PASW® Statistics 18 for Windows istatistik paket programı ile değerlendirilerek değişkenlerin normalitesine Kolmogorov-Smirnov testi ile bakılmıştır. Bunun sonucunda tüm veriler normal dağılım gösterdiğinden parametrik testlerden bağımsız örneklem t testi ve Varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Nitel verilerin karşılaştırılmasında Ki-kare (χ^2) testi kullanılmıştır. İstatistiksel olarak $p < 0,05$ değeri anlamlı olarak kabul edilmiştir.

3. Bulgular

Örnekleme yer alan sağlık çalışanlarının; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki deneyim ve ücret durumlarına ilişkin dağılım Tablo 1' de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Alınan Sağlık Personelinin Tanıtıcı Özellikleri

		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	699	65,1
	Erkek	342	31,8
	Belirtilmeyen	33	3,1
Yaş	18-25	111	10,3
	26-35	414	38,6
	36-45	400	37,2
	46-55	108	10,1
	55 ve üzeri	23	2,1
	Belirtilmeyen	18	1,7
Medeni Durum	Evli	759	70,7
	Bekar	271	25,2
	Belirtilmeyen	44	4,1
Eğitim Durumu	İlköğretim	2	0,2
	Lise	187	17,4
	Ön lisans	293	27,3
	Lisans	276	25,7
	Yüksek Lisans	143	13,3
	Doktora	143	13,3
	Belirtilmeyen	30	2,8
Mesleki Deneyim	0-1yıl	75	7
	1-3 yıl	76	7,1
	3-5 yıl	98	9,1
	5-10 yıl	216	20,1
	10-15 yıl	175	16,3
	15 yıl ve daha fazla	417	38,8
	Belirtilmeyen	17	1,6
Ücret (TL)	0-1000	41	3,8
	1000-3000	685	63,8
	3000-5000	122	11,4
	5000 ve üstü	140	13
	Belirtilmeyen	86	8

Örnekleme de yer alan sağlık çalışanlarının; unvan, çalışılan birim, çalışılan devlet hastaneleri ve çalışılan ağız ve diş sağlığı merkezleri durumlarına ilişkin dağılım Tablo 2' de verilmiştir.

Tablo 2. Araştırmaya Alınan Sağlık Personelinin Tanıtıcı Özellikleri

		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Unvanınız	Yönetici	8	0,7
	Uzman hekim	133	12,4
	Hekim	41	3,8
	Diş hekimi	80	7,4
	Hemşire	365	34
	Ebe	126	11,8
	Sağlık memuru	117	10,9
	*Diğer Sağlık Personeli	93	8,7
	**Genel Hizmet Personeli	103	9,6
	Belirtilmeyen	8	0,7
Çalışılan Birim	***Genel Hizmetler	103	9,6
	Cerrahi Birimler	177	16,5
	Dahili Birimler	90	8,4
	Acil Servis	111	10,3
	Laboratuar Hizmetleri	56	5,2
	Diş Hizmetleri	18	1,7
	Belirtilmeyen	519	48,3
Çalışılan Devlet Hastaneleri	Tekirdağ Devlet Hastanesi	239	22,3
	Çorlu DH	207	19,3
	Çerkezköy DH	155	14,4
	Malkara DH	100	9,3
	Saray DH	24	2,2
	Hayrabolu DH	53	4,9
	Muratlı DH	60	5,6
	Şarköy DH	70	6,5
	Marmara Ereğlisi DH	24	2,2
Çalışılan Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri	Tekirdağ ADSM	64	6
	Çorlu ADSM	54	5
	Çerkezköy ADSM	24	2,2

Diğer Sağlık Personeli*: Eczacı, Biyolog, Diyetisyen, Psikolog, Fizyoterapist, Çocuk Gelişimcisi, Sağlık Teknisyeni, Sağlık Teknikeri, Laborant, vb.

Genel Hizmet Personeli**: VHKİ (Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni), Kat Personeli, Memur, veznedar, vb.

Genel Hizmetler***: Hasta karşılama, Hasta Kayıt, Ambar, Özlük, Saymanlık, Arşiv, İstatistik, vb

Tablo 3' te görüldüğü üzere, cinsiyet, eğitim durumu ve ücret açısından, içsel, dışsal ve genel doyum ortalaması istatistiksel olarak farklılık vardır ($p<0,05$). Yaş, mesleki deneyim ve medeni durum bakımından içsel, dışsal ve genel doyum ortalaması istatistiksel olarak farklılık yoktur ($p>0,05$).

