NEU PRESS

JGEHES Journal of General Health Sciences
GENEL SAĞLIK BİLİMLERİ DERGİSİ

Cilt/Volume:7 Sayı/Issue:2 Yıl:2025 Araştırma Makalesi/Research Article e-ISSN: 2687-5403

https://doi.org/10.51123/jgehes.2025.180

Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmeti Çalışanlarının Performanslarında Toplam Kalite Yönetiminin Etkisi

Bekir KÜÇÜKDURSUN[1] **Öznur BOZKURT**[2]

[1]Bolu İl Sağlık Müdürlüğü, İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Bolu, Türkiye
[2]Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Düzce, Türkiye

Makale Bilgisi

Makale Geçmişi
Geliş: 16.08.2024
Kabul: 05.11.2024
Yayın: 25.08.2025

Anahtar Kelimeler
Acil Tıbbi Servisler,
İş Performansı,
Sağlık Çalışanları,
Toplam Kalite Yönetimi.

ÖZET

Çalışan performansı üzerinde etkiye sahip olan birçok değişken vardır. Fiziksel koşullardan tutun da yönetim tarzına kadar performansı olumlu ya da olumsuz etkileyen faktörler vardır. Kurumsal başarıda ise çalışan performansının etkisi oldukça büyüktür. Bu nedenle çalışanların performansını artırmak için kurumsal anlamda atılan birçok adım vardır. Toplam kalite yönetimi uygulamaları da performansın artırılması noktasında çalışan odaklı bir yaklaşımı esas almaktadır. Bu çalışmanın amacı hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde uygulanan toplam kalite yönetimi çalışmalarının çalışanların performansına olan etkisini incelenmektir. Araştırma Ambulans Servisi Başhekimliğinde çalışan 284 kişiden yüz yüze anket tekniği ile toplanan veriler üzerinden yürütülmüştür. SPSS 26 programı kullanılarak verilerin analizi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde çalışanların kurumlarında uygulanan toplam kalite yönetimi çalışmalarına yönelik algılarının yüksek olduğu ve toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışanların bireysel iş performanslarını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Sonuç olarak, çalışanların kalite algısı ve bireysel iş performansı algısı yüksektir. Kalite algısının bireysel iş performansını pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Toplam kalite yönetimi uygulamalarının kuruma, hastaya ve personele olmak üzere üç farklı yararı da bu çalışmada ele alınmıştır. Çalışmanın sonucuna göre katılımcıların en düşük algıladıkları değişken çalışan yararı olmuştur. Kurumda yapılan toplam kalite yönetimi uygulamalarının sadece dış paydaş odaklı değil iç paydaş odaklı etkileri üzerinde biraz daha fazla durulması yöneticilere önerilmektedir.

The Effect of TQM on the Performance of Emergency Medical Services Employees

Article Info

Article History
Received: 16.08.2024
Accepted: 05.11.2024
Published: 25.08.2025

Keywords
Prehospital,
Work Performance,
Medical Staffs,
Total Quality Management.

ABSTRACT

Employee performance is influenced by many variables, ranging from physical conditions to management style. These factors can have either a positive or negative impact on performance. Since employee performance plays a significant role in organizational success, organizations take various steps to enhance it. Total Quality Management practices, which focus on an employee-oriented approach, are one such method for improving performance. The aim of this study is to examine the effect of Total Quality Management practices implemented in pre-hospital emergency health services on employee performance. The research was conducted using data collected from 284 individuals working in the Ambulance Service Chief Physician through a face-to-face survey technique. The data were analyzed using SPSS 26 software. The analysis revealed that employees had high perceptions of the Total Quality Management practices implemented in their institutions. Furthermore, the study found that these practices positively influenced the individual job performance of the employees. The study concluded that employees have a high perception of quality and individual job performance, and that quality perception positively influences individual job performance. Three distinct benefits of Total Quality Management practices for the organization, patients, and staff were discussed. According to the study results, the lowest perceived benefit by participants was the benefit to employees. It is recommended that managers place greater focus on the impact of Total Quality Management practices not only on external stakeholders but also on internal stakeholders.

To cite this article

Küçükdursun, B. & Bozkurt, Ö. (2025). Hastane öncesi acil sağlık hizmeti çalışanlarının iş performansları üzerinde toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkisi, *Genel Sağlık Bilimleri Dergisi, 7*(2), 342-357. https://doi.org/10.51123/jgehes.2025.180

***Sorumlu Yazar:** Öznur BOZKURT, oznurbozkurt@duzce.edu.tr

** Bu makale Prof. Dr. Öznur Bozkurt danışmanlığında yürütülen ve Düzce Üniversitesi Lisansüstü eğitim enstitüsünde tamamlanan Bekir Küçükdursun'a ait "Toplam kalite yönetimi uygulamalarına yönelik algının bireysel iş performansına etkisi: Hastane öncesi sağlık hizmeti çalışanları üzerine bir araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)

GİRİŞ

Küreselleşmenin artmasıyla birlikte işletmeler arasında rekabet artmıştır. Rekabetin artması ile birlikte artan ekonomik zorluklar karşısında işletmeler sürdürebilirliğini sağlamak ve rekabet ortamında müşterilerine daha iyi hizmet vermek için kalite çalışmalarına ve kalite yönetimine önem vermişlerdir. 1980'li yıllardan sonra kalite yönetiminde tüm işletmelerin amacı; müşteri isteğine göre düşük maliyetle hizmet sunarak müşteri memnuniyetini sağlamaktır (Oksay, 2016). Hastaların kaliteli hizmet alma isteği sağlık hizmetlerinde kalitenin başlamasını sağlamıştır. Sağlık hizmetlerinde sürekli gelişen teknoloji ve yeniliklerle birlikte müşteri beklentileri artmaktadır. Toplam kalite yönetimi müşteri beklentilerine göre sürekli iyileştirme ve gelişim sağlayan dinamik bir süreçtir. Sağlık hizmetlerinde ister özel ister kamu olsun rekabet ile mücadelenin en önemli anahtarı kaliteli hizmettir. Dünyada gelişmişliğin en önemli göstergelerinden biri sağlık hizmetlerinde kalitedir (Lüleci ve ark., 2019).

