

İzmir İli Karşıyaka İlçesi'nde Kamuya Bağlı Bir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi ile Özel Muayenehanelerde Görev Yapan Diş Hekimlerinin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

Comparison of Burnout and Job Satisfaction Levels of Dentists Working at a Public Hospital and Their Own Clinics in Karsiyaka Izmir

Ayşegül DOĞAN EREN¹, Levent Bekir KIDAK²

ÖZET

Çalışmanın amacı İzmir ili Karşıyaka ilçesinde muayenehanede çalışan diş hekimleri ile Karşıyaka Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde çalışan diş hekimlerini tükenmişlik ve iş doymu düzeyleri bakımından kıyaslamaktır. Araştırma evrenini Karşıyaka Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde çalışan diş hekimleri ve Karşıyaka'da özel muayenehanelerde çalışan diş hekimleri oluşturmaktadır. Karşıyaka ADSM'de çalışan gönüllü 40 diş hekimi ve özel muayenehanede çalışan gönüllü 40 diş hekimi olmak üzere 80 kişilik bir örneklem oluşturulmuştur. Kişisel bilgi formu, Maslach tükenmişlik ölçeği ve Minnesota iş doymu ölçeğinden oluşan anket, katılımcılara uygulanmıştır. Kamu grubunda duyarsızlaşma ortalamaları özel muayenehane grubundan daha yüksek bulunmuştur. İlçesel doyum ve genel doyum ortalamaları özel muayenehanede çalışanlarda daha yüksek bulunmuştur. Tükenmişliğin önlenmesi ve iş doyumunun sağlanması diş hekimleri açısından önemlidir. Bu amaçla kamu hastanelerinde hasta yoğunluğunu azaltıcı önlemler alınması, alternatif bir öneri olarak da aile diş hekimliği sisteminin hayata geçirilmesi düşünülebilir.

Anahtar Kelimeler: Diş Hekimlerinde Tükenmişlik, Diş Hekimlerinde İş Doymu, Kamu Diş Hekimliği

ABSTRACT

The objective of this study is; comparing the burnout and job satisfaction levels of dentists working in their private clinics and dentists working in a public dental hospital in Karşıyaka Izmir. The study population consists of dentists working in their own clinics and dentists working in Karşıyaka public dental hospital. The study is carried out on a population that consisted of 80 dentists, 40 working in their own clinics, 40 working in Karşıyaka public dental hospital. Minnesota Satisfaction Questionnaire, Maslach Burnout Inventory and a personal information form is used to determine some personal characteristics, burnout and job satisfaction levels. Independent samples t test is used to evaluate the data. Desensitization scores are higher in public hospital group. Intrinsic satisfaction and overall satisfaction subscales' scores are found higher in dentists working in their private clinics. Job satisfaction and burnout syndrom are important for dentists. Number of patients in public hospitals should be decreased. Family dentistry system can be put in practice.

Key words: Burnout Syndrome in Dentists, Job Satisfaction of Dentists, Dentistry

* Çalışmanın etik kurul izinleri Katip Çelebi Üniversitesi Etik Kurulundan alınmıştır. Başkent Üniversitesi 10. Sağlık ve Hastane Yönetimi Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

¹ Serbest Diş Hekimi

² Doç. Dr. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Ana bilim Dalı

GİRİŞ VE AMAÇ

Tükenmişlik, “duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu” olarak tanımlanmaktadır.¹ Başka bir deyişle fiziksel tükenme, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları ile olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen fiziksel, duygusal ve mental bir tükenme sendromu olarak ifade edilmektedir. Tükenmişliğin nedenleri kişisel nedenler ve örgütsel nedenler olmak üzere iki başlık altında toplanmaktadır. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, kişisel beklentiler, iş doyumsuzluğu, informal ilişkilerdeki tutumlar vb. unsurlar tükenmişliğe ait kişisel nedenleri oluşturmaktadır. İşin niteliği, çalışma süresi, üstlerden destek görülmemesi, örgüt tipi, ekonomik ve toplumsal nedenler vb. gibi unsurlar ise tükenmişliğin örgütsel nedenlerini meydana getirmektedir.² Tükenmişliğe maruz kalan bireylerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim problemleri gibi fiziksel sorunlar ve depresyon, kaygı, çaresizlik, alınganlık, öz saygıda azalma gibi duygusal problemler sıkça görülmekte, uyku ilaçları ve ağrı kesici ilaçların kullanımı artmaktadır. Bunların yanı sıra bireyin alışkanlıkları ile arkadaş ve aile çevresi üzerinde de olumsuz etkileri bulunmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireylerin çalıştıkları kurumlara olan bağlılıkları giderek azalmakta, işi aksatma ve işten ayrılma eğilimlerinde artış meydana gelmektedir.³ İş doyumu, bireyin yaptığı işi, iş çevresi ve çalışma koşullarını değerlendirmesi sonucu ortaya çıkmış duygusal bir tepkidir. İşin kapsamı ve iş ortamına ilişkin bireylerin olumlu tutumlarının tümü şeklinde tanımlanmaktadır.⁴

