

SAĞLIK KURUMLARINDAKİ İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİNİ VE BİR UYGULAMA

Yrd. Doç. Dr. Orhan ADIGÜZEL
Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Belma KEKLİK
Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü

Özet: İnsanın ruhsal boyutunun önem kazanmasıyla birlikte çalışma hayatında da işgörenlerin memnuniyetinin sağlanması, öncelikli konulardan biri haline gelmiştir. İşinde mutlu olmayan, çalışma ortamını sevmeyen bir insanın, genel anlamda mutlu olması ve çevresine yarar sağlaması beklenemez. İş tatmini olarak yorumladığımız çalışma hayatındaki mutluluk bu araştırmanın temelini oluşturmaktadır. Görevi insanlara sağlık aşılacak olan sağlık işgörenlerine ait çalışma hayatlarının sağlıklı olup olmadığı, bu çalışma kapsamında ele alınmış, Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi ve Isparta Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi yenidoğan ünitesinde görev yapanlar üzerinde bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda sağlık kurumlarında İşgörenlerde iş tatmini sağlayan ve sağlamayan unsurlar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, Sağlık Kurumları, Yenidoğan Yoğun Bakım, Sağlık İşgörenleri

THE JOB SATISFACTION OF THE HEALTH INSTITUTIONS' STAFF AND AN APPLICATION

Abstract: As the importance of the human beings' psychology increases, the job satisfaction of the individuals has gained importance too. Those staff who is not satisfied with their jobs cannot be expected to be happy. The happiness interpreted as job satisfaction is the basis of this study. The health workers whose duty is to give health service to people are mentioned within this framework, and an application was performed in Suleyman Demirel University Hospital of Research and Application and Isparta Maternity and Children Hospital infant unit. As a result of the study, the factors that provide health satisfaction and the factors that don't are confirmed.

Key Words: Job Satisfaction, Health Institutions, Infant Unit, Health Workers

GİRİŞ

Örgütlerde en değerli varlık olarak önemi anlaşılan insan faktörü, sadece fiziksel olarak işgören olmaktan daha çok, duyguları, fikirleri, inançları, yetenekleri, bilgi ve becerileriyle örgüte katkı sağlayan temel bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanın iş memnuniyeti hem iş hayatındaki başarısına, hem özel hayatındaki mutluluğuna hem de toplumsal huzura yol açtığı bilinmektedir. İşgörenlerin işlerine karşı hissettikleri kümülatif duygularla ilgili olan iş tatmini, hem akademik alanda hem de iş hayatında örgütler tarafından önem verilen bir konu haline gelmiştir.

Örgütler, işinden memnun olmayan bir işgörenin işletme içinde yarattığı olumsuz etkiyi, verimsizliği, başarısızlığı, devamsızlığı ve işten ayrılmaları gördükçe işgörenlerinin memnuniyetini sağlamaya daha fazla odaklanmışlardır. İş ortamında yaşadığı gerginlikler, huzursuzluklar, yetersizlikler vb. sonucu stres altına giren işgören hem bedensel hem ruhsal olarak rahatsızlanmakta örgüt için iş kaybına neden olmaktadır. Aslında çok basit önlemlerle atlatılabilecek bazı sorunlar işletmeler için ciddi maliyet ve zaman kaybına neden olabilmektedir. Zaman içerisinde hangi unsurların işgörenleri memnun ettiği, hangilerinin ise mutsuzluğa ve tatminsizliğe yol açtığı ortaya çıkmıştır. Literatürde bu konuda çok çeşitli varsayımlar ve incelemeler olsa da temeli Herzberg'in çalışmalarına ve çift faktör teorisine dayanmaktadır. Herzberg, işgörende tatmin yaratan unsurları içsel ve tatminsizlik yaratan unsurları ise dışsal olarak nitelendirip sınıflandırmıştır.

Her işin kendine göre bir çalışma biçimi, sorumlulukları, çalışma şartları olduğuna göre her sektörde tatmin ve tatminsizlik yaratan unsurlarda farklılaşma olabileceği düşünülmektedir. Bu görüşten yola çıkarak, günümüzün en önemli alanlarından olan sağlık sektöründeki işgörenlerin iş tatminlerinin ölçülmesi düşüncesi, bu çalışmaya esin kaynağı olmuştur. Sağlık sektörü, insan yaşamının söz konusu olduğu kritik bir çalışma alanıdır. Yapılan en ufak bir hatanın bile maliyetinin insan hayatı olması nedeniyle bu alanda işgörenlerin yaşadığı tatmin ve tatminsizlik sadece bireysel açıdan değil, toplumsal açıdan da kritik bir öneme sahiptir. Yapılan çalışmalar göstermektedir ki, sağlık personelinin yaşadığı tatmin, hasta ve hasta yakınlarına pozitif etki etmektedir. Kendilerini sağlık personelinin ellerine teslim eden hastalar başvurdukları sağlık kurumuna ve işgörenlerine sonsuz güven duyarak tedavi yoluna gitmektedirler. Bu güveni sarsan en ufak bir durum ise sağlık kurumlarının müşterisi olan hastaların tekrar aynı kuruluşu tercih etmemesiyle yani, işletmenin müşterisini kaybetmesiyle sonuçlanmaktadır. Dolayısıyla sağlık kuruluşlarının çalıştırdıkları personele uygun çalışma koşullarını sağlaması, yeterli teknik donanım ve altyapıyı kurması, adil örgüt politikası gütmesi, yeterli özerklik sağlaması vb. gerekmektedir. İşgörenlerine kaliteli bir çalışma ortamı sağlayan bir sağlık kuruluşu müşterilerine de kaliteli bir hizmet vereceği yeterince açık bir durumdur.