Ülkemizde kamu hizmet sektörünün önemli bir bölümünü oluşturan sağlık hizmetlerinde kalite yönetimi, iç ve dış paydaşların beklentilerinin ölçülmesi ve kurumun başarı sağlamasına yardımcı olur. Kalite çalışmaları iç ve dış müşteri memnuniyetinin ölçülmesini ve kurumun müşterilerinin beklentilerine yönelik iyileştirme çalışması yapmasını gerektirir. Yapılan iyileştirme çalışmaları kurumun ve yönetimin başarısını artırmaktadır (Örtlek ve ark., 2017). Sağlık hizmetleri insan sağlığına yarar sağlayan bir meslek olması nedeniyle hatanın telafisi yoktur. Sağlık hizmetlerinde hata insan yaşamını etkilemektedir. Sağlık hizmeti veren kurum ve çalışanlarının kalite yönetimini ve kalite uygulamalarını esas alarak hizmet vermeleri gerekmektedir (Söyük ve Yenidikici, 2016).

Çalışanlar klasik yönetim anlayışında maliyet olarak görülürken Toplam Kalite Yönetimi (TKY) anlayışında işletmelerin rekabet gücündeki en önemli kaynak olarak görülmektedir. Çalışanlara yapılan yatırım uzun dönemde işletmeye fayda sağlamaktadır. İş süreçlerindeki işleyişi, en iyi o süreçte çalışanlar bilir, bu nedenle çalışanların yönetim sürecine katılması önemlidir (Şimşek, 2018). Toplam kalite uygulamalarının başarısı çalışan katılımı ile mümkündür (Özçakar, 2010). Bu ise çalışanların performanslarını artırmaları ile sağlanabilir. Toplam kalite uygulamaları kaliteyi tüm çalışanların ortak başarısına bağlamaktadır. Son yıllarda toplam kalite ile ilgili kamu kurumlarında yürütülen faaliyetlerin temel gayesi, hataları önlemek veya maliyetleri azaltmaktan öteye iç ve dış müşteri memnuniyetini artırmaktır. Toplam kalite yönetimi, çalışan memnuniyeti, müşteri memnuniyeti, çalışan eğitimi, düşük maliyet ile yüksek verimlilik, kaynakların etkin kullanılması gibi konulara önem vermektedir.

Türkiye'de sağlık sistemlerindeki problemler ve çözüm yollarını ortaya koyarak Sağlık Bakanlığınca 2003 yılı itibari ile Sağlıkta Dönüşüm Programı uygulamasına geçilmiştir. Bu kapsamda sağlıkta kaliteyi sağlamak ve akredite olma adına faaliyetleri planlamak ve yürütmek için Sağlık Bakanlığı tarafından Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı faaliyete geçirilmiştir. Sağlık Bakanlığı hizmet kalitesinin yükseltilmesi amacıyla, uluslararası gelişmeleri takip ederek hasta güvenliği, sağlıklı çalışma yaşamı, verimlilik, etkililik, etkinlik, süreklilik, hasta odaklılık, uygunluk, zamanlılık, hakkaniyet hedefleri doğrultusunda performans göstergeleri ve kalite standartları belirlemeye başlamıştır (Güdük ve Kılıç, 2017).

Ülkemizde sağlık kurumlarında performansı değerlendirmek için sağlık hizmeti sunan kurumun türüne göre farklı uygulamalar yapılmaktadır. Sağlık Bakanlığı performans değerlendirme sistemi sunulan hizmete uygun, ölçülebilir, karşılaştırılabilir ve aynı zamanda performansı yüksek olan çalışanları motive eden bir model amaçlamaktadır (Çakır ve Sakaoğlu, 2014). Kurumlarda iç müşteri olan çalışanların memnuniyeti de kalite açısından önemli bir unsurdur. Memnuniyeti yüksek olan çalışan motive bir şekilde çalışarak performansını da yükseltir

(Yaş, 2021). Toplam kalite yönetimi çalışanların en iyi performansını göstermesi için gereken koşulların ve desteğin sağlanması anlayışını benimser. Ayrıca TKY takım çalışması, örgüt kültürü, süreç yönetimi, sürekli gelişme, katılımcılık, liderlik, yaratıcılık ve inovasyonu benimser. Kurumlar performans ve verimliliklerini artırmak için kalite uygulamalarını kullanmaktadır (Küçük ve ark., 2015). Bu çalışmanın amacı hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde yürütülen toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışan performansına etkisini incelemektir.

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu araştırma ilişkisel tarama modeli çerçevesinde değişkenler arası ilişkileri ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Örneklem

Araştırma evreni bir ilde görev yapan İl Ambulans Servisi Başhekimliği çalışanlarıdır. Tüm çalışanlar 324 kişidir. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde şoför unvanı ile çalışanlar lisans, ön lisans ve lise düzeyinde eğitimini sağlık alanında almış çalışanlardır. Ulaşılabilir evren olması nedeni ile örneklemeye gidilmemiş ve tam sayım yöntemi kullanılmıştır. Toplam 294 kişi araştırmaya katılmıştır. Eksik ve yanlış doldurulan 10 anket analiz dışında bırakılarak 284 anket kullanılmıştır.

Veri Toplama Araçları ve Süreçleri

Bu araştırmadan nicel yöntem kullanılmış olup veriler yüz yüze anket tekniği ile toplanmıştır. Ankette demografik özellikleri belirlemek için toplam yedi soru yer almaktadır. Sağlık çalışanlarının toplam kalite yönetimine yönelik algılarını ölçmek için Bayer ve Baykal (2018) tarafından geliştirilmiş olan "Sağlık Çalışanlarında Kalite Algısı Ölçeği" kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarında kalite algısı ölçeğinin "Yönetim ve Liderlik", "İnsan Kaynakları Kullanımı" "Kalite Eğitimi" "Ölçme ve Değerlendirme" ve "Kalite Uygulamalarının Yararları" olmak üzere beş boyut ve 65 sorudan oluşmaktadır. Kalite uygulamalarının yararı değişkeni üç boyutlu bir değişkendir. Bu yarar boyutları, kurum, hasta ve çalışanlar bağlamındadır. Ölçüm aracı 5 dereceli likert tipi ölçektir ve Cronbach Alpha değeri 0.94'dür.

Çalışanların bireysel iş performansını ölçmek için; Koopmans ve ark., (2013) tarafından geliştirilen, Köroğlu Kaba ve Öztürk (2021) tarafından Türkçe' ye uyarlanan "Bireysel İş Performansı Ölçeği" kullanılmıştır. Bireysel iş performansı ölçeği; görev performansı, bağlamsal performans ve üretkenlik karşıtı iş davranışı olmak üzere üç boyut ve 14 ifadeden oluşmaktadır. Beşli likert tipi ölçektir ve Cronbach Alpha değeri 0.80' dir.