İş doyumu, tutumların genel sonucudur ve çalışanın fiziksel ve zihinsel açıdan iyi durumda olmasını ifade etmektedir. Kişilerin üretken, mutlu ve başarılı olabilmelerinin gereklerinden biri iş doyumunun sağlanmasıdır. İş doyumunu

etkileyen faktörler bireysel faktörler ve iş ortamına bağlı faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır. Bireysel faktörler cinsiyet, eğitim durumu, yaş, hizmet süresi, kişilik ve sosyokültürel çevredir. İş ortamına bağlı faktörler ise işin yapısı, işin zorluğu, ücret, yükselme olanakları ve yönetimin desteğidir. Düşük doyum, çalışanlarda işi yavaşlatma, bahaneler yaratarak işten kaçma, diğer çalışanlarla geçimsizlik yaşama, hırçınlık vb. şekillerde davranışlara yol açabilmektedir. İşinden memnuniyetsiz olan çalışanlar işten ayrılma eğilimi gösterdiklerinde iş gücü kaybı ortaya çıkmakta, yetişmiş çalışanların kaybedilmesi söz konusu olabilmektedir.^{5,6}

Sağlık hizmetleri insan yaşamını konu alması, hasta bireylere hizmet vermenin güçlüğü, hizmet kalitesinin büyük ölçüde insan faktörüne bağlı olması gibi kendine has bazı özelliklere sahiptir. Sağlık çalışanları çalışma ortamlarında stres yaratan pek çok etkene maruz kalmaktadırlar. Hasta ve yakınlarının beklentileri, çalışma arkadaşları ve üslerinin beklentileri, çalışma ortamı ve icra edilen mesleğin kendine has zorlukları, sağlık çalışanlarında yoğun duygusal baskılar oluşturabilmektedir. Sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmalar farklı düzeylerde tükenmişlik sendromu mevcudiyetini göstermektedir.⁷

Diş hekimliği, uzun ve zor bir eğitim süreci olan ve insanlarla birebir ilişki içerisinde yürütülen bir meslektir. Ülkemizde kamu ve özel sektörde ağız ve diş sağlığı hizmetleri sunulmaktadır. Kamuda ağız ve diş sağlığı merkezlerinde verilen bu hizmetler, özel sektörde şahsa ait muayenehaneler veya birden çok hekimin görev yaptığı özel diş polikliniklerinde sunulmaktadır. Diş hekimliğinde yapılan uygulamaların sağlık hizmetlerindeki diğer uygulamalar gibi hastaların yaşam kalitesiyle doğrudan ilgili olduğu göz önünde bulundurulduğunda iş doyumunun da önemi gündeme gelmektedir. Diş hekimleri üzerinde yapılan çalışmalar diş

hekimlerinin yoğun stres altındaki meslek gruplarından biri olduğunu ortaya koymaktadır. Kamuya bağlı ağız ve diş sağlığı merkezlerinde hekim başına fazla sayıda hasta düşmesi ve yoğun tempoda çalışmak diş hekimleri üzerinde strese neden olabilmektedir.^{8,9} Ağız ve diş sağlığı hizmeti sunan özel kuruluşlarla ilgili yeni yönetmelik (03.02.2015) kapsamında muayenehaneler için yerine getirilmesi gereken şartlar ağırlaştırılmıştır, bu da muayenehanede görev yapan diş hekimlerini maddi bir külfet altına sokmaktadır. Çalışmamız bu adaptasyon döneminde gerçekleştirildiği için, aslında diş hekimlerinin bu güncel değişimler

karşısındaki mesleki tatmin durumlarını da değerlendirmiş olmaktadır.