Tablo 3. Sağlık Personelinin Cinsiyet, Yaş, Medeni Durum, Eğitim Durumu ve Mesleki Deneyim ve Alınan Ücrete göre İçsel, Dışsal ve Genel İş Doyum Puan Ortalamaları

		İçsel Doyum Ort \pm SD	Dışsal Doyum Ort \pm SD	Genel Doyum Ort \pm SD
Cinsiyet	Kadın	3,45 \pm 0,68	3,08 \pm 0,80	3,30 \pm 0,69
	Erkek	3,60 \pm 0,71	3,24 \pm 0,87	3,46 \pm 0,73
	P	0,002	0,004	0,002
Yaş	18-25	3,59 \pm 0,68	3,22 \pm 0,87	3,46 \pm 0,71
	26-35	3,51 \pm 0,64	3,13 \pm 0,82	3,35 \pm 0,67
	36-45	3,45 \pm 0,71	3,10 \pm 0,79	3,32 \pm 0,70
	46-55	3,63 \pm 0,72	3,22 \pm 0,93	3,48 \pm 0,77
	55 ve üzeri	3,51 \pm 1,04	3,23 \pm 0,93	3,37 \pm 1,00
	P	0,149	0,551	0,220
Mesleki Deneyim	0-1 yıl	3,57 \pm 0,68	3,33 \pm 0,81	3,47 \pm 0,72
	1-3 yıl	3,67 \pm 0,71	3,32 \pm 0,81	3,53 \pm 0,71
	3-5 yıl	3,47 \pm 0,66	3,13 \pm 0,83	3,34 \pm 0,68
	5-10 yıl	3,53 \pm 0,72	3,17 \pm 0,84	3,38 \pm 0,73
	10-15 yıl	3,48 \pm 0,62	3,07 \pm 0,81	3,31 \pm 0,65
	15 yıl ve daha fazla	3,46 \pm 0,72	3,08 \pm 0,82	3,32 \pm 0,72
	P	0,247	0,055	0,204
Medeni Durum	Evli	3,48 \pm 0,70	3,12 \pm 0,83	3,34 \pm 0,71
	Bekar	3,54 \pm 0,68	3,18 \pm 0,83	3,41 \pm 0,69
	P	0,237	0,288	0,201
Eğitim Durumu	İlköğretim	3,50 \pm 0,73	3,56 \pm 0,88	3,50 \pm 0,73
	Lise	3,63 \pm 0,61	3,25 \pm 0,84	3,49 \pm 0,66
	Ön Lisans	3,43 \pm 0,68	3,05 \pm 0,82	3,28 \pm 0,69
	Lisans	3,38 \pm 0,74	3,03 \pm 0,82	3,24 \pm 0,72
	Yüksek Lisans	3,57 \pm 0,64	3,32 \pm 0,75	3,48 \pm 0,64
	Doktora	3,64 \pm 0,79	3,17 \pm 0,88	3,44 \pm 0,79
	P	0,000	0,003	0,001
Ücret	0-1000	3,80 \pm 0,54	3,41 \pm 0,77	3,63 \pm 0,62
	1000-3000	3,43 \pm 0,68	3,05 \pm 0,82	3,28 \pm 0,69
	3000-5000	3,66 \pm 0,61	3,44 \pm 0,72	3,58 \pm 0,60
	5000 ve üstü	3,67 \pm 0,78	3,21 \pm 0,88	3,48 \pm 0,78
	P	0,000	0,000	0,000

Tablo 4' te görüldüğü üzere, unvan, çalışılan birim, devlet hastaneleri ve ağız dış sağlığı merkezleri açısından, içsel, dışsal ve genel doyum ortalaması istatistiksel olarak farklılık vardır ($p<0,05$). Unvan açısından en yüksek doyum (içsel, dışsal ve genel doyumda) yönetici ve dış hekimlerinde, en düşük içsel ve genel doyum değerleri ise ebe ve hemşire gurubunda dır. Dışsal doyumda en düşük değer ise, diğer sağlık personeli (Eczacı, Biyolog, Diyetisyen, Psikolog, Fizyoterapist, Çocuk Gelişimcisi, Sağlık Teknisyeni, Sağlık Teknikeri, Laborant, vb) ile ebe ve hemşire gurubudur.

Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Bazı Değişkenlere Göre, İş Doyum İstatistikleri