İŞ TATMİNİ KAVRAMI

İş tatmini, kişinin işine duyduğu duygusal yönelimdir. Geleneksel iş tatmini modeli, kişinin işine karşı beslediği duygulara odaklıdır. Bir işin tatminkâr olup olmadığını belirleyen sadece işin kendisi değil, aynı zamanda kişinin işinden sağlamayı umduğu beklentilerle ilgilidir (Hong. vd., 2005: 212). Locke iş tatminini, bireyin bir işten bekledikleri ile iş sonuçlandığında elde ettiklerinin bir fonksiyon olarak belirtmiş ve bireyin işinden kaynaklanan memnuniyet verici bir durumu yansıtmaması

şeklinde tanımlamıştır (Aşan ve Özyer, 2008: 134). Böylelikle kişinin beklentileriyle elde ettikleri arasında uyum sağlanabilirse, kişi daha fazla tatmin olması ve işyerinde daha istekli çalışması söz konusu olabilir.

İş tatmini aynı zamanda işgörenlerin işlerine karşı duydukları hoşnutsuzluk veya hoşnutsuzluktur da denebilir (Çalışkan, 2005: 9). İş tatmini, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve bir eser meydana getirmenin sağladığı bir mutluluktur (Eren, 2006: 202). Stamps ve Peidmont (1986), Mueller ve McCloskey (1990), Tarynor ve Wade (1993) tarafından iş tatmini, işin özelliklerinin genel bir derecelendirmesi veya bazı ayırt edici özelliklerinin toplamı olarak düşünülmüştür (Adams ve Bond, 2000: 538). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisini baz alan araştırmacılara göre iş tatmini, ihtiyaçların giderilmesi ile ilgilidir (Kuhlen 1963; Worf 1970; Conrad vd. 1985). Ancak, davranışsal yaklaşımın iş tatmini çalışmalarında hâkim olmasıyla birlikte bu yaklaşım popülerliğini yitirmeye başlamıştır. (Hong vd., 2005: 212).

Geleneksel yaklaşımın tersine, Herzberg ve Mausner (1959), iş tatmininde çift faktör kuramını geliştirerek tatmin yaratan ve yaratmayan unsurları ayırmışlardır. İçsel faktörler, tatmin yaratan unsurlar olarak belirlenmiş ve işin kendisi, tanınma, başarı ve sorumluluk bu gruba dâhil edilmiştir. Dışsal faktörler ise tatminsizlik yaratan unsurlar olarak belirlenmiş ve şirket politikası, yönetim, denetim, maaş, kişisel ilişkiler ve çalışma koşulları ise bu gruba dâhil edilmiştir. En popüler olan iş tatmini unsurlarından Spector (1997) şu boyutları özetlemiştir: takdir edilme, iletişim, çalışma arkadaşları, yan ödemeler, çalışma koşulları, işin kendisi, organizasyonun kendisi, organizasyonun politika ve prosedürleri, ücret, kişisel gelişim, terfi imkanları, tanınma, güvenlik ve denetim (Hong vd., 2005, 213).

İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İşgören çalışması sonucunda ortaya somut bir eser koyabiliyorsa, bundan duyacağı çalışan gururu onun için büyük tatmin kaynağıdır (Eren, 2006: 202). Locke (1976) iş tatminini etkileyen koşulları; kişinin zekâ düzeyine uygun olması; bireyin ilgisi; performansa dayalı ödülleri; işin itibarı; bedensel açıdan çok yormaması; uygun çalışma koşulları şeklinde belirtmiştir (Savery, 1996: 19).

Psikologlar ve yönetim bilimcileri iş tatmini üzerine çeşitli teoriler üretmişlerdir. Tatmin kaynaklarına çeşitli önem dereceleri de atfetmişlerdir. Bunları da içsel ve dışsal faktörler olarak sınıflandırmışlardır. İçsel faktörler, davranışlar gibi çalışanın kişisel özelliklerine bağlıyken, dışsal faktörler ise daha durumsaldır ve çalışma atmosferi gibi çevreye bağlı faktörlerdir. Dışsal faktörlere dayalı teoriler genelde ekonomistler tarafından uyarlanan, farklı terminolojiye sahip varsayımlar iken, içsel faktörler diğer sosyal bilim alanlarıyla ilişkilidir (Petrescu ve Simmons, 2008: 653).

Eren (2006: 510) Herzberg'in belirlediği hijyenik etmenleri (dışsal faktörler), şu şekilde sıralamıştır:

- İş ortamının fiziksel koşullarının yeterli oluşu,
- Ücret ve maaş düzeyinin ve artışlarının tatminkâr oluşu,
- Şirket politikasının ve yönetiminin tutumu,
- Teknik bilgi ve ilginin yeterli oluşu,
- Amir ile olan ilişkiler,
- İş arkadaşlarıyla olan ilişkiler,
- İşgörenin kişisel yaşamına gereken saygının gösterilmesi,
- İstihdam güvenliğinin yeterli oluşudur.