Bu çalışma, Karşıyaka Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde görev yapan diş hekimleri ile Karşıyaka'da özel muayenehanelerde görev yapan diş hekimlerinin, tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri bakımından karşılaştırılmasını amaçlamaktadır. Literatürde hastanelerde görev yapan diş hekimlerinin pek çok araştırmaya konu olduğu görülmekle birlikte, özel muayenehanelerde görev yapan diş hekimlerini konu alan çalışma sayısı yok denecek kadar azdır. Çalışma bu yönüyle literatüre katkı sağlayacaktır.

MATERYAL VE METOT

Araştırma evreni Karşiyaka Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde (Demirköprü Merkez Yerleşkesi) ve Karşiyaka'da özel muayenehanelerinde görev yapan diş hekimlerinden oluşmaktadır. Karşiyaka ADSM'de toplam 57 hekim, çalışmamızı gerçekleştirdiğimiz merkez yerleşkesinde 40 hekim, Karşiyaka dâhilindeki muayenehanelerde de toplam 114 hekim görev yapmaktadır. Bu araştırma, 25 nisan 2016- 5 mayıs 2016 tarihleri arasında gerçekleştirilen ve örneklem olarak seçilen 80 diş hekimini kapsayan bir anket çalışması olup, diş hekimlerinin tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin saptanmasını amaçlamaktadır. Etik kurul onayı İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Etik Kurulundan alınmıştır (Tarih: 30.12.2015, Karar no:261). Karşiyaka Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Demirköprü yerleşkesinde görev yapan bütün diş hekimlerine anket uygulaması yapılmış ve örneklem bu sınırlı sayıya göre belirlenmiştir. Katılımcılardan 40 diş hekimi Karşiyaka Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde, 40 diş hekimi de Karşiyaka'da özel muayenehanelerinde görev yapmaktadır. Veri toplamak amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Doyumu Ölçeği ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği çalışmalarda en yaygın kullanılan ölçek olup duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç alt boyutu mevcuttur. 22 maddeden oluşan ölçek, 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş, Türkçeye uyarlama,

geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Canan Ergin tarafından yapılmıştır.¹⁰ Ölçeğin güvenilirlik katsayıları duygusal tükenme için 0,83, duyarsızlaşma için 0,72, kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutu için 0,72 olarak belirlenmiştir. İş doyumunu değerlendirmek için Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin Türkçe versiyonu kullanılmıştır. Ölçek 20 maddeden oluşan beşli likert tipi bir ölçek olup, içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum olmak üzere üç alt boyuttan meydana gelmektedir. Elde edilen puan ortalamasının 1-2,5 arasında olması "memnuniyetsiz", 2,5'ten büyük 3,5'ten küçük olması "nötr", 3,5 ve 5 arasında olması ise "memnun" olarak sınıflandırılmaktadır.¹¹ Bu araştırma için güvenilirlik düzeyleri cronbach alfa katsayıları hesaplanarak test edilmiştir. Buna göre içsel doyum için Cronbach alfa 0,521, dışsal doyum için 0,653, genel doyum için 0,670 olarak bulunmuştur. Güven aralığı %95 olarak belirlenmiştir. Kişisel bilgi formunda yaş, cinsiyet, medeni durum, meslekte çalışma süresi ve ekonomik durum memnuniyeti ile ilgili sorular bulunmaktadır. Anketler ile toplanan veriler bilgisayar ortamına aktarılarak ve SPSS 11,5 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ortalamaların normal dağılıma uyduğu Kolmogorov-Smirnov testi kullanılarak tespit edilmiştir. Verilerin karşılaştırılmasında Bağımsız iki örnek t testi (IndependentSamplest-test) kullanılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri

Değişkenler	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	42	52,5
Erkek	38	47,5
Medeni Durum		
Evli	65	80,0
Bekar	15	20,0
Mesleki Deneyim Süresi		
<5 yıl	3	3,8
5-10 yıl	12	15,0
11-20 yıl	42	52,5
>20 yıl	22	26,6
Ekonomik Memnuniyet		
Az	10	12,5
İyi	58	72,5
Çok İyi	11	13,8