Araştırma için öncelikli olarak etik kuruldan onay alınmıştır. Araştırmanın yapılacağı kamu kurumundan da araştırma izni alınmıştır. Kurum idari amiri ile görüşülüp araştırma hakkında ön bilgi verilmiştir. Katılımcıların onamı alındıktan sonra araştırmacı tarafından anket formları 15.02.2023-15.05.2023 tarihleri arsasında elden dağıtılmış olup, sonrasında araştırmacı tarafından toplanmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizi SPSS26 programında yapılmıştır. Değişkenlere yönelik genel eğilimleri belirlemek için ve demografik değişkenlere yönelik istatistikleri ortaya koymak için frekans dağılımlarına yönelşk analizler yapılmıştır. Verilerin normal dağılımını test etmek amacıyla normallik testi yapılmıştır. Değişkenlerin ve alt boyutların ayrı ayrı güvenirlik analizleri yapılmıştır. Araştırmada fark analizleri anova ve t-testi ile ölçülmüştür. Değişkenler arası ilişki olup olmadığını tespit etmek ve ilişkinin yönünü belirlemek için korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Veri setinin güvenirliğini değerlendirmek için Özdamar (2004) tarafından oluşturulan Croonbach's Alpha katsayısının değerlendirilme kriteri kullanılmıştır.

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ölçek güvenilir değil
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ölçek düşük güvenilirlikte
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ölçek oldukça güvenilir
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ölçek yüksek derecede güvenilir

Katılımcıların kalite ve bireysel iş performansı algı düzeylerinin yorumlanmasında Zengin ve Kaygın (2016) tarafından oluşturulan ortalama değerleri kullanılmıştır.

- 1 – 1.79 çok düşük,
- 1.80 – 2.59 düşük,
- 2.60 – 3.39 orta,
- 3.40 – 4.19 yüksek,
- 4.20 – 5 çok yüksek.

BULGULAR

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin veriler aşağıdaki Tablo 1' de verilmiştir.

Tablo 1

Demografik Özellikler

Değişken		**Yüzde**	**Frekans**
Cinsiyet	Kadın	52.5	149
	Erkek	47.5	135
Medeni Durum	Evli	65.5	186
	Bekar	34.5	98
Yaş	18-25	18.3	52
	26-33	48.2	137
	34-41	33.5	95
Eğitim	Lise	15.1	43
	Yüksekokul	40.1	114
	Üniversite	44.7	127
	AABT	34.9	99
	ATT	46.8	133
Unvan	Sağlık Memuru	2.1	6
	Doktor	3.9	11
	VHKİ	.7	2
	Şoför	11.6	33
Toplam Çalışma Süresi	1-5 yıl	33.5	95
	6-10 yıl	25	71
	11-15 Yıl	27.1	77
	16ve üstü	14.4	41

Tablo 1'de araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizi sonucu bulunmaktadır. Ankete katılanların %52.5'ini kadınlar oluşmaktadır. Katılımcıların %65.5'i evlidir, %15.1'i lise, %40.1'i yüksekokul, %44.7 üniversite mezunudur. %34.9'u ambulans ve acil bakım teknikeri, %46.8'i acil tıp teknisyeni, %2.1'i sağlık memuru, %3.9'u doktor, %11.6'sı şoförder. Araştırmaya katılanların %33.5'i 1-5 yıl, %25'i 6-10 yıl , %27.1'i 11-15 yıl ve %14.4'ü ise 16 yıl ve üzeri sürelik mesleki deneyime sahiptir.

Tablo 2
Tanımlayıcı İstatikler

Değişken	Ortalama	St.Sapma	Güvenilirlik	Basıklık	Çarpıklık
Kalite Algısı	3.97	.704	.947	-.558	-.105
Yönetim ve Liderlik	3.92	.877	.946	-.738	.289
İnsan Kaynakları	3.87	832	.894	-.527	-.336
Kalite Eğitimi	4.08	.799	.893	-.675	-.233
Ölçme ve Değerlendirme	3.87	.760	.812	-.659	.052
Kurum Yararı	4.06	.819	.910	-.593	-.187
Personel Yararı	3.93	.790	.869	-,974	1.002
Hasta Yararı	4.07	.754	.931	-.685	.015
Görev Performansı	4.44	.572	.850	-1.132	1.184
Bağlamsal Performans	4.10	.640	.821	-.601	.112
Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	2.50	1.399	.927	-.586	-1.020

Tablo 2'de araştırmaya katılanların toplam kalite yönetimi ve performans algılarına yönelik ortalma değerleri, ölçeğin güven kat sayısı ve normal dağılıma yönelik veriler yer almaktadır. Araştırmaya katılanların toplam kalite yönetimi uygulamalarının varlığına yönelik algılarının (ort: 3.97) ve bireysel iş performansı algıların yüksek (ort: 3.88) olduğu görülmektedir. Kalite algısını oluşturan alt boyutlara bakıldığında yönetim ve liderlik, insan kaynakları, kalite eğitimi, ölçme ve değerlendirme, kalite eğitimi, kurum yararı, hasta yararı ve personel yararı algılarının yüksek olduğu görülmüştür. Bireysel iş performansını oluşturan alt boyutlara bakıldığında görev performansı algılarının çok yüksek düzeyde olduğu, bağlamsal performans algılarının yüksek düzeyde olduğu, üretkenlik karşıtı iş davranışı algılarının düşük düzeyde olduğu (ort: 2.50) sonucu görülmektedir. Ölçeğin güvenilirlik değerlerine bakıldığında, kalite algısı %94 ve bireysel performans %81 oranında güvenilirliğe sahiptir. Kaliteyi oluşturan alt boyutlara bakıldığında yönetim ve liderlik %94, insan kaynakları %89, kalite eğitimi %89, ölçme ve değerlendirme %81, kamu yararı %91, personel yararı %86, hasta yararı %93 güvenilirlik değerine sahip olduğu görülmektedir. Bireysel iş performansını oluşturan alt boyutlara bakıldığında görev performansı %85, bağlamsal performans %82, üretkenlik karşıtı iş davranışı %92 güvenilirlik değerine sahip olduğu görülmektedir. Özdamar (2004) tarafından oluşturulan veri seti güvenilirlik değerlendirme kriterlerine göre ölçeğin güvenirliğinin yüksek olduğu görülmektedir. George ve Mallery (2010)'a göre veri setine yönelik analizlerde normal dağılıma yönelik analizleri kullanabilmek için verilerin çarpıklık ve de basıklık değerlerinin -2 ile +2 aralığında olması gerekmektedir. Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi veri seti normal dağılım göstermektedir.