		İçsel Doyum Ort ± SD	Dışsal Doyum Ort ± SD	Genel Doyum Ort ± SD
Unvan	Yönetici	3,85±0,60	3,60±0,90	3,72±0,71
	Uzman Hekim	3,67±0,79	3,19±0,87	3,47±0,79
	Hekim	3,47±0,79	3,06±0,85	3,31±0,75
	Dış Hekimi	3,75±0,47	3,60±0,58	3,70±0,46
	Hemşire	3,37±0,68	3,01±0,82	3,23±0,70
	Ebe	3,36±0,66	3,02±0,70	3,24±0,62
	Sağlık Memuru	3,58±0,69	3,10±0,90	3,40±0,72
	Diğer Sağlık Personeli	3,45±0,59	3,00±0,76	3,26±0,61
	Genel Hizmet Personeli	3,67±0,77	3,42±0,90	3,57±0,80
	P	0,000	0,000	0,000
Çalışılan Birim	Genel Hizmetler	3,62±0,78	3,52±0,84	3,58±0,78
	Cerrahi Birimler	3,44±0,67	3,02±0,84	3,27±0,71
	Dahili Birimler	3,73±0,62	3,32±0,79	3,55±0,64
	Acil Servis	3,49±0,74	2,88±0,84	3,26±0,71
	Laboratuvar Hizmetleri	3,64±0,51	3,04±0,74	3,40±0,54
	Dış Hizmetleri	3,72±0,34	3,61±0,43	3,67±0,36
	P	0,017	0,000	0,001
Çalışılan Devlet Hastaneleri	Tekirdağ DH	3,27±0,77	2,79±0,81	3,07±0,74
	Çorlu DH	3,46±0,64	3,06±0,79	3,30±0,64
	Çerkezköy DH	3,70±0,67	3,42±0,82	3,59±0,71
	Malkara DH	3,12±0,73	2,79±0,73	2,98±0,69
	Saray DH	3,45±0,55	2,79±0,72	3,15±0,59
	Hayrabolu DH	3,78±0,65	3,60±0,78	3,75±0,67
	Muratlı DH	3,59±0,44	3,29±0,79	3,51±0,52
	Şarköy DH	3,75±0,56	3,13±0,75	3,51±0,56
	Marmara Ereğlisi DH	3,26±0,80	2,77±0,77	3,07±0,74
	P	0,000	0,000	0,000
Çalışılan Ağız ve Dış Sağlığı Merkezleri	Tekirdağ ADSM	3,79±0,69	3,53±0,67	3,68±0,66
	Çorlu ADSM	3,78±0,31	3,78±0,49	3,79±0,32
	Çerkezköy ADSM	3,56±0,67	3,51±0,79	3,52±0,67
	P	0,000	0,000	0,000

4. Tartışma

İş doyumunu, bir çalışanın örgütte kalma nedenini belirleyen en önemli etkidir; çünkü iş doyumunun çalışana sürekli olarak belirli motivasyon seviyesinde tutan, verimliliğini artıran, örgütsel bağlılık düzeyini yükselten ve onu örgüt açısından problemsiz bir çalışan haline getiren etkileri bulunmaktadır (Çetin ve ark 2013). Mesleki doyum, sadece sağlık alanında değil, her iş alanı için geçerlidir. İnsanı konu alan sağlık hizmetleri daha fazla dikkat ve hassasiyet gerektirdiğinden, bu alanda çalışan sağlık çalışanlarının da mesleki memnuniyeti daha fazla önem kazanmaktadır (Arcak ve Kasımoğlu 2006; Aydın ve Kutlu 2001). Sevimli ve İşcan (2005: 55) çalışanların motivasyonu etkileyen faktörleri incelemiş, sonuçlara göre 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.

Konuyla ilgili, Tekin ve arkadaşlarının (2014) yaptığı çalışmada demografik (cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eşin çalışma durumu ve hizmet süresi) değişkenlerine göre iş doyumlarında farklılık olmadığı sonucu elde edilmiştir. Yaşan ve arkadaşlarının (2008) yaptığı çalışmada da, sosyo-demografik (cinsiyet, yaş, medeni durum ve hizmet süresi) değişkenlerine göre iş memnuniyeti bulunan grup ile bulunmayan grup arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucu elde edilmiştir. Bu çalışmada demografik değişkenlerden; yaş, mesleki deneyim ve medeni durum açısından iş doyumunda farklılık olmadığı sonucuna

ulaşmıştır ($p>0,05$); cinsiyet, eğitim durumu, ücret, unvan, çalışılan birim, çalışılan devlet hastaneleri ve çalışılan ağız ve diş sağlığı merkezleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Demografik özelliklerden cinsiyete göre iş doyumunda kadınlar ve erkekler arasındaki farklılık değerlendirildiğinde, sonuçlar değişkendir. Cinsiyet ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olmadığını belirten araştırmalar (Tekin ve ark 2014; Çetin ve ark 2013; Aksu, 2012; Çelen ve ark 2004; Siu 2002) vardır. Bununla birlikte kadınların iş doyumlarının daha yüksek olduğu (Clark, 1997; Khalid ve ark 2011), erkeklerin iş doyumlarının daha yüksek olduğu (Yılmaz ve Dönmez 2013; Nur 2011; Altundağ ve ark 2010; Çarıkçı, 2004; Ghaforr, 2012; Kılıç ve ark 2004; Piyal ve ark 2000) çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmada ise cinsiyete göre iş doyumunu incelendiğinde; erkeklerin iş doyum puanları daha yüksektir ancak istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bu sonuç literatürde ki bazı çalışmalarla tutarlıdır.