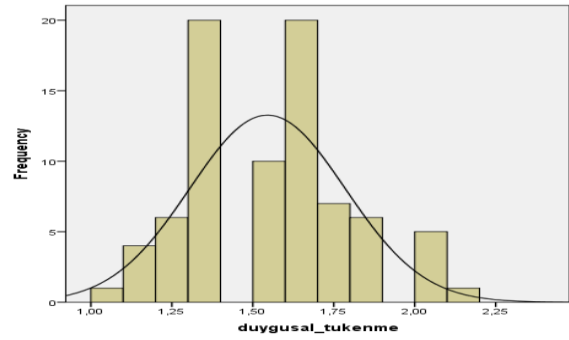
80 diş hekiminin 42'si kadın, 38'i erkek olup özel muayenehanede çalışan diş hekimlerinin 20'si kadın 20'si erkektir. Kamuda çalışan diş hekimlerinin ise 22'si kadın 18'i erkektir. 65 katılımcı evli, 15 katılımcı bekârdır. Araştırmaya katılan kamuda görev yapan diş hekimlerinin büyük çoğunluğu meslekte 11-15 yıl arası görev yapmaktadır. Özel muayenehanede görev yapanların ise çoğu 20 yıldan fazla süredir bu mesleği sürdürmektedir. 5 yıldan daha kısa süredir bu mesleği sürdüren diş hekimi sayısı sadece 3'tür. Dolayısıyla katılımcılar tecrübeli diş hekimlerinden oluşmaktadır. Katılımcıların 58'i (%73,4) ekonomik durumlarından orta derecede memnuniyet göstermektedirler. Memnuniyet durumlarını 10 katılımcı (%12,7) az, 11 katılımcı (%13,9) ise çok iyi olarak ifade etmektedir.

Tablo 2. Normallik Testi (Kolmogorov Smirnov) Sonuçları

	P
Genel Doyum	0,20
İçsel Doyum	0,19
Dışsal Doyum	0,05
Duygusal Tükenme	0,00
Duyarsızlaşma	0,02
Başarı Duygusunda Azalma	0,01

Duygusal tükenme alt boyutu için ayrıca histogram dağılımı ve basıklık-yatıklık değerleri incelenmiştir. Basıklık değeri (kurtosis) 0,315; çarpıklık değeri (skewness) 0,222 olarak tesbit edilmiş olup bu alt boyut için de dağılım normal kabul edilmiştir.

Şekil 1. Duygusal Tükenme için Normal Dağılım Grafiği



Tablo 3. Kamu ve Özel Muayenehanede Çalışan Katılımcıların İş Doyumu Puanlarının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma
Genel Doyum Özel	3,57	0,25
Kamu	3,34	0,22
İçsel Doyum Özel	3,77	0,23
Kamu	3,49	0,23
Dışsal Doyum Özel	3,28	0,42
Kamu	3,11	0,37

Tablo 3'e göre en yüksek aritmetik ortalama özel muayenehanede çalışan diş hekimlerinin içsel doyumunda, en düşük ortalama ise kamuda çalışan diş hekimlerinin dışsal doyum düzeyinde izlenmektedir. Genel doyum ortalama değerleri özel muayenehanede çalışanlarda kamuda çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunup

bulunmadığı bağımsız iki örnek t testi ile analiz edilmiştir ve sonuçlar tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. Özel Muayenehane ve Kamuda Çalışan Katılımcıların İş Doymu Ortalamalarının Bağımsız İki Örnek t Testi İle Karşılaştırılması

	p	t	Df
Genel Doyum			
Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı	0,00	4,38	78,00
Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı	0,00	4,38	76,28
İçsel Doyum			
Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı	0,00	5,29	78,00
Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı	0,00	5,29	77,99
Dışsal Doyum			
Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı	0,07	1,84	78,00
Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı	0,07	1,84	77,08

Tablo 5. Kamu ve Özel Muayenehanede Çalışan Katılımcıların Tükenmişlik Puanlarının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme		
Özel	13,05	3,31
Kamu	13,41	3,65
Duyarsızlaşma		
Özel	4,71	1,91
Kamu	5,72	2,17
Başarı Duygusunda Azalma		
Özel	13,82	2,20
Kamu	13,64	2,27

Tablo 4’e göre genel doyum düzeylerinde iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Özel muayenehanede çalışanların genel doyum

ortalamaları kamudakilerden yüksek bulunmuştur. İçsel doyum ortalamaları açısından da iki grup arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Özel muayenehanede çalışanların içsel doyum ortalamaları kamuda çalışanlara göre yüksektir. Dışsal doyum ortalamaları özelde çalışanlarda daha yüksek görünse de, bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Tablo 5 iki grubun tükenmişlik puanlarının standart sapma ve aritmetik ortalamalarını göstermektedir. Buna göre en yüksek ortalama özel muayenehanede çalışan dış hekimlerinin kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda görülmektedir. Bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı bağımsız iki örnek t testi ile analiz edilmiş ve sonuçlar tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Özel Muayenehane ve Kamuda Çalışan Katılımcıların Tükenmişlik Ortalamalarının Bağımsız İki Örnek t Testi İle Karşılaştırılması