Tablo 3

Korelasyon Analizi

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Kalite	r	1								
	p									
2.Yönetim ve Liderlik	r	.838**	1							
	p	.000								
3.İnsan Kaynakları	r	.897**	.800**	1						
	p	.000	.000							
4.Kalite Eğitimi	r	.898**	.767**	.797**	1					
	p	.000	.000	.000						
5.Ölçme ve Değerlendirme	r	.865**	.604**	.702**	.718**	1				
	p	.000	.000	.000	.000					
6.Kurum Yararı	r	.900**	.677**	.795**	.722**	.836**	1			
	p	.000	.000	.000	.000	.000				
7.Personel Yararı	r	.822**	.533**	.625**	.701**	.722**	.701**	1		
	p	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
8.Hasta Yararı	r	.907**	.713**	.753**	.795**	.742**	.787**	.781**	1	
	p	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
9.Bireysel İş Performansı	r	.434**	.364**	.344**	.391**	.406**	.389**	.341**	.425**	1
	p	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

**Korelasyon anlamlılığı 0.01

Değişkenler arası ilişki düzeyini belirlemek için Zengin ve Kaygın (2016)'ün derecelendirmesi esas alınmıştır. (r<0.30 düşük, 0.30<r<0.70 orta, r>0.70 yüksek)

Tablo 3'te değişkenler arası ilişkileri gösteren korelasyon analizi sonucu bulunmaktadır. Toplam kalite uygulamaları değişkeni ile bireysel iş performansı değişkeni arasında arasında anlamlı, orta dereceli ve pozitif bir ilişki vardır (p=0.000). Kalitenin alt boyutları ile performansın alt boyutları arasında da orta derecede pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir(p=0.000). Kalite ile ilgili uygulamaların artması performansı olumlu yönde etkileyerek onda da artışa neden olabilmektedir. Değişkenler arası karşılıklı ilişkiden yola çıkarak performans artışı ile kalite uygulamalarının da artış göstereceği yorumu yapılabilir.

Tablo 4

Toplam Kalite Yönetimi ve Çalışanların İş Performansı Arasındaki Regresyon Analizi

Model		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
		B	**Std.Hata**	**Beta**	**T**	**F**	**df**	**Sig**
1	(Sabit)				8.081	65.306	1	.000
	Kalite	.337	.042	.434				

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 4'teki bireysel iş performansı üzerinde toplam kalite yönetimi uygulamalarının açıklayıcılığını test etmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre, performansta ortaya çıkan değişimlerin %43'lük kısmı toplam kalite uygulamalarına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bu iki değişken arasında otokorelayon olup olmadığı belirlemek için Durbin Watson değerine bakılmıştır (1.788). Öztürk (2006) ve Tabachnick ve Fidell (2001);'ya göre Durbin Watson katsayısı, 1.5-2.5 aralığında ise değişkenler arasında otokorelasyon ortaya çıkmamaktadır.

Tablo 5
Yönetim ve Liderlik ile Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyıon Analizi

		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
	Model	**B**	**Std.Hata**	**Beta**	**T**	**F**	**df**	**Sig.**
1	(Sabit)				6.565	43.101	1	.000
	Yönetim ve Liderlik	.227	.035	.364				

R kare: .133; Durbinwatson: 1.758

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 5'te yer alan regresyon analizine göre, toplam kalite yönetimi uygulamalarının yönetim ve liderlik boyutu bireysel iş performansında ortaya çıkacak değişimleri açıklamaktadır (0.000). Beta değerine göre ise bireysel iş performansındaki %36'lık artış yönetim ve liderliğe bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sonuca göre, araştırmaya katılanların yönetim ve liderlik algısı bireysel iş performansını olumlu olarak etkilemektedir.

Tablo 6
İnsan Kaynakları Kullanımı ve Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyıon Analizi

		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
	Model	**B**	**Std.Hata**	**Beta**	**T**	**F**	**df**	**Sig.**
1	(Sabit)				6.146	37.779	1	.000
	İnsan Kaynakları	.226	.036	.344				

R kare: .118; Durbinwatson: 1.786

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 6'daki regresyon analizi sonucuna göre, insan kaynakları kullanımı değişkeninin bireysel iş performansını açıklamasıyla ilgili model anlamlıdır (0.000). Bireysel iş performansındaki %34'lük bir artış kalitenin alt boyutu insan kaynakları kullanımı değişkene bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sonuca göre, araştırmaya katılanların insan kaynakları kullanımı algısı bireysel iş performansını olumlu olarak etkilemektedir.

Tablo 7

Kalite Eğitimi ve Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyıon Analizi

		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
	Model	**B**	**Std.Hata**	**Beta**	**T**	**F**	**df**	**Sig.**
1	(Sabit)				7.142	51.004	1	.000
	Kalite Eğitimi	.268	.037	.391				

R kare: .153; Durbinwatson: 1.807

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 7 incelendiğinde, bireysel iş performansında ortaya çıkan değişimlerin kaliteye yönelik verilen eğitimlere bağlı olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Kalite eğitimleri bireysel iş performansındaki değişimlerin %39 'unu açıklamaktadır. Bu sonuca göre, araştırmaya katılanların kalite eğitimi algısı bireysel iş performansını olumlu olarak etkilemektedir.

Tablo 8

Ölçme ve Değerlendirme ile Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyıon Analizi

		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
	Model	**B**	**Std.Hata**	**Beta**	**t**	**F**	**df**	**Sig.**
1	(Sabit)				7.467	55.751	1	.000
	Ölçme ve Değerlendirme	.292	.039	.406				

R kare: .165; Durbinwatson: 1.874

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 8'deki regresyon analizi sonucuna göre, ölçme ve değerlendirme ile ilgili uygulamalar bireysel iş performansındaki değişimlerin %40 lık kısmını açıklamaktadır. Bu sonuca göre, araştırmaya katılanların ölçme ve değerlendirme algısı bireysel iş performansını olumlu olarak etkilemektedir.