“Mesleki Deneyim” açısından değerlendirildiğinde; literatürde farklı sonuçlar belirtilmektedir. Vural ve ark (2012) çalışmasında, mesleğin ilk yıllarında personelin iş doyumunun daha düşük olduğu ve hastanede uzun süre çalışanların kısa süre çalışanlara göre daha yüksek iş doyumunu olduğu (Nur 2011) tespit edilmiştir. Bazı çalışmalarda ise (Tekin ve ark 2014; Çelen ve ark 2004) hizmet süresi ile genel iş doyumunu arasında bir fark tespit edilmemiştir. Yaş ilerledikçe yapılan iş ile ilgili olarak kazanılan deneyim ve uyumun artması sonucu iş doyumunun da arttığı tespit edilen çalışmalarda mevcuttur (Özaltın ve ark 2002). Bizim çalışmamızda ise çalışanların çalışma yılı arttıkça iş doyum oranı düşmektedir. Demografik özelliklerden “yaş” değişkenini incelediğimizde; yaş ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki saptanmayan çalışmalar mevcuttur (Yılmaz ve Dönmez 2013; Tan ve ark 2012; Aksu, 2012; Çelen ve ark 2004; Kılıç ve ark 2004; Siu, 2002; Yıldız ve ark 2003). Bununla birlikte yaşla birlikte iş doyumunda artma olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur (Özyurt ve ark 2006; Sevimli ve İşcan 2005; Nur, 2011; Rapti ve Karaj, 2012). Bu çalışmada, yaş değişkeni ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık olmamakla birlikte, en yüksek doyum düzeyi 45-55 yaş arasında olup, 18-25 yaş arası sağlık personeli takip etmektedir. Yaş arttıkça, meslekle ilgili bilgi, öngörü, mesleki deneyim, kıdem gibi unsurların artmakta olmasıyla yüksek doyum düzeyi açıklanabilir. 18-25 yaş arasında yüksek olması ise, mesleğe yeni atanmış kişilerin daha istekli, daha pozitif olmasıyla açıklanabilir.

“Medeni Durum” ile iş memnuniyeti arasında anlamlı farklılık olmaması, ülkemizde yapılan çalışmaların ortak bulgusudur (Çetin ve ark 2013; Tekin ve ark 2014; Yaşan ve ark 2008). Çelen ve arkadaşlarının (2004) Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doyumunu adlı çalışmasında, medeni durum ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Nur’ un (2011) Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres ilişkisi adlı çalışmasında İş Doyumu Ölçeğinin Kontrol/Otonomi ($p<.03$) alt ölçeğinden alınan puanlar üzerinde temel etkisinin olduğu görülmüştür. Duygusal Sistem'de bekar bireyler, evli bireylere göre; Kontrol/Otonomi 'de ise evli bireyler, bekar bireylere göre daha yüksek puanlar tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızda da medeni durum ile iş doyumunu arasında farklılık yoktur ($p>0,05$).

Demografik özelliklerden “eğitim” değişkenini incelediğimizde; eğitim düzeyi ile iş doyumunu üzerinde anlamlı farklılık bulunmayan çalışmalar mevcuttur (Yılmaz ve Dönmez 2013; Yaşan ve ark 2008). Eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunun düştüğü (Altundağ ve ark. 2010; Rapti ve Karaj, 2012) belirten çalışmalar mevcuttur. En düşük (ilk ve ortaöğretim) ve en yüksek (yüksek lisans ve üstü) eğitimlilerin diğerlerine göre daha yüksek iş doyumlarının olduğu (Piyal ve ark 2000); yüksek eğitimlilerin orta düzeyde eğitimlilere göre bazı iş doyumunu boyutlarında daha yüksek olduğu (Yılmaz ve Dönmez 2013; Ataklı ve ark 2003) belirtilmiştir. Bizim çalışmamızda, eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılık vardır ($p<0,05$). En yüksek iş doyumunu ilköğretim düzeyindeki sağlık personelinde, sonrasında lise mezunu, yüksek lisans ve doktora takip etmektedir. Eğitim düzeyi arttıkça -ilköğretimden lisansa kadar- iş doyumunu düşmekte fakat yüksek lisans ve doktora tekrar yükselmektedir. Kişiler meslekle ilgili bir üst öğrenim gördükçe, beklentileri -ücret, çalışma koşulları, bağımsızlık vb- gibi artabilir. Bu beklentilerin karşılığında, aldıkları eğitimin sonucu olarak bir üst seviyeye çıkmak isteyebilirler, bu istekleri karşılanınca da doyum düzeyleri azalabilir. Eğitim düzeyi arttıkça doyumun düşmesi bu şekilde açıklanabilir. Yüksek lisans düzeyinde eğitim genelde yöneticilerde; doktora düzeyinde eğitim ise kurumlarımızda sadece uzman hekimlerde bulunmaktadır. Bu eğitim düzeylerinde doyum daha yüksektir. Yönetici ve uzman hekimlerin ücretleri daha yüksek, çalışma şartları ve bağımsızlıkları diğer sağlık personeline oranla daha yüksek olduğundan, doyumunu da yükseltmiş olabilir.