	Df	p	T
Duygusal Tükenme			
Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı	77,00	0,64	-0,45
Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı	75,84	0,64	-0,45
Duyarsızlaşma			
Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı	77,00	0,03	-2,18
Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı	76,27	0,03	-2,18
Başarı Duygusunda Azalma			
Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı	76,00	0,72	0,35
Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı	75,90	0,72	0,35

Tablo 6’ya göre iki grup arasında duygusal tükenme açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu izlenmektedir. Özelde çalışanların

duyarsızlaşma ortalama değerleri kamuda çalışanlara göre anlamlı şekilde düşüktür. Özelde çalışanların başarı duygusunda azalma düzeyleri kamuda çalışanlara göre daha fazla görünse de iki grup arasında başarı duygusunda azalma açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Her iki grubun iş doyumunu ölçeceğinden aldıkları puanlara göre özel muayenehanede çalışanların içsel doyum ve genel doyum ortalamaları kamuda çalışanlara nazaran daha yüksektir. Dışsal doyum ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmemiştir.

Anketlerin yorumlanmasında genel doyum ortalamalarına bakıldığında kamuda görev yapan diş hekimlerinin ortalama puanına göre genel doyumları “nötr”, özel muayenehanede görev yapanların ortalama puanı ise “memnun”a karşılık gelmektedir. Araştırmamızda elde edilen sonuçlarla uyumlu şekilde, Türk Diş Hekimleri Birliğinin 2000 yılında yapmış olduğu ‘Diş hekimlerinin mesleki doyum, sosyal durum ve hizmet değerlendirme’ çalışmasında serbest çalışan diş hekimlerinin genel mesleki doyumları kamuda çalışan diş hekimlerine oranla daha yüksek bulunmuştur.¹² Birleşik Devletlerinde çalışan 8000 diş hekimi üzerinde yapılan bir çalışma, diş hekimlerinin %50’sinin yaptıkları işten “çok memnun” olduğunu ortaya koymaktadır.¹³ Araştırmamızda diş hekimlerinin mesleklerine karşı %50’sinin “nötr” ve %50’sinin de “memnun” olmaları iki ülke arasındaki çalışma şartları, yaşam koşulları ve hizmet verilen hasta profili arasındaki farklılıklara bağlı olabilir. Sur ve arkadaşlarının 855 diş hekimi üzerinde yaptıkları çalışmada diş hekimlerinin genel doyum düzeylerinin günde hizmet verilen hasta sayısı ile birebir ilişkili olduğu, hizmet verilen hasta sayısı arttıkça iş doyumunun azaldığı ortaya konmuştur.¹⁴ Bu çalışmada kamuda görev yapan diş hekimlerinin genel doyumunun düşük olması, yoğun hasta sirkülasyonu nedeniyle hekim başına fazla sayıda hasta düşmesine bağlanabilir. Kamuya bağlı ağız ve diş sağlığı merkezlerinde hekim başına düşen hasta

sayısı fazla olup kamuda diş hekimlerinin yoğun bir tempoda çalıştıkları görülmektedir. Öte yandan özel diş muayenehanelerinde görev yapan diş hekimleri kamuda çalışanlara göre günde nispeten daha az sayıda hastayı tedavi etmekte, zaman ayarlamasını kendi isteklerine göre yapabildikleri için bu anlamda bir kısıtlılık yaşamamaktadırlar. Ayrıca çalışanların iş doyumunun göreceli olarak, daha küçük ya da daha az sayıda çalışanın yer aldığı örgütlerde daha yüksek düzeyde olduğu görülürken, büyük örgütlerde çalışanların isteklerinin yönetim tarafından görülememesi nedeni ile daha düşük düzeyde iş doyumunu yaşadıkları ifade edilmektedir.¹⁵ Bunlar göz önüne alındığında kamuda çalışan diş hekimlerinin genel doyum ve içsel doyum ortalamalarının daha düşük olması beklenen bir sonuçtur.