Herzberg'in belirlediği içsel faktörler ise:

- Bir işi başarı ile bitirmiş olmanın verdiği mutluluk,
- İş ortamında başarılarıyla tanınma,
- Başarılarından dolayı takdir edilme ve ödüllendirilme,
- Yetenek ve bilgilerine uygun bir işte çalışma,
- İş yaparken yeterli düzeyde yetki ve sorumluluğa sahip olma,
- Terfi imkânlarına sahip olma,
- İşinde kendisini geliştirebilme ve katkı sağlama olanağına sahip olma şeklindedir.

İŞ TATMİNİNİN KİŞİ VE ÖRGÜT ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

İş tatmini çalışanın sadece kendisini ve çalıştığı kurumu değil, aynı zamanda arkadaşları, ailesi gibi yakın çevresini ve hayat kalitesini de etkiler. Yapılan bazı çalışmalar iş tatmininin işgörenlerin ruhsal ve bedensel sağlıklarıyla pozitif ilişkili olduğunu da ortaya çıkartmıştır (Seo vd., 2004: 437). İzmirli'ye göre; iş tatmini yüksek olan bireylerin işteki performanslarının da yüksek olması beklenen bir durumdur. İşgörenlerinin performansını yükseltmek isteyen bir yönetici, işgörenlerin tutum ve davranışlarını, dilek ve isteklerini, fikir ve duygularını ve bunlara etki eden örgüt içi ve örgüt dışı faktörleri dikkate alarak hareket etmelidir (Ağırbaş vd., 2005: 328). İşgörenler yaptıkları işten, çalıştıkları iş ortamlarından memnun oldukları ölçüde verimli çalışırlar. Bu yüzden yöneticiler, işgörenlerin sadece ekonomik ve sosyal gereksinimlerini değil, aynı zamanda duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarını da gidermeye çalışmalıdır (Yumuşak, 2008: 246).

İş tatmini çalışanın mutluluğunu arttırmakla beraber, çalışanın işine bağlanmasına, verimli çalışmasına, defolu ve hatalı ürün oranının azalmasına, işgücü devir oranının düşmesine neden olmaktadır (Gül vd., 2008:2). Bazı çalışmalar göstermiştir ki, takım içinde çalışma, daha fazla özerklik ve takdir yetkisi, çalışanın katılımı gibi çalışma ortamındaki insan kaynakları uygulamaları, işgörenleri motive ederek işgörenlerin verimliliğini artırmaktadır (Petrescu ve Simmons, 2008: 653). Chiocchio ve Frigon'un belirttiğine göre işin gerekleri ile işgörenin yeteneklerinin uyumlu olması verimlilik için yeterli olmayıp aynı zamanda işgörenin nasıl ve ne kadar motive edildiği yani işgörenin tatminkâr olup olmadığı da verimlilik için önemlidir denmektedir (Chiocchio ve Frigon, 2005: 184).

İş tatmininin olmadığı durumlarda ise yüksek iş gören devir hızı, devamsızlık, örgütsel bağlılıkta zayıflama, yabancılaşma, stres, makine ve tesislere zarar verme, zihinsel ve bedensel rahatsızlıklar ile verimsizlik artmaktadır (Şimşek vd., 2001:137). Cavanagh (1990), Irvine ve Evans (1995), yüksek işgören devir hızının ve işten ayrılma niyetinin iş tatminsizliği ile bağlantılı olduğunu belirtmişlerdir (Adams ve Bond, 2000: 537). Bunun sonucu, düşük performans ve verimlilik düzeyi gösteren işgörenler işi sabote edebilmekte ve nihayetinde işten ayrılabilirler (Gül vd., 2008:2).

SAĞLIK KURUMLARINDA İŞ TATMİNİ

Sağlık sektörü günümüzün en önemli sektörlerinden biri haline gelmiştir. Kaliteli yaşam isteği, kaliteli sağlık hizmeti alma talebini de artırmıştır. Artan özel hastane sayıları, hastanelerde branşlaşmaya gidilmesi, sağlık hizmetlerinin daha etkin ve hızlı verilebilmesi için hastanelerde otomasyona geçilmesi vb. sağlık sektöründeki gelişmelere örnektir.

Sağlıklı hayat sürmek, her insanın gereksinimidir ve bu anlamda sağlık kuruluşları önemli bir role sahiptir. Nüfus artışı, kentleşme, sanayileşme, sosyal güvenlik kapsamının genişletilmesi gibi sebeplerle, kişilerin bilinç seviyesi yükseldikçe sağlık kuruluşlarının bu rolünün daha da artması kaçınılmazdır (Can ve İbicioğlu, 2008, 256). Hastanelerin kaliteli hizmet sunabilmesinin en temel ögesi ise insan faktörüdür. Hastane personeli, doktorundan hemşiresine kadar, hastayı ne kadar memnun edebilirse o derecede başarılı olunmuş olur.