“Ücret” açısından değerlendirildiğinde; gelir düzeyi daha düşük olanlarda yüksek olanlara göre iş doyumunu göre daha yüksek olan (Altundağ ve ark 2010) çalışmalar olmakla birlikte; ücretin iş doyumunu arttırdığı da belirtilmiştir (Ataklı ve ark 2003; Tekin ve ark 2014; Çetin ve ark 2013). Ünal ve arkadaşlarının çalışmasında (2006), üniversite hastanesinde çalışan sekreterlerin, %48,6’ sı adaletsiz ücret politikasının çalışma performansını olumsuz etkilediği, %37,1’ i yaptığı işe uygun ücretin ödenmediğini düşünmektedir. Yapılan işe uygun ücretin ödendiğini düşünenlerin iş memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur. Aksakal ve arkadaşları (1999) yaptıkları çalışmada niteliğine uygun ücret almadığını düşünen personelin iş memnuniyetini anlamlı düzeyde düşük bulduklarını belirtmişlerdir. Çalışanlar için ücret artışının sağladığı doyumdan önemlisi, benzer işlerde çalışanlara farklı ücret ödenmesinden kaynaklanan doyumсузлuktur (Ünal ve Ark 2006;

Sevimli 2001). Ücret yönetiminde ideal olan çalışanların örgüt içinde bu konudaki adaletin sağlanıyor olmasını hissetmelidir (Ünalın 2006). Hu ve Liu (2004) yaptıkları çalışmada, Çinli hemşirelerin iş doyumsuzluğunun ücret konusunda olduğu bildirilmiştir. Bizim çalışmamızda da, ücret değişkeni ile iş doyumu arasında anlamlı bir farklılık olmakla birlikte, en yüksek doyum düzeyi 0-1000 tl arasında geliri olanlarda, sonrasında 3000-5000 tl geliri olanlar takip etmiştir. En düşük iş doyumu daha çok ebe, hemşire, sağlık memuru, psikolog vb sağlık sınıfının olduğu 1000-3000 tl geliri olan grupta bulunmuştur.

Hastanelerde çalışan sağlık personeli iş ve rol paylaşımında heterojen bir yapıya sahiptir. Heterojenliğin bu kadar fazla olduğu bir örgütte motivasyon ve kurumsal bağlılığın değerlendirilmesi açısından önemli sorunlar bulunmaktadır. Çünkü bu gruplar farklı ihtiyaçlara ve beklentilere sahiptirler (Ünalın ve ark 2006; Vural ve ark 2012). Bu sebeple çalışan memnuniyeti anketlerinin birim ve meslek grupları bazında ayrı ayrı yapıp değerlendirilmesinin hastane çalışanlarının beklenti ve sorunlarını algılamak adına daha önemlidir (Vural ve ark 2012). Bizde çalışmamızı, tüm meslek grupları bazında gerçekleştirdik (Tablo 2). Tekin ve ark (2014) yaptığı benzer çalışmada; Malatya il merkezinde çalışan aile hekimleri ve aile sağlığı elemanlarının içsel, dışsal ve genel iş doyumlarının orta düzeyde olup; aile hekimlerinin genel doyumlarının aile sağlığı elemanlarından anlamlı derecede yüksek tespit edilmiştir. Türkiye çapında yapılan; Sağlık Personeli Memnuniyet Araştırması'nda ise iş doyumu ve motivasyon aile hekimleri ve idarecilerde en yüksek; buna karşın, hemşire/ebelerde en düşüktür (Tan ve ark 2012; Akdağ 2010). Hu ve Liu (2004) yaptıkları çalışmada, hemşirelerin iş doyumsuzluğunun ücret ve teşvik edilme konusunda olduğu; çalışma yılı ve eğitim programına katılım arttıkça iş doyumunun arttığı tespit edilmiştir. Erdem ve arkadaşlarının (2008) çalışmalarında sağlık hizmetlerinde çalışma koşullarının çalışan memnuniyeti üzerinde en önemli faktör olduğunu, hemşire ve ebelerde ise çalışma koşullarının yanında terfi faktörünün ön plana çıktığını belirlemişlerdir. Kıdak ve Aksaraylı' nın (2009) çalışmasında, hemşire ve hizmetliler üzerinde, uzman hekimlere göre tanınma, çalışma koşulları, yönetim, ücret, sorumluluk faktörleri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç tanınma ve çalışma koşulları alt yapısının daha iyi olmasının, yönetimin uyguladığı politikaların, ücretin yeterli olmasının ve sorumluluk durumunun hemşire ve hizmetlilerde uzman hekimlere göre daha motive edici olduğunu ve memnuniyetlerini arttırdığını göstermektedir (Kıdak ve Aksaraylı 2009). Uluslararası Çalışma Örgütüne göre, hemşirelerin çalışma ortamına ait başlıca stres kaynaklarını denetçi ve yöneticilerle yaşanan çatışmalar, rol çatışması ve belirsizliği, aşırı iş yükü, hastaların sorunları nedeniyle yaşanan duygusal stres, yoğun bakıma gereksinimi olan ve ölmekte olan hastalarla çalışma, hastalarla yaşanan çatışmalar ve vardiya ile ilgili sorunlar olarak tanımlanmaktadır (Arcak ve Kasımoğlu 2006). Arcak ve Kasımoğlu' nun (2006) yaptığı çalışmada, hemşirelerin en fazla şikayet ettikleri konular; personel azlığı, çalışma saatlerinin uzunluğu, nöbetlerin fazlalığı, hasta ve hasta yakınlarıdır. Dede ve Çınar' ın (2008) çalışmasında, hemşirelerin iş doyumlarını artırılması konusunda: "çalışma saatlerinin azaltılması, ücretlerin artırılması, görev, yetki ve sorumlulukların belirgin olması, mesleklaşma, mesleğe saygı ve meslek bilincinin artması" konularında olduğu saptanmıştır. Yine aynı çalışmada hemşirelerin iş doyumlarını düşüren yönler "ücretlerdeki düşüklük, çalışma saatlerinin fazlalığı, başkalarının işlerini yapmak zorunda olmak, mesleğe karşı ön yargı ve saygısızlık" olarak belirlenmiştir. Çalışmamızda literatür ile örtüşmekte olup, genel olarak doyum düzeyleri yüksek olmasına rağmen, diğer meslekler ile karşılaştırıldığında en yüksek doyum dış hekimleri, en düşük doyum ise hemşire grubu oluşturmaktadır.