Tablo 9

Kurum Yararı ve Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyıon Analizi

		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
	Model	**B**	**Std.Hata**	**Beta**	**t**	**F**	**df**	**Sig.**
1	(Sabit)				7.097	50.363	1	.000
	Kurum Yararı	.260	.037	.389				

R kare: .152; Durbinwatson: 1.870

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 9'da kalitenin kurum yararı alt boyutu ile bireysel iş performansı arasındaki regresyon görülmektedir. Analiz sonucuna göre bireysel iş performansında ortaya çıkan değişimlerin %39' luk kısmı kurum yararını gözeten toplam kalite uygulamalarına göre değişmektedir. Bu sonuca göre araştırmaya katılanların kamu yararı algısı bireysel iş performansını olumlu olarak etkilemektedir.

Tablo 10
Personel Yararı ve Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyıon Analizi

Model		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
		B	**Std.Hata**	**Beta**	**t**	**F**	**df**	**Sig.**
1	(Sabit)				6.101	37.227	1	.000
	Personel Yararı	.236	.039	.341				

R kare: .117; Durbinwatson: 1.825

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 10'da bireysel iş performansındaki değişimlerin toplam kalite yönetimi uygulamalarının personel yarına yönelik olması durumuna göre açıklanmasına yönelik regresyon analizi modeli görülmektedir. Analiz sonucu modelin anlamlı olduğunu (0.000) ve bireysel iş performansındaki %34'lük bir artışın personel yararına yönelik kalite uygulamalarına bağlı olarak çıktığı görülmektedir. Bu sonuca göre, araştırmaya katılanların personel yararı algısı bireysel iş performansını olumlu olarak etkilemektedir.

Tablo 11
Hasta Yararı ve Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyıon Analizi

Model		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar				
		B	**Std.Hata**	**Beta**	**t**	**F**	**df**	**Sig.**
1	(Sabit)				7.894	62.319	1	.000
	Hasta Yararı	.309	.039	.425				

R kare: .181; Durbinwatson: 1.805

Bağımlı değişken: İş performansı

Tablo 11'de hasta yararına yürütülen toplam kalite yönetimi uygulamalarının bireysel iş performansındaki değişimleri açıklamasına yönelik regresyon analizi sonucu görülmektedir. Bu analiz sonuna göre bireysel iş performansındaki %42'lik bir değişim hasta yararına yönelik yapılan kalite uygulamalarına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sonuca göre, araştırmaya katılanların hasta yararı algısı bireysel iş performansını olumlu olarak etkilemektedir.

TARTIŞMA

Bu çalışmada hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde uygulanan kalite uygulamalarının çalışanların bireysel iş performansına etkisi incelenmiştir. Toplam kalite uygulamaları ile bireysel iş performansı arasındaki ilişki incelendiğinde, toplam kalite ile çalışanların iş performansı arasında (.434), pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür ($p<0.05$). Kalitenin alt boyutları olan insan kaynakları kullanımı, kalite eğitimi, yönetim ve liderlik, ölçme ve değerlendirme, kurum yararı, personel yararı ve hasta yararı değişkenleri ile çalışanların bireysel iş performansı değişkeni arasında da pozitif yönlü ve aynı zamanda anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Toplam kalite uygulamalarının alt boyutları ile bireysel iş performansı değişkeni arasındaki ilişkide en yüksek ilişki hasta yararına yönelik yürütülen kalite çalışmaları alt boyutundadır (.425). Bu durum, çalışanların kalite uygulamalarının daha çok hasta yararına olduğunu düşünmekte olduğu şeklinde yorumlanabilir. Sonuç olarak, kalite algısının artması

çalışanların performansını da olumlu olarak etkilemektedir. Gündüzhan (2017)'ın sağlık kurumlarında yaptığı çalışmada, toplam kalite yönetimi uygulamaları ile çalışanların performansları arasında pozitif ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Küçük ve ark., (2015) tarafından yapılan çalışmada, toplam kalite yönetimi ile performans arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çankır (2019) yaptığı çalışmada, işletmede çalışanların algıladıkları kalite ile iş başarıları arasında anlamlı ve de pozitif bir ilişki olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır.

Toplam kalite yönetiminin alt boyutu olan yönetim ve liderlik ile çalışanların bireysel iş performansı arasında pozitif yönlü ve de anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Yönetim ve liderliğin iş performansına %36'lık bir olumlu etki yaptığı görülmektedir. Kalite uygulamalarında başarının ilk anahtarı yöneticilerin kaliteye inanmasıdır. Yöneticiler kaliteye ne kadar inanırsa çalışanlar da kaliteyi o kadar benimser. Aslan ve Yaman (2021)'ın yaptığı çalışmada kaliteni hem görev performansını hem de kişi örgüt uyumunu olumlu düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Özel ve Fığlalı (2018)'nın farklı işletmelerde yaptığı çalışmada toplam kalite yönetimi uygulamalarının işletme performansını olumlu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

İnsan kaynakları kullanımı değişkeni ile iş performansı değişkeni arasında anlamlı, pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. İnsan kaynakları kullanımının iş performansına %34'lük bir olumlu etki yaptığı görülmektedir. İnsan kaynaklarının doğru ve etkin olarak kullanılması hem çalışanların hem de işletme performansına fayda sağlamaktadır. Bayır ve Harmancı (2021)'nın hastanelerde yaptığı çalışmada insan kaynakları uygulamalarının çalışanların görev ve bağlamsal performanslarını pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada elde edilen bir başka sonuç, toplam kaliteye yönelik verilen eğitimler ile kurum çalışanlarının bireysel iş performansı arasında ortaya çıkan anlamlı ve pozitif ilişkidir. Kalite eğitimlerinin iş performansına %34'lük olumlu etki yaptığı görülmektedir. Kalite eğitimleri ile çalışanlardan beklenenler açık ve anlaşılır bir şekilde anlatılmalı, kalite uygulamaları hakkında çalışanlara eğitimler verilmelidir. Kalite eğitimleri sayesinde çalışanları kalite uygulamalarını benimser ve bu durum performanslarının olumlu olarak etkilenmesini sağlar. Özen ve Özgen (2011)'in yaptığı çalışmada eğitimin çalışanların performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yaylı ve Temiryaliyeva (2006)'nın otel işletmelerinde yaptığı çalışmada eğitimin çalışanların performansını olumlu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Subaşı ve Erdoğmuş (2023)'un yaptığı çalışmada eğitim ve geliştirmenin örgütsel ve bireysel performansın artmasında olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada ölçme ve değerlendirmeye yönelik algılar ile çalışanların iş performansı arasında istatistik açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişkinin mevcut olduğu görülmüştür. Ölçme ve değerlendirmenin iş performansına %40'lık bir olumlu etki yaptığı görülmektedir. Ölçme ve değerlendirmeler sonucunda çalışanların motivasyonu ve performansını arttırıcı uygulamalar yapılmaktadır. Bu sayede çalışanların performansının artması sağlanmaktadır. Özer ve Özdoğan (2019)'ın yaptığı çalışmada personel güçlendirmenin iş performansını pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Performans ölçme ve değerlendirme neticesinde performansı düşük olan bireylerin eğitim, öğrenme, motivasyon vb. yollarla performansının yükseltilmesi; performansı yüksek olan bireylerin takdir, ödül vb. yollarla motive edilmesi sağlanmaktadır.