Diş hekimleri yüksek tedirginlik içerisinde gelen sıkıntılı hastalarla uğraştıkları için tükenmişlik bu meslek grubunda sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Çalışmamızda her iki grubun tükenmişlik ölçeğinden aldığı puanlara göre; duyarsızlaşma alt ölçeğinin ortalamaları açısından özel muayenehanede çalışanlar anlamlı şekilde daha düşük puanlara sahiptirler. Kişisel başarı duygusunda azalma ve duygusal tükenme alt boyutları arasında ise anlamlı bir fark görülmemiştir.

Üstün, sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada duyarsızlaşma ile çalışma sistemi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bildirmektedir. Buna göre 8:00-17:00 saatleri arası mesai yapan sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.¹⁶ Bu sonuçlar, araştırmamızın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Benzer şekilde araştırmamıza katılan kamuda çalışan diş hekimlerinin çalışma saatleri de 8:30-17:00 olup duyarsızlaşma düzeyleri yüksektir. Bu mesai saatleri düzenli olmasına rağmen hastalarla yüz yüze geçirilen zamanın uzun olması ve bu saatler arasında hasta sirkülasyonunun fazla olması duyarsızlaşmanın yüksek olmasının nedenlerinden olabilir. Gorter’in

Hollanda’da yaptığı çalışmaya göre diş hekimlerinin %13’ü yüksek seviyede tükenmişlik göstermektedirler.¹⁷ Karlıdağ ve arkadaşları hekimlerin tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleriyle ilgili çalışmalarında çalışma süresi uzadıkça tükenmişlik düzeylerinin azaldığını ortaya koymuşlardır.¹⁸ Bu sonuç, araştırmamızın sonuçlarıyla benzerlik göstermemektedir. Bunun nedeni çalışma ortamlarına ait özelliklerin farklılığı olabilir. Denizoğlu ve arkadaşları Atatürk üniversitesi diş hekimliği fakültesinde yaptıkları çalışmada diş hekimlerinde iş doyumunun yaş ve meslekte geçen süre ile ilişkili olduğunu ortaya koymuşlar ve araştırmaya katılan diş hekimlerinin %55,9’unun işlerinden memnun olduğunu belirtmişlerdir.¹⁹

Avustralya’da özel muayenehane ve kamuda çalışan diş hekimleri üzerinde yapılan bir çalışma, bulgularımızla benzer şekilde kamuda çalışan diş hekimlerinin iş doyum ortalamalarının özel muayenehanede çalışanlara kıyasla daha düşük bulunduğunu ortaya koymuştur.²⁰ Özdemir ve arkadaşlarının ‘Cumhuriyet Üniversitesi diş hekimliği fakültesi akademik personelinde tükenmişlik ölçeğinin üç yıllık arayla değerlendirilmesi’ adlı çalışmasına göre ise diş hekimlerinin %54,9’unun mesleklerinden memnun olmadığı ortaya konmuştur.²¹ Benzer çalışmalardaki farklı bulgular, çalışma ortamına ait farklılıkların iş tatmini ve tükenmişlik üzerindeki önemli etkisini göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde pek çok meslek grubunu yakından ilgilendiren tükenmişlik, bireylerin iş, aile ve sosyal yaşamlarını tehdit etmektedir. Tükenmişlik beraberinde iş doyumsuzluğunu da getirmektedir. Bu da hem bireyleri hem de içinde buldukları örgütleri olumsuz etkilemektedir. Dış hekimleri mesleğin kendine has zorluklarıyla baş etmenin yanı sıra, özellikle kamuya bağlı ağız ve diş sağlığı merkezlerinde yoğun hasta sirkülasyonu nedeniyle de sıkıntılar yaşamaktadırlar. Özel muayenehanede görev yapan diş hekimleri de son yıllarda gündeme gelen yönetmelik değişiklikleri dolayısıyla iş yerlerini yeni sisteme adapte etmek adına maddi anlamda zorluklarla karşılaşmaktadırlar.

Araştırmamızda da görüldüğü üzere diş hekimleri tükenmişlik ile karşı karşıya kalan meslekler arasında bulunmaktadır. Bu nedenle gerek kamuda gerekse özel

muayenehanede görev yapan diş hekimlerinde iş doyumunun sağlanması, tükenmişlikle baş edilmesi açısından önem taşımaktadır. Çalışanların iş doyumunu sağlamada en etkili faktörlerden biri olan ücretin artırılması bu bağlamda etkin rol oynayabilir. Bunun yanı sıra kamuda çalışan hekimlerin hasta yoğunluğunun azaltılması da iş doyumunu artırıcı bir önlem olabilir.