Erdem ve arkadaşları (2008) sağlık çalışanları üzerinde memnuniyeti etkileyen en önemli faktörün "çalışma koşulları" olduğunu bulmuşlardır. Kıdak ve Aksaraylı' nın (2009) çalışmasında, hemşire ve ebelerde motivasyon düzeylerine etki eden faktörler arasında çalışma koşullarının ön plana çıktığını belirlemişlerdir. Tan ve ark (2012) çalışmasında ise, en fazla iş doyumu temel bilimlerde çalışanlarda, en az iş doyumu ise cerrahi bilimlerde çalışanlarda tespit edilmiştir. Çalışmamızda çalışılan birim açısından değerlendirildiğinde, en yüksek doyum; genellikle gece nöbetinin tutulmadığı, yatan hastanın olmadığı ve yoğun bakım gibi riskli birimlerin bulunmadığı dış hizmetlerinde çalışan sağlık personelinde tespit edilmiştir. Bunu genel hizmetlerde çalışan, dahili hizmetlerde çalışan daha sonra ise laboratuvar hizmetlerinde çalışan sağlık personeli takip etmektedir. Genel hizmetlerde çalışan kişilerin yüksek doyumunu doğrudan hasta bakımıyla ilişkili olmaması ve hasta hayatını riske atabilecek işlem ve girişimlerde rol almamaları olabilir. Laboratuvar hizmetlerinde, doğrudan hasta bakımıyla ilgili alınan riskin daha az olması ve kapalı ortamda daha izole bir şekilde çalışılması doyumunu yükseltmiş olabilir. Cerrahi birimlerde çalışan sağlık personelinin doyumunu düşük, sonrasında ise en düşük değer acil servislerde çalışanlarda tespit edilmiştir. Cerrahi birimlerde çalışan sağlık personelinin, hastaların servis koşullarında bir veya birden fazla katetere bağlı olması, takip ve riskinin fazla olması, sirkülasyonun fazla olup, yatış ve çıkış işlemlerinin fazla olması, yoğun bakım hastalarının hayati tehlikesinin yüksek olması, tedavi ve bakımın riskli sorumluluklar getirmesi vb nedenlerle sağlık personelinin üzerinde baskı oluşturmuş olabilir. Acilde çalışan sağlık personelinin doyumunun düşük olması, genellikle acil olmayan vakaların acili meşgul etmesi ve iş yükünü arttırması, sağlık personelinin sözlü ve fiziksel şiddete daha fazla maruz kalmaları, 24 saat kesintisiz poliklinik hastasının bakılmak zorunda olunması, bakılacak hasta profilinin değişken ve yelpazenin çok geniş olması vb sebeplerle olabilir.

İş doyumunu açısından “çalışılan kurumlar” arasında farklılık görülmektedir. Devlet hastaneleri içinde en düşük iş doyumunu, Malkara Devlet Hastanesinde belirlenmiş olup, en yüksek değer Hayrabolu Devlet Hastanesindedir. Malkara Devlet Hastanesindeki doyum oranının düşük olması; personel sayısı eksikliği, ayrıca personel başına düşen ve çevre yerleşim yerlerinden alınan hasta sayısının fazla olması olabilir. Sağlık çalışanı başına düşen fazla hasta oranı, fazla iş yüküne sebep olmaktadır. Personel sayısının da yetersiz olması uzun çalışma saatleri ve sık nöbet tutulmasını doğurmaktadır. İş doyum oranının düşük olmasının bu sebeplerden dolayı olduğu düşünülmektedir. Ağız ve Diş Sağlığı Merkezlerinde çalışan sağlık çalışanlarının doyum oranları, devlet hastanelerinde çalışanlara oranla anlamlı derecede yüksektir. Bunun sebebinin, nöbet tutulmaması, çalışma saatlerinin sabit olması ve yatan hastanın bulunmaması olarak düşünülmektedir.