Sonuç olarak, kurumdaki toplam kalite yönetimi uygulamaları ile kurum çalışanlarının bireysel iş performansları arasında bir ilişki vardır ve bu ilişkinin yönü de pozitiftir. Kalite uygulamalarının kuruma, personele ve hastaya olumlu etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İrfan ve ark., (2012) 'nin yapmış olduğu bir çalışmada TKY'nin performansı pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Biçer ve ark., (2012)'nin çalışmasında TKY'nin kurumsal imajı olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Aydın (2016) tarafından bir devlet hastanesinde toplam kalite uygulamaları sonrası hastaların hizmet kalitesi algısı ve memnuniyet düzeyini belirlemek üzere yaptığı çalışmada, toplam

kalite uygulamalarından sonra hastaların hizmet kalitesi algısı ve memnuniyet düzeylerinde artış olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Alptekin ve ark., (2016) tarafından yapılan çalışmada kalite uygulamaları sonrasında çalışanlar arasında ekip anlayışının olumlu yönde arttığı, hasta güvenliği kültürünün arttığı görülmüştür. Ertaş ve Çelik (2018)'in kamu ve özel hastanelerde uygulanan sağlıkta kalite standartlarını değerlendirdiği çalışmada hasta güvenliği ve çalışan güvenliği öneminin arttığı, iç müşteri (çalışanlar) ve dış müşteri (hastalar) memnuniyet düzeyinde önemli bir artış olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kamu kurumlarında toplam kalite yönetimini uygulamak özel sektöre göre daha güç ve zordur. Fakat sağlık kurumlarında insan sağlığının söz konusu olması, hataların telafisinin olmaması, herkese eşit ve ulaşılabilir sağlık hizmeti verilmesi, hasta memnuniyetinin sağlanması sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi uygulanmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu araştırmada toplam kalite uygulamalarının bireysel iş performansına etkisi sağlık hizmetlerinde çalışanları açısından incelenmiştir. Sonuç olarak, çalışanların kalite algısı ve bireysel iş performansı algısı yüksek çıkmıştır. Kalite algısının bireysel iş performansını pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Kalitenin alt boyutlarında yönetim ve liderlik, insan kaynakları kullanımı ve ölçme değerlendirme ve kalite uygulamalarının personele yararının ortalaması diğer boyutlara göre düşük çıkmıştır. Kalite anlayışının üst yönetimden başlayarak alt bölümlere ve çalışanlara yayılması sağlanmalıdır. Üst yönetim toplam kalite yönetimi anlayışını benimsemeli ki tüm çalışanlar kaliteye önem versin, toplam kalite yönetimine tüm çalışanların katılımının sağlanması önerilir. İnsan kaynakları yönetiminde doğru işe doğru insan seçilmelidir. Çalışan güvenliğine önem verilmeli, çalışma koşulları ve çalışma alanının çalışanın rahat edeceği şekilde düzenlenmesi önerilir. Kamu kurumlarında kanun ve yönetmelikler kapsamında tutulan kayıtların fazla olması nedeniyle çalışanlar evrakla çok zaman geçirmektedir, evraklarda dijital dönüşümlere geçilmesi önerilir. Ölçme ve değerlendirme sonucunda, performansı yüksek ve başarılı personelin ödüllendirilmesi, çalışanların motivasyonunun sağlanması önerilir.

Kalite uygulamalarının hastaya ve kuruma yararının yanı sıra personele de yararı vardır. Çalışanın güvenliğinin sağlanması, risklerin azaltılması veya ortadan kaldırılması, iş güvenliğinin sağlanması, çalışma ortamının iyileştirilmesi, çalışanların tutmuş olduğu kayıtların çalışanları yasal olarak koruyacak belgeler olduğu ve hasta hakları konusunda eğitim verilmesi önerilir. Kurum yöneticilerinin sadece dış müşteri (hasta) memnuniyetine değil iç müşteri (çalışan) memnuniyetine de odaklanması önerilir. Sağlık kurumlarında çalışanların toplam kalite ile ilgili algılarının değişmesini sağlamak amacıyla kalitenin önemine vurgu yapan hizmet içi eğitim programlarının düzenli olarak oluşturulması ve buna da personel katılımının teşvik edilmesi önerilmektedir.

Bu çalışma hastane öncesi sağlık hizmetlerinde çalışanların kalite algıları ve kalite algıları ile performansları arasındaki ilişkiyi belirlemek açısından önemli bir çalışma olduğu düşünülmektedir. Kalite algısının başka değişkenlerle ilişkisini belirlemek için liderlik, örgütsel güven, örgütsel bağlılık, iş tatmini, motivasyon, örgütsel değerler, hasta güvenliği, çalışan memnuniyeti, çalışma şekilleri, örgütsel sessizlik vb. değişkenler kullanılarak araştırma yapılması önerilir. Literatürde hastanelerde çalışanların kalite algısını belirlemek için birçok çalışma bulunmaktadır. Araştırmacılara hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde kalite algısına odaklanacakları araştırmalar yapması önerilir.

SINIRLILIKLAR

Araştırma kapsamında bir ilin İl Ambulans Servisi Başhekimliğinin tüm çalışanlarına (324) ulaşılmaya çalışmış olup; ücretsiz izinde olan, katılmak istemeyen ve görevlendirme ile başka kuruma giden personelin katılamaması nedeniyle 294 personelin katılımı ile sınırlı kalmıştır.

Teşekkür

Çalışmaya katkıda bulunan İl Ambulans Servisi Başhekimliği ve hastane öncesi sağlık hizmetleri çalışanlarına teşekkür ederiz.