Son dönemde tasarı aşamasında olan Aile Dış Hekimliği Sisteminin hayata geçirilmesi ile kamuda görev yapan diş hekimlerinin sıkıntıları bir nebze olsun azaltılabilir. Bu şekilde aile dış hekimleri birinci basamak sağlık hizmeti verecek ve gerekli görülen hastalar ağız ve diş sağlığı merkezlerine sevk edilecektir. Böylece yoğun hasta sirkülasyonu hafifleyebilir ve kamuda görev yapan diş hekimleri mesleklerini layıkıyla icra edebilirler.

KAYNAKLAR

- 1) Pines A.M. (2003). "Occupational Burnout: a Cross Cultural Israeli Jewish-Arab Perspective and its Implications for Career Counselling", *Career Development International*, 8(2): 97-106.
- 2) Akbolat M., Işık O.(2008). "Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği" *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2):230-254.
- 3) Sağlam Arı G., Çına Bal E. (2008). "Tükenmişlik Kavramı:Birey ve Örgütler Açısından Önemi" *Celal Bayar Üniv. Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 15(1): 131-148.
- 4) Gunbayı İ.(2002). "Örgütlerde İş Doyumunu ve Güdöleme" *Özen yayıncılık Ankara* s:26.
- 5) Kuzuluğil Ş. (2012)."Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fak. Dergisi* 41 (1): 129-141.
- 6) Öztürk Z., Dündar H. (2003)."Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler" *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 4(2): 57-67.
- 7) Tel H.,Karadağ M.,Aydmn Ş. (2003). "Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları ile Baş Etme Durumlarının Belirlenmesi" *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi* 2:13-23.
- 8) Cooper C.L. (1987) "Job Satisfaction, Mental Health and Job Stressors Amon General Dental Practitioners" *U.K. British Dental Journal* 162 :77-81.
- 9) Rada R.E., Johnson-Leong C. (2004)."Stress, Burnout,Anxiety and Depression Among Dentists", *JADA* 135:788-794.
- 10) Maslach C., Jackson S.(1986). "Maslach Burnout Inventory Manual",*Consulting Psychologists Press, 2nd Ed, Palo Alto, CA.*
- 11) Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH (1967). "Manuel for the Minnesota Satisfaction Questionnaire". *Minnesota Industrial Relations Center* .
- 12) Hayran O., Sur H., Mumcu G. (2000)" Diş hekimlerinin mesleki doyum, sosyal durum ve hizmeti değerlendirme araştırması". *Türk Diş Hekimleri Birliği Yayınları Araştırma dizisi:3* .
- 13) Brown LJ, Wagner KS.(2000)."Racial/ethnic variations of practicing dentists". *Journal of the American Dental Association* 131; 1750-1754.
- 14) Sur H., Hayran O., Mumcu G., Söylemez D.(2004). " Factors affecting dental job satisfaction. A cross-sectional survey in Turkey." *Evaluation and The Health Professions* .27(2): 152-164.
- 15) Eğinli A.(2009). "Çalışanlarda iş doyumunu:Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma".*Atatürk Üniv.İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 23(3).
- 16) Üstün B. (1995)."Hemşirelerin Atılgnlık ve Tükenmişlik Düzeyleri" *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Ankara.*
- 17) Gorter RC (2000)."Burnout and health among Dutch Dentists" *European Journal Of Oral Science* 108 :261-267.
- 18) Karlıdağ R., Ünal S., Yoloğlu S. (2000). "Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi" *Türk Psikiyatri Dergisi*. 11(1):49-57.
- 19) Denizoğlu S., Yılmaz B., Akyıl R.(2005). "Atatürk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesinde Çalışan Diş Hekimleri ve hemşirelerin Mesleki Durum Değerlendirmesi Bölüm1: İş Doyumu". *Atatürk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi* 15(2):33-42.
- 20) Luzzi L., Spencer AJ., Jones K.,Teusner D. (2005)."Job Satisfaction of Registered Dental Practitioners" *Australian Dental Journal* 50.
- 21) Özdemir K., Coşkun A., Özdemir D., Çınar Z.(1999) "Diş hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi" *Cumhuriyet Üniv. Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi* 2: 98-104.