5. Sonuçlar

Araştırmanın sonucu olarak; Tekirdağ İlinde bulunan 12 adet sağlık tesisinde çalışan; sosyo-demografik, unvan, çalışılan birim ve sağlık tesisi değişkenlerine göre mesleki doyumlarını ölçtüğümüz 1074 sağlık personelinin genel olarak doyum düzeyinin yüksek olduğu (genel doyum ortalamaları 3’ ten yüksek) tespit edilmiştir. Hasta ile sağlık personeli etkileşimi; hasta tatmini ve hizmet kalitesini etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Hastaların aynı kurumu tercih etmelerindeki en önemli neden teknik ve klinik donanım değil, bireyler arası iletişimidir. Yani hastaların tutum ve davranışlarını etkileyen en önemli faktör çalışanlardır. Bu sebeple kalite yönetiminde kurumlar çalışan memnuniyetine önem vermek zorundadırlar (Özer ve Çakıl 2007; Vural ve ark 2012). Bizde kurum olarak, sağlık çalışanlarının doyum düzeylerini araştırdık. Elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda; iş doyumunu arttırmak için, ücretin artırılması, iş yükünün azaltılması, fazla çalışma mesailerinin azaltılması, özellikle ebe ve hemşirelerde mesleki bağımsızlığın ve kara verme olanaklarının artırılması önerilmektedir. Kamu sektöründe çalışma koşulları ve ücret politikaları değişime kolaylıkla izin vermediğinden, çalışanların kurum kültürüne adaptasyonları ancak ortak kutlamalar, birlikte yürütülen sosyal faaliyetler, çalışanların maddi olmasa bile belirli vesilelerle ödüllendirilmesi gibi yollarla da yapılabilir (Kırılmaz ve ark 2009; Duran ve ark 2013).

Kaynaklar

- Akşit, A.N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Faktörler, Türk İdare Dergisi, sayı 467, ss33- 34
- Çetin, H., Zetter, S.A., Taş, S., Çaylak, M. (2013). İş Doyumu Ve Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (26) 145-163
- Oğuzberk, M., Aydın A. (2008). “Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. Klinik Psikiyatri”11:167-179.
- Akpınar, A.T., Taş, Y. (2011). “ Acil Servis Çalışanlarının Tükenmişlik ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. Türkiye Acil Tıp Dergisi. C:11, S:4, s:161-165.
- Telman, N., Ünsal, P. (2004). Çalışan Memnuniyeti. İstanbul: Epsilon Yayın
- Seçer, Ş. (2005). “Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme”, Sosyal Siyaset Konferansları, No:50, ss.813-834
- Çabukel, R. (2008). “Çalışan Memnuniyeti Analizleri” Yüksek Lisans Tezi İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çam, O., Akgün, E., Gümüş, B. A., Bilge, A., & Keskin, Ü. G. (2005). Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 6(2), 213-220.
- Arcak, R., Kasımoğlu, E. (2006). Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri. Dicle Tıp Dergisi;33:1:23-30
- Aydın, R., Kutlu, Y. (2001). Hemşirelerde iş doyumunu ve kişilerarası çatışma eğilimi ile olan ilişkisini belirleme. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi;5:37-45
- Sevimli, F., İşcan, Ö.F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. Ege Academic Review;5:55-64.