Etik Onay

Çalışmanın yapılması için Düzce Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan 2022/462 numaralı karar ile 29.12.2022 tarihinde etik izni alınmıştır. Etik izin sonrası araştırma yapılacak kurum müdürlüğünden yazılı araştırma izni de alınmıştır. Araştırmadaki katılımcılara, araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarını beyan etmeleri için anketin ilk sorusu olan, bu çalışmaya kendi gönüllü onamım ile katılıyorum seçeneğini işaretlemeleri ifade edilmiştir.

Çıkar Çatışması

Çıkar çatışması yoktur.

Finansal Destek

Finansal destek yoktur.

Yazar Katkıları

Tasarım: Ö.B., B.K., Veri toplama veya veri girişi yapma: Ö.B., B.K., Analiz ve yorum: Ö.B., B.K., Literatür tarama: B.K., Yazma: Ö.B., B.K.

KAYNAKLAR

Alptekin, Z., Arslanoğlu, A., & Erdoğan, A. (2016). Bir eğitim hastanesinde görev yapan hemşirelerin hasta güvenliği uygulamalarını SKS öncesi ve sonrası değerlendirmelerinin karşılaştırılması. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 3(1),* 17-25. https://dergipark.org.tr/tr/pub/sagakaderg/issue/46739/586293

Aslan, M., & Yaman, F. (2021). Kurumsal değerler olarak kalite, inovasyon, katılımcılık ve işbirliğinin kişi-örgüt uyumu bağlamında çalışanın görev performansına etkisi: konaklama sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 13(1),* 892–903. http://dx.doi.org/10.20491/isarder.2021.1172

Aydın, N. (2016). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti (bir devlet hastanesinde araştırma). *Reforma, 4(72),* 73-82. https://dergipark.org.tr/en/pub/reforma/issue/40383/483062#article_cite

Bayer, N., & Baykal, Ü. (2018). Sağlık çalışanları kalite algı ölçeğinin geliştirilmesi. *Sağlık ve Hemşirelik yönetim Dergisi, 5(2),* 86-99. https://dx.doi.org/10.5222/SHYD.2018.086

Bayır, Ş., & Harmancı, Y. (2021). İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının çalışan performansına etkisi: Kayseri'de bulunan özel hastanelerde bir araştırma. *Erciyes Akademi, 35(4),* 1689-1720. https://doi.org/10.48070/erciyesakademi.1026453

Biçer, E. B., Ekinci, H., & Naldöken, Ü. (2012). Toplam kalite yönetimi (TKY)'nin kurumsal imaj üzerine etkileri: Yönetici görüşleri üzerine bir araştırma. *Verimlilik Dergisi, 2,* 35-48. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/875969

Çakır, Ö., & Sakaoğlu, H. H. (2014). Sağlık çalışanlarının performansa dayalı ek ödeme sisteminde ücret adaleti algısı: Tepecik eğitim ve araştırma hastanesi örneği. *Çalışma İlişkileri Dergisi, 5(1),* 1-21. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/308053

Çankır. B. (2019). Akademisyenlerin sürdürülebilir kalite algısının performans üzerindeki etkisinde öz-yeterliliğin aracılık etkisi üzerine bir araştırma. *Çukurova Araştırmaları Dergisi, 5(1),* 108-122. http://dx.doi.org/10.18560/cukurova.1134

Ertaş, H., & Çelik, Ö. (2018). Sağlıkta kalite standartları üzerine nitel bir değerlendirme. *Sağlık Yönetimi Dergisi, 2(1),* 18-40. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/509315

George, D., & Mallery, M. (2010). SPSS for windows step by step: a simple guide and reference, 17.0 Update (10a Ed.) Boston: Pearson

Güdük, Ö., & Kılıç, C. H. (2017). Sağlık hizmetleri akreditasyonu ve Türkiye'de gelişimi. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 7(2),* 102-107. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/351994

Gündüzhan, B. (2017). Sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi uygulamalarının bireysel performansa etkisi üzerine bir alan araştırması [Yayınlanmamış Yüksek Lisanas Tezi].İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü https://l24.im/XWZiS

Irfan, S. M., Ijaz, A., Kee, D. M. H., ve Awan, M. (2012). Improving operational performance of public hospital in Pakistan: a TQM based approach. *World Applied Sciences Journal*, *19(6*), 904-913. https://idosi.org/wasj/wasj19(6)12/21.pdf

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management, 62*(1), 6-28. http://dx.doi.org/10.1108/17410401311285273

Köroğlu Kaba, N., & Öztürk, H. (2021). Bireysel iş performansı ölçeğinin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 8(3),* 293-301. https://doi.org/10.54304/SHYD.2021.37132

Küçük, O., Yılmaz, E., Şen, H. İ., &Küçük, N. (2015). Toplam kalite yönetiminin işletme performansına etkisi: Lojistik sektöründe bir uygulama. *The Journal of Academic Social Science Studies,* 34(2), 53-67. http://dx.doi.org/10.9761/JASSS2638

Lüleci, M., İkizler, C., & Aytekin, G. K. (2019). Sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi ve personel performansını etkileyen faktörler: bir vakıf üniversite hastanesi örneği. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(16),* 13-41. https://l24.im/GxSDrHu

Oksay, A. (2016). Sağlık hizmetlerinde kalite tam olarak ne demek?-what actually is quality in healthcare? *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(14),* 181-192. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/181904

Örtlek, M., Yanık, A., Kalkan, A. C., Topaloğlu, S., Kalaner, A., & Baç, A. (2017). Sağlık çalışanlarının hastane kalite çalışmalarına yönelik görüşleri ve kalite algısı. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 3(2),* 37-51. https://dergipark.org.tr/tr/pub/usaysad/issue/31200/339456

Özçakar, N. (2010). Bir kamu kuruluşundaki toplam kalite yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 39*(1), 106-124. https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/98173

Özdamar, K. (2004). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi (2. Basım). Eskişehir: Kaan.

Özel, F., &Fığlalı, N. (2018). Toplam kalite yönetiminin firma performansı üzerine etkisi: Türkiye'de marmara bölgesindeki orta ve büyük ölçekli firmalara yönelik bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, 1(1),* 25-37. https://dergipark.org.tr/tr/pub/koufbd/issue/38810/424590

Özen, D. P., & Özgen, P. D. H. (2011). Banka çalışanlarının mesleki eğitiminin performanslarına olan etkisi üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(1),* 1-24. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/50648

Özer, E., & Özdoğan, O. N. (2019). Personel güçlendirmenin işgörenlerin iş performansına etkisi: Afyonkarahisar örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 11(2),* 1205–1224. https://doi.org/10.20491/isarder.2019.666

Öztürk, E. (2006). Çoklu doğrusal regresyon modeli. (Editör: Ş. Kalaycı) SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde (259-269). Ankara: Asil

Söyük, S. & Yenidikici, Ü. A. (Ed.). (2016). Sağlık işletmelerinde kalite yönetimi İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları

Subaşı, S., & Erdoğmuş, N. (2023). Örgütlerde eğitim ve geliştirmenin performansa etkisi ve yönetici desteğinin rolüne yönelik literatür incelemesi. *Akademik Platform Eğitim ve Değişim Dergisi, 6(1),* 1-20. https://doi.org/10.55150/apjec.1032399

Şimşek, H. (2018). Toplam kalite yönetimi kuram, ilkeler uygulamalar (3. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). Using multivariate statistics (4th Edition). Boston: Alıyn&Bacon.

Yaş, S. Z. (2021). Toplam kalite yönetimi anlayışının sağlık hizmetlerinde uygulanması. *Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi, 1(1),* 21-43. https://dergipark.org.tr/tr/pub/ksydergi/issue/64787/990870

Yaylı, A., & Temiraliyeva, K. (2006). Otel işletmelerinde işe alıştırma eğitiminin işgören performansına etkisi üzerine Kazakistan'da bir uygulama. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1,* 96-120. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/842760

Zengin, Y., & Kaygın, E. (2016). Örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi, 56,* 391-415. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/383410

EXTENDED ABSTRACT

Introduction: Employee job performance plays a crucial role in corporate success (Şimşek, 2018). As a result, business managers or owners implement various strategies to enhance performance. Total Quality Management (TQM) practices are grounded in an employee-focused approach aimed at improving performance. With the growing trend, employees' expectations from their organizations are also evolving. TQM, which incorporates a participatory management approach and a holistic philosophy of ensuring quality, has gained significant traction in public institutions over the past decade.

The service quality and the speed of service delivery are also improving in businesses that have adopted team-based work, a zero-error mindset, a preventive approach, and employee participation as part of their business philosophy (Özçakar, 2010). Research is being conducted across various sectors to determine whether TQM practices, focused on employee and internal customer satisfaction, increase operating costs and external customer satisfaction, as well as enhance employee job performance. This study aims to examine the effect of TQM practices implemented in pre-hospital emergency health services on employee performance.

Method: This study aimed to determine the perceptions of pre-hospital emergency health services employees regarding quality practices, which are fundamental to success in healthcare, and to assess the effect of TQM practices on employee performance. In this context, data were collected from participants using a survey technique, investigating both the employees' quality perceptions and the impact of these perceptions on their performance. The data obtained from the questionnaire were analyzed using the SPSS 26 (Statistical Package for Social Sciences) software.

Descriptive statistics, normality tests, factor analysis, reliability analysis, difference analyses (Independent Sample T-test and ANOVA), correlation analysis, and regression analyses were performed. The research population consisted of employees from the Provincial Ambulance Service Chief Physician, totaling 324 individuals. Those working as drivers in pre-hospital emergency health services had received education in health-related fields at the undergraduate, associate, or high school level. Since the population was accessible, no sampling was used, and the complete enumeration method was applied. A total of 294 individuals participated in the research. Ten incomplete or incorrectly completed surveys were excluded from the analysis, leaving 284 valid surveys for use.

Results: The research findings revealed that participants had a high perception of the total quality management practices implemented in their institutions. Additionally, employees' perceptions of quality were found to have a positive impact on individual job performance. A positive and significant relationship was identified between the sub-dimensions of quality—namely, management and leadership, use of human resources, quality training, measurement and evaluation, institutional benefit, personnel benefit, and patient benefit—and individual job performance. The strongest relationship between the sub-dimensions of quality and individual job performance was found in the patient benefit sub-dimension.

This finding suggests that employees perceive quality practices as primarily benefiting the patient. As a result, an increase in the perception of quality positively impacts employee performance. It was observed that quality-enhancing initiatives, particularly those aimed at benefiting patients, had a greater positive effect on employee performance. Furthermore, total quality practices focused on measurement and evaluation were found to have a stronger impact on job performance compared to other practices. Prioritizing patient service and objectively measuring this aspect proved to be highly effective in boosting employee performance.

The research results indicate that improving the perception of quality has a positive effect on employee performance. This finding aligns with the study by Gündüzhan (2017) in health institutions, which concluded that there is a positive and significant relationship between total quality practices and individual employee performance. Similarly, the study by Küçük et al. (2015) also found a positive and significant relationship between total quality management and performance.

The study conducted by Çankır (2019) also found a significant and positive relationship between quality perception and performance. Yaş (2021) suggests that low satisfaction among employees, as internal customers, negatively affects their performance. Küçük et al. (2015) argue that institutions implement quality practices to enhance their performance and efficiency. Moreover, the adoption of the TQM approach by management not only boosts business performance but also contributes to increased profitability.

Conclusion and Suggestions: In this study, it was concluded that the perception of TQM positively influences individual job performance. To enhance the impact of TQM, the understanding of quality should be communicated effectively from top management to all departments and employees. Top management should fully embrace the principles of TQM to ensure that all employees value quality. It is recommended that all employees actively participate in TQM practices. Additionally, in human resources management, the right person should be assigned to the right job to maximize the effectiveness of quality practices and improve overall performance.

Importance should be given to employee safety, and it is recommended that working conditions and work environments be arranged to ensure the comfort and well-being of employees. Institution managers should focus not only on external customer (patient) satisfaction but also on internal customer (employee) satisfaction. To shift healthcare professionals' perspectives on quality and enhance their quality perceptions, it is recommended to organize in-service training programs. This study is considered significant in terms of identifying the quality perceptions of employees in pre-hospital healthcare services and understanding the relationship between these perceptions and their job performance.

It is recommended that further research be conducted using variables such as leadership, organizational trust, organizational commitment, job satisfaction, motivation, organizational values, patient safety, employee satisfaction, working styles, organizational silence, and other relevant factors to explore the relationship between quality perception and these variables. While numerous studies in the literature have focused on the quality perception of hospital employees, there is a gap in research specifically addressing the quality perception in pre-hospital emergency health services. Therefore, it is suggested that future studies focus on examining the quality perception within this specific context to gain more insights into its impact on employee performance and service delivery.