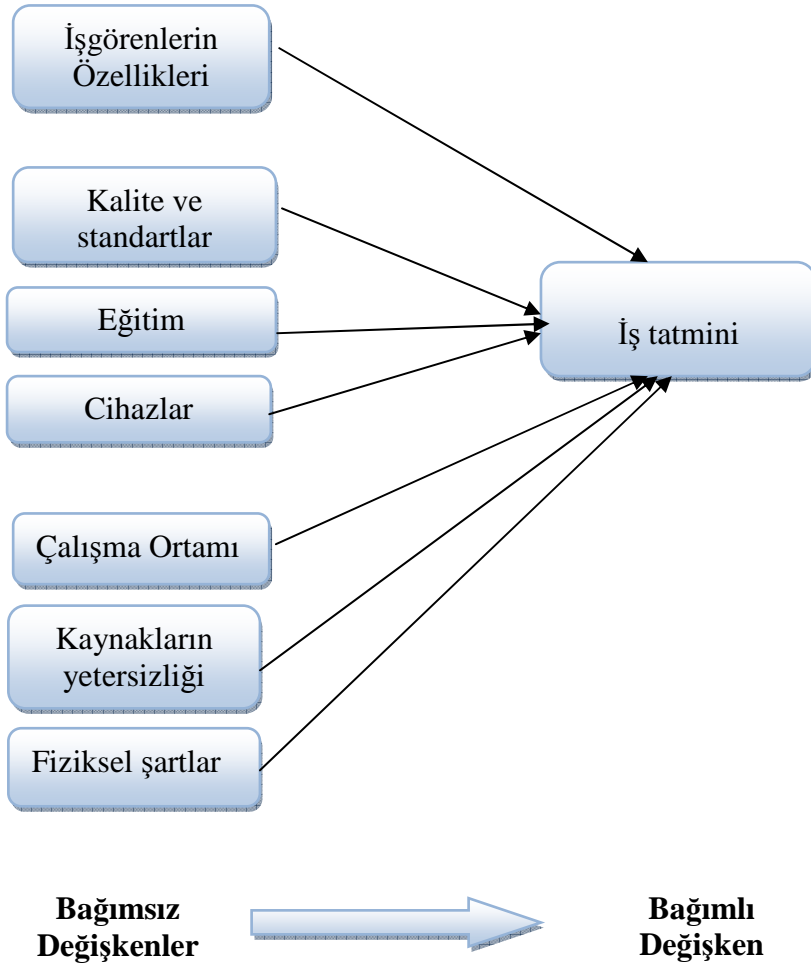
Hasta tatmini ileride aynı hastanın aynı hastaneyi tercih etmesi ile neticeleneceğinden, hasta odaklı anlayış, sağlık kurumlarında önemli hale gelmiştir. Ayrıca hasta tatmini ile hemşire tatmini arasında pozitif bir ilişki de bulunmuştur (Tzeng ve Ketefian, 2002, 47). Dolayısıyla sağlık personelinin iş tatmini, hastalara ve kurumun kendisine direkt olarak etki edecektir. Özellikle hemşirelerin işlerinden memnun olması, çalışma koşullarının elverişli olması, motivasyonlarını artırarak işlerine yansiyacaktır. Böylece hasta memnuniyeti de artacak ve kuruma katkı sağlamaya devam edecektir.

Sağlık kurumlarındaki performans ve dönüt olarak sağlık sonuçları kurum içi personelin motivasyonuna bağlıdır. Çünkü sağlık sektörü oldukça emek-yoğun bir alandır. Bu yüzden hizmet kalitesi, etkinlik, eşitlik tamamen işgörenin işini yapmaya ne kadar hevesli olduğu ile ilgilidir (Franco vd. 2004, 344). Sağlık sektörü politikalarını belirleyenler ve uygulayanlar ve sağlık kurumları yöneticileri, sektörel ve örgütsel amaçlara ulaşmak için işgören motivasyonunun önemini farkına varmalı ve kurum içi tedbirlerini bu bağlamda almalı.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu çalışmayla; kamu hastanelerindeki yenidoğan ünitelerinin örgüt yapıları ve yönetim süreçlerinin, iş tatmininin işgörenler açısından incelenmesi ve ortaya çıkan sorunlara çözüm önerileri getirilmesi hedeflenmektedir. Çalışma ortamındaki sorunlar, çeşitli durumlar ve iş tatmininin bazı değişkenlerle ilişkilerini ortaya koymak amacıyla yapılan araştırma, tarama modelinde gerçekleştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Evren Örnekleme

Araştırmanın evrenini Isparta ilinde bulunan tüm kamu hastaneleri yoğun bakım ünitelerinde görev yapan sağlık işgörenleri, örneklemini ise; Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi ve Isparta Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi yenidoğan ünitesinde görev yapan toplam 130 sağlık çalışanı oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan ölçek; Halime Dervişoğlu'nun İstanbul ili için yürüttüğü, "Kamu hastanelerinin yenidoğan ünitelerinin yönetim ve organizasyonundan kaynaklanan sorunları ve çözüm önerileri" (2010) adlı çalışmasından izinli olarak yararlanılmıştır. Anketin uygulanmasında, anket formları sağlık işgörenlerine araştırmacılar tarafından dağıtılmış, formlar doldurulduktan sonra yine araştırmacılar tarafından 8 boyut altında toplanmıştır. Hazırlanan anket, 130 çalışana uygulanmış olup, 119 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir.

Hizmet Üretimini Etkileyen Faktörler Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Hizmet üretimini etkileyen faktörler ölçeğindeki 18 maddenin genel güvenilirliği 0,742 olarak bulunmuştur. Yapılan kmo ve barlett analizi sonucunda; kmo değerinin 0,808 olarak, barlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı %57,48 olan 3 faktör (Kaynak yetersizliği, fiziksel şartlar, çalışma ortamı) oluşturmuştur.

Tablo 1. Hizmet Üretimini Etkileyenler Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach's Alpha
1	Araç ve gereç yetersizliği	0,848	23,821	0,883

	Malzeme temini zorlukları	0,846		
	Ek hizmet birimlerinin yetersizliği	0,803		
	İnsan gücünün nitelik yetersizliği	0,772		
	Çalışma alanı yetersizliği	0,709		
	İnsan gücünün sayısal yetersizliği	0,673		
	İletişim eksikliği	0,668		
Fiziksel şartlar	Uygun ses düzeyi	0,828	18,060	0,840
	Isıtma	0,801		
	Uygun aydınlatma	0,776		
	Havalandırma	0,716		
	Ortamın hijyenik açıdan güvenilir olması	0,679		
Çalışma Ortamı	Hemşire Sayısı	0,740	15,597	0,749
	Hekim Sayısı	0,716		
	Hizmetli sayısı	0,692		
	Tıbbi cihazı	0,605		
	Hasta yatağı	0,590		
	Ana bina	0,405		
Toplam Varyans %57,48				

Tablo 1’de görüldüğü üzere; hizmet üretimini etkileyen faktörler ölçeğinde kaynakların yeterliliği boyutunu oluşturan 7 maddenin güvenilirliği, 0,883 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında %23,8 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Fiziksel şartlar boyutunu oluşturan 5 maddenin güvenilirliği ise 0,840 olarak bulunmuş ve faktör analizi yapıldığında %18,1 varyans oranı ile tek faktör olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışma ortamı boyutunu oluşturan 6 maddenin güvenilirliği 0,749 olarak bulunmuş ve daha sonra gerçekleştirilen faktör analizinde, %15,6 varyans oranı ile tek faktör olduğu anlaşılmıştır. Kmo değeri ise 0,808 olarak hesaplanmıştır.

Yenidoğan İşgörenlerinin Özellikleri Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Yenidoğan işgörenlerinin özellikleri ölçeğindeki 6 maddenin genel güvenilirliği, 0,736 olarak bulunmuştur. Yapılan kmo ve barlett analizi sonucunda kmo değerinin 0,748 olarak belirlendiği, bartlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı %43,36 olan bir faktör oluşmuş ve elde edilen değerler Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Yenidoğan İşgörenlerinin Özellikleri Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör yükü	Varyans	Cronbach's Alpha
İşgörenlerin Özellikleri	Yenidoğan konusunda özel eğitim almış olması	0,725	43,36	0,736
	Çabuk karar verme yeteneğine sahip olması	0,714		
	Uygulamalarda pratik olması	0,705		
	Kişilerarası ilişkilerin iyi olması	0,676		
	Soğukkanlı olması	0,634		
	Ekip çalışmasına yatkın olması	0,459		

Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Hizmet kalitesini etkileyen faktörler ölçeğindeki 13 maddenin genel güvenilirliği 0,910 olarak bulunmuştur. Yapılan kmo ve barlett analizi sonucunda kmo değerinin 0,901 olarak, barlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin

yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı %66,20 olan 3 faktör (Kalite ve standartlar, cihazlar ve eğitim) oluşturmuştur.

Tablo 3. Hizmet Kalitesini Etkileyenler Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach's Alpha
Kalite ve standartlar	Hastanemizde yenidoğanla ilgili prosedürler tanımlanmış ve çalışmalar yapılmaktadır.	0,798	28,839	0,891
	Hastanede standartlar,hedefler,kurum politikaları önemli olup bunlar da personele benimsetilmiştir	0,791		
	Yenidoğanla ilgili bakım standartları belirlenmiş ve çalışmalar yapılmaktadır.	0,754		
	Hastanede görevler açık,net olarak ayrılmış ve tanımlaması yapılmıştır.	0,743		
	Hastanemizde yenidoğanla ilgili talimatlar tanımlanmış ve çalışmalar yapılmaktadır.	0,706		
	Hastanemizde yenidoğanla ilgili kalite göstergeleri konusunda çalışmalar yapılmaktadır.	0,598		
Cihazlar	Ünitemizde garantisi bitmiş cihazların bakım anlaşmaları düzenli yapılmaktadır.	0,788	21,710	0,708
	Cihazların onarımı yedek parça gibi ihtiyaçları sorun oluşturmadan karşılanmaktadır.	0,771		
	Ünitemizde satın alınacak cihazlar çalışan ihtiyaçlarına göre belirlenir.	0,717		
	Ünitemizde kullanılan cihazlar için yetkili firmalarca verilen eğitimleri yeterli olmaktadır.	0,671		
Eğitim	Çalıştığım bölümde kullanım sorumluluğu verilen cihazlar vardır.	0,806	15,647	0,809
	Çalıştığım bölümde işgörenlerin eğitimlere katılımı sağlanmaktadır.	0,649		
	Ünitemizde işgörenlere verilen eğitimlerle yeterli bilgilendirilme sağlanır.	0,561		
Toplam Varyans %66,20				

Hizmet kalitesini etkileyen faktörler ölçeğinde; kalite ve standartlar boyutunu oluşturan 6 maddenin güvenilirliği, 0,891 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında %28,8 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Cihazlar boyutunu oluşturan

4 maddenin güvenilirliği 0,708 olarak bulunmuş ve faktör analizi gerçekleştirildiğinde ise %21,7 varyans oranı ile tek faktör olduğu anlaşılmış ve tablo 3’de gösterilmiştir. Eğitim boyutunu oluşturan 3 maddenin güvenilirliği 0,809 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında da %15,6 varyans oranı ile tek faktör olduğu fark edilmiştir. Kmo değeri ise 0,901 olarak hesaplanmıştır.

İş Tatmini Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Tablo 4’de görüldüğü üzere; iş tatmini ölçeğindeki 5 maddenin genel güvenilirliği 0,755 olarak bulunmuştur. Yapılan Kmo ve Bartlett analizi sonucunda kmo değerinin 0,775 olarak, Bartlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı, %51,67 olan bir faktör oluşturmuştur.

Tablo 4. İş Tatminini Etkileyenler Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör yükü	Varyans	Cronbach's Alpha
İş tatmini	Çalıştığım bölümde arkadaşlarım ve yöneticilerim tarafından sevildiğimi ve kendimi iş yerine ait hissedirim.	0,843	51,67	0,755
	Çalıştığım bölümde tüm yeteneklerimi kullanabildiğim ve işimi en iyi şekilde yapabildiğim ortam mevcuttur.	0,780		
	İşimle ilgili sorunları çözümlerken amirimle görüşerek serbestçe tartışabilirim.	0,742		
	Çalıştığım bölümde yaptığım işi severek yaparım	0,673		
	Çalıştığım serviste yönetim tarafından personel ve yönetici motivasyonunu artırıcı uygulamalar sistematik olarak yapılmaktadır	0,510		

Verilerin İstatistiksel Çözümlemesi

Yenidoğan Ünitesinde Çalışma ölçeklerinin çözümlemesinde SPSS 17 paket programı kullanılarak güvenilirlik, faktör analizi, ortalama, standart sapma analizleriyle birlikte korelasyon ve regresyon hipotez testleri incelenmiştir.

BULGULAR

Tablo 5. Ölçek Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon

Boyutlar	Boyutlar	N	r	p
İşgörenlerin Özellikleri	İş tatmini	119	0,166	0,071
Kalite ve standartlar	İş tatmini	119	0,512	0,000
Eğitim	İş tatmini	119	0,355	0,000
Cihazlar	İş tatmini	119	0,539	0,000
Çalışma Ortamı	İş tatmini	119	0,483	0,000
Kaynakların yetersizliği	İş tatmini	119	-0,203	0,026
Fiziksel şartlar	İş tatmini	119	0,527	0,000

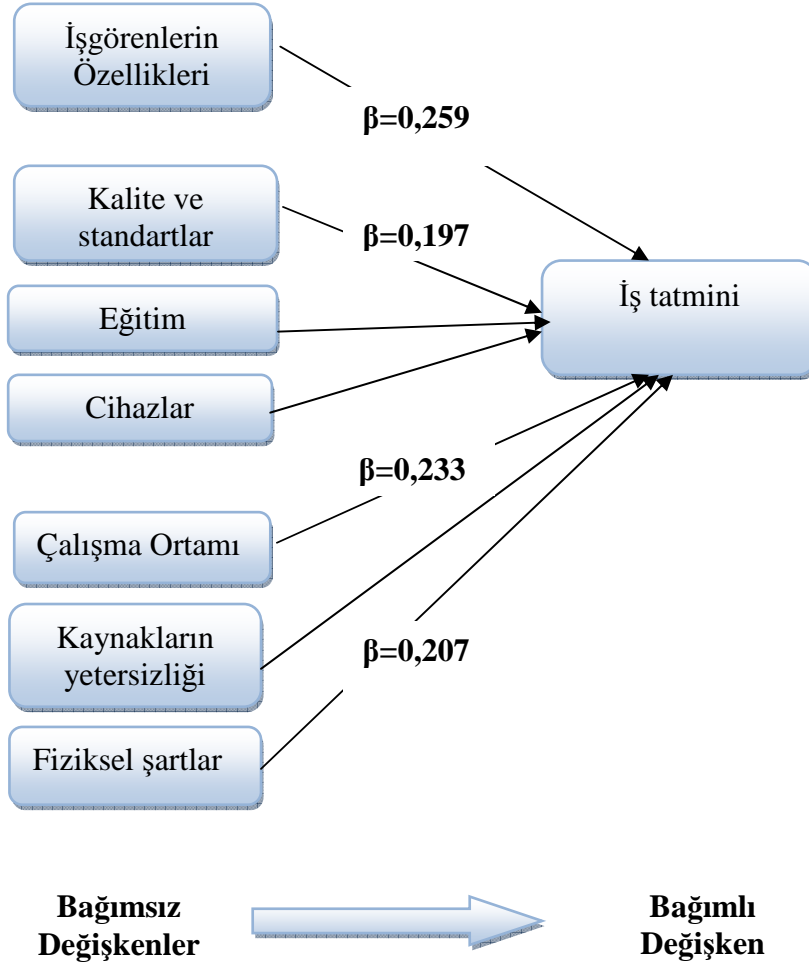
Kalite ve standartlar	İşgörenlerin Özellikleri	119	0,161	0,080
Eğitim	İşgörenlerin Özellikleri	119	0,053	0,565
Cihazlar	İşgörenlerin Özellikleri	119	0,089	0,334
Çalışma Ortamı	İşgörenlerin Özellikleri	119	-0,051	0,580
Kaynakların yetersizliği	İşgörenlerin Özellikleri	119	-0,074	0,424
Fiziksel şartlar	İşgörenlerin Özellikleri	119	-0,057	0,538
Eğitim	Kalite ve standartlar	119	0,643	0,000
Cihazlar	Kalite ve standartlar	119	0,610	0,000
Çalışma Ortamı	Kalite ve standartlar	119	0,274	0,003
Kaynakların yetersizliği	Kalite ve standartlar	119	-0,243	0,008
Fiziksel şartlar	Kalite ve standartlar	119	0,453	0,000
Cihazlar	Eğitim	119	0,551	0,000
Çalışma Ortamı	Eğitim	119	0,260	0,004
Kaynakların yetersizliği	Eğitim	119	-0,218	0,017
Fiziksel şartlar	Eğitim	119	0,334	0,000
Çalışma Ortamı	Cihazlar	119	0,472	0,000
Kaynakların yetersizliği	Cihazlar	119	-0,258	0,005
Fiziksel şartlar	Cihazlar	119	0,476	0,000
Kaynakların yetersizliği	Çalışma Ortamı	119	-0,215	0,019
Fiziksel şartlar	Çalışma Ortamı	119	0,515	0,000
Fiziksel şartlar	Kaynakların yetersizliği	119	-0,135	0,145

Tablo 5'den de anlaşılacağı üzere; işgörenlerin özellikleri alt boyutu ile diğer alt boyutlar arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan hiçbirisinde anlamlı ilişkiler bulunamamıştır. Buna ilaveten, fiziksel şartlar alt boyutu ile kaynakların yetersizliği alt boyutu arasında da istatistiksel açıdan anlamlı ilişki çıkmamıştır ($r=-0,135$; $p=0,145>0,05$). Bunların dışında kalan tüm alt boyutların kendi aralarındaki ilişkileri anlamlı bulunmuş ve bir alt boyutun puanı arttıkça, karşılaştırılan diğer alt boyutun puanının da arttığı anlaşılmıştır.

Tablo 6. Yenidoğan Ünitesi Çalışma Ortamının İş Tatmini Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	p	R ²
İş tatmini	Sabit	-0,195	-0,266	0,791	13,69	0,0	0,43
	İşgörenlerin Özellikleri	0,259	1,964	0,050			
	Kalite ve standartlar	0,197	2,217	0,029			
	Eğitim	-0,045	-0,489	0,626			
	Cihazlar	0,166	1,885	0,062			
	Çalışma Ortamı	0,233	2,587	0,011			
	Kaynakların yetersizliği	-0,015	-0,251	0,803			
	Fiziksel şartlar	0,207	2,672	0,009			

İş tatmini düzeyinin yenidoğan ünitesi çalışma ortamı boyutlarından etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=13,694$; $p=0,000<0,05$). İşgörenlerin özellikleri, kalite ve standartlar, çalışma ortamı ve fiziksel şartlar iş tatminini istatistiksel olarak etkilerken, eğitim, cihazlar ve kaynakların yetersizliği ise iş tatminini istatistiksel olarak etkilememektedir. İşgörenlerin özellikleri, kalite ve standartlar, eğitim, cihazlar, çalışma ortamı, kaynakların yetersizliği ve fiziksel şartlar boyutları, iş tatminini %43 oranında açıklamakta ($R^2=0,430$) olup Tablo 6'da görülmektedir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi ve Isparta Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi yenidoğan ünitesinde görev yapan toplam 130 sağlık işgörenine ait iş tatmininin araştırıldığı bu çalışmada, iş tatminini oluşturan faktörler; hizmet üretimini etkileyen faktörler, hizmet kalitesini etkileyen faktörler ve işgörenlerin özellikleri şeklinde üç ana grup olmak üzere toplam 8 alt boyutta incelenmiş ve araştırma sonucunda;

- İşgörenlerin özellikleri alt boyutu diğer alt boyutlarla yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiki olarak anlamlı ilişkilere rastlanmamıştır.
- İşgörenlerin özellikleri alt boyutu dışında kalan tüm alt boyutların kendi aralarındaki ilişkileri anlamlı bulunmuş ve bir alt boyutun puanı arttıkça, karşılaştırılan diğer alt boyutun puanının da arttığı anlaşılmıştır.
- İşgörenlerin özelliklerinin, iş tatminini istatistiksel olarak etkilediği sonucuna varılmıştır.
- Hizmet kalitesini etkileyen faktörler alt boyutunu oluşturan kalite ve standartlar, iş tatminini istatistiksel olarak etkilediği görülmüştür.
- Hizmet üretimini etkileyen faktörler alt boyutunu oluşturan çalışma ortamı ve fiziksel şartlar, iş tatminini istatistiksel olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

- Hizmet içi verilen eğitimin, çalışma esnasında kullanılan cihazların ve bunlara ait özelliklerin, son olarak ta kaynakların yeterli oluşun iş tatmininde istatistiksel anlamda çokta önemli olmadığı görülmüştür.

Bilgi ve teknolojik değişimlere paralel olarak yenilenmekte ve talepler karşısında sayıları hızla artmakta olan kamu ve özel sağlık kurumları, ulusal ve uluslararası artan hasta sayısına ek olarak oluşan beklentileri karşılamaya çalışırken, bir taraftan hasta haklarını koruma gayreti içersinde, diğer taraftan da hizmet kalitelerini arttırmaya çalışmaktadırlar. İnsana yine insan unsuruyla hizmet verildiği sağlık kurumlarında, hizmet kalitesi ancak kaliteli işgören çabalarıyla mümkün gözükmektedir. Hizmet sunumunda hata ve hatalara karşı pek hoşgörüsü bulunmayan bu kuruluşlar, müşteri memnuniyetini ancak iş tatminini sağlamış işgörenleri yardımıyla elde edebileceklerdir. Herzberg’inde belirlediği iç ve dış etmenler boyutuyla tatmin sağlayabilmiş sağlık işgörenleri, verdikleri kritik hizmetlerinde sorumluluklarına paralel olarak, başarıları da bir o kadar fazla olacaktır.

Sağlık kurumları bünyesinde yer alan yoğun bakım üniteleri, diğer servislere göre daha fazla hayati öneme sahip kısımlar olarak bilinmektedir. Burada görev yapan veya yapmakta olan işgörenlerin özel eğitimler sonrasında buralarda görevlendirilmekte ve mesai kavramları diğer servislere göre daha farklı düzenlenmektedir. Amaç, verilecek hizmetlerin öneminden dolayı çalışan tatminini gerçekleştirmek ve hizmet kalitesi standartlarını yükseltebilmektir. Bu çerçevede;

- Yoğun bakım ünitelerinde uluslararası standartlara göre çalışma şartları ve fiziki imkânları gözden geçirilerek tekrar düzenlenmeli.
- Hasta oranına göre, bu ünitelerde görevli sağlık işgörenlerinin sayıları ayarlanabilmeli.
- Yoğun bakım servislerinde görev yapan sağlık işgörenlerin kullandıkları, tüm tıbbi malzeme ve cihazlarla ilgili yeterli bilgi ve tecrübe sahibi olmaları sağlanmalı.
- Yoğun bakım ünitelerinde daha kaliteli hizmet verebilmek için ünite ile ilgili prosedürler, talimatlar ve bakım standartları oluşturulmalı, sağlık işgörenlerin görev tanımları açık bir şekilde belirlenip kurumların kalite standartlarına göre hizmet vermesi sağlanmalı.
- Hastane yönetimi, yoğun bakım ünitelerinde görev yapan sağlık işgörenlerine mesleki terfi imkânlarını düzenlemeli ve mesleki gelişimlerini artırıcı fırsatlarla desteklemeli.
- Elde edilen başarılar sonucunda, işgörenler ödüllendirilmeli ve başarıma duyguları sürekli üst düzeyde tutularak, yöneticileri tarafından cesaretlendirilmeli.
- Bu ünitelerde istihdamı düşünülen personelin, tüm yetkinlikleri üst düzey olanlardan teşkil edilmesi sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

ADAMS A., BOND S., “Hospital Nurses’ Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics”, **Journal of Advanced Nursing**, Cilt 32, Sayı 3, ss.536-543, 2000.

AĞIRBAŞ İ., ÇELİK Y., BÜYÜKKAYIKÇI H. “Motivasyon Araçları Ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma”. **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, Cilt: 8, Sayı 3, ss.325-348, 2005.

AŞAN Ö., ÖZYER K., “Duyusal Bağlılık ile İş Tatmini ve İş Tatmininin Alt Boyutları Arasındaki İlişkileri Analiz Etmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma”, **SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** , Cilt 13, Sayı 3, ss.129-151, 2008.

CAN A., İBİCİOĞLU H., “Yönetim Yöneticilik Yönünden Üniversite Hastanelerinin Değerlendirilmesi”, **SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** , Cilt 13, Sayı 3, ss.253-275, 2008.

CHIOCCHIO F., FRIGON J.Y., “Tenure, Satisfaction, Work Environment, Flexibility of People with Mental Retardation”, **Journal of Vocational Behavior**, Cilt No 68, Sayı 1, ss. 175-187, 2005.

ÇALIŞKAN Z., “İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama”, **Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları**, ss.9-18, 2005.

DERVİŞOĞLU Halime, **Kamu Hastanelerinin Yenidoğan Ünitelerinin Yönetim Ve Organizasyonundan Kaynaklanan Sorunları Ve Çözüm Önerileri**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Yüksek Lisans Projesi, İstanbul, 2010.

EREN E., **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayın, Dokuzuncu Bası, 2006.

FRANCO L.M., BENNETT S., KANFER R., STUBBLEBİNE L. “Determinants and Consequences of Health Worker Motivation in Hospitals in Jordan and Georgia”, **Social Science and Medicine**, Cilt No:58, Sayı:2, ss.343-355, 2004.

GÜL H., OKTAY E., GÖKÇE E., “İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, **Akademik Bakış**, Sayı 15, Ekim 2008.

HONG LU, ALİSON E. WHİLE, K. LOUISE BARRİBALL “Job satisfaction among nurses: a literature review”