- Tekin, Ç., Bozkır, Ç., Sazak, Y., Özer, A. (2014). Malatya İl Merkezinde Çalışan Aile Hekimleri ile Aile Sağlığı Elemanlarının, Aile Hekimliği Uygulaması Hakkındaki Görüşleri, İş Doyumu Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. *Fırat Tıp Derg/Firat Med J* 2014; 19(3): 135-139
- Yaşan, A., Eşsizoglu, A., Yalçın, M., Özkan, M. (2008). Bir üniversite hastanesinde çalışan araştırma görevlilerinde iş memnuniyeti, anksiyete düzeyi ve ilişkili etmenler. *Dicle Univ Tıp Fakul Derg*;35:228-33.
- Aksu, N. (2012). İş tatmininin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 14(1), 59.
- Çelen, Ü., Piyal, B., Karaodul, G., Demir, M. (2004). Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7, Sayı:3
- Siu, O. L. (2002). Experience before and throughout the nursing career, predictors of job satisfaction and absenteeism in two samples of Hong- Kong nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 40(2), 218-229.
- Clark, A. E. (1997). Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4, 341-372.
- Khalid, K., Salim, H., Loke, S. ve Khalid, K. (2011). Demographic profiling on job satisfaction in Malaysian utility sector. *International Journal of Academic Research*, 3(4), 192-198.
- Yılmaz, H.A., Dönmez, A. (2013). İş Doyumunu Tayin Eden Bazı Psikolojik ve Demografik Değişkenler. *Türk Psikoloji Yazıları*, 16 (31), 91-97
- Nur, D. (2011). Kamu hastanelerinde çalışan sağlık personelinde iş doyum ve stres ilişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 14(4), 230-240.
- Altundağ, Ö., Orhan, D., Özgür, E., Öksüz, E. (2010). Ankara' da Çalışan Radyoloji Teknikerlerinin Mesleki ve Tükenmişlik Durumları. *MYO-ÖS-Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu*. Düzce
- Çarıkcı, İ.H. (2004). Hizmet işletmelerinde çalışan kamu ve özel sektör personelinin iş tatmininin karşılaştırılması. *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), 83-95.
- Ghafoor, M. (2012). Role of demographic characteristics on job satisfaction. *Far East Journal of Psychology & Business*, 6(1), 30-45.
- Kılıç, B., Ergör, A., Gürpınar, E. ve Demiral, Y. (2004). Sağlık ocaklarında çalışan personelin iş doyum (Narlidere Eğitim Araştırma ve Sağlık Bölge Başkanlığı). *Sağlık ve Toplum*, 14(2), 12-21.
- Piyal, B., Çelen, Ü., Sahin, N. ve Piyal, B. (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışanların iş doyum. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(4), 241-250.
- Vural, F., Dura, A.A., Fil, Ş., Çiftçi, S., Torun, S.D., Patan, R. (2012). Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*; 1 (3): 137-144
- Özaltın, H., Kaya, S., Demir, C., Özer, M. (2002). Türk Silahlı Kuvvetlerinde görev yapan muvazzaf tabiplerinin iş doyum düzeylerinin değerlendirilmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*; 44: 423-7.
- Tan, M.N., Özçakar, N., Kartal, M. (2012). Asistan Hekimlerin Tıpta Uzmanlık Eğitimi Kapsamında Mesleki Memnuniyetleri ve Yaşam Koşulları ile İlişkisi. *Marmara Medical Journal*;25:20-5
- Yıldız, N., Yolsal, N., Ay, P., Kıyan, A. (2003). İstanbul Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerde iş doyum. *İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası*, 66(1), 34-41.
- Özyurt, A., Hayran, O., Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *Q J Med*;99:161-9. doi:10.1093/qjmed/hc1019
- Rapti, E., Karaj, T. (2012). The relationship between job satisfaction, demographic and school characteristics among basic education teachers in Albania. *Problems of Education in the 21st Century*, 45,73-80.
- Ataklı, A., Dikmentaş, E., Altınışık, S. (2003). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Yönetici ve Klinik Sekreterlerin İş Doyumu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*;6(2)

- Aksakal, N.F., Özkan, S., Baykan, Z., Aycan, S., (1999). Gölbaşı Bölgesi' nde Birinci Basamak Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Sağlık Personelinin Mesleki Memnuniyet Durumları. Sağlık ve Toplum 9(4):9-14
- Ünalın, D., Çetinkaya, F., Özyurt, Ö., Kayabaşı, A. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 2006; 9:1-18.
- Sevimli, A.. (2001). İş Değerlendirmesinin Ücret Sistemi içindeki Rolü ve Eşit Davranma İlkesi Açısından Önemi. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi 3(2)
- Hu, J., Liu, H. (2004). Job satisfaction among nurses in China. Home Health Care Management & Practice, 17 (1): 9-13.
- Akdağ, R. (editör). Sağlık personeli memnuniyet araştırması. Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü, Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı. Ankara: Opus Yayıncılık, 2010:VIII , 43.
- Erdem, R., Rahmab, S., Avcı, L., Gökteş, B., Şenoğlu, B., Fırat, G. (2008). Investigating Job Satisfaction and Burnout Levels of the Persons Working for the Hospitals at City Center of Elazig, Turkey, Journal of Applied Sciences Research, 4(2): 188-201.
- Kıdak, L., Aksaraylı, M. (2009). Sağlık Hizmetlerinde Motivasyon Faktörleri. Sosyal Bilimler 7 (1):75-94
- Dede, M., Çınar, S. (2008). Dahiliye Yoğun Bakım Hemşirelerinin Karşılaştıkları Güçlükler ve İş Doyumlarının Belirlenmesi. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Cilt:1,Sayı:1
- Özer, A., Çakıl, E. (2007). Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi. 5 (3):140-143.
- Kırılmaz, H., Büyükgebiz, F., Yücel, D., Okur, H. (2009). "Hasta ve Çalışan Memnuniyeti: Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi Halkla İlişkiler Faaliyetleri" Uluslar arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı. (19):272-85.
- Duran, A., Ocak, T., Yorgun, S., Okumuş, M., Kaya, H., Çıkrıklar, H.İ. (2013). Acil Servis Çalışanları Memnuniyet Düzeyleri Düzce Tıp Dergisi; 15(1): 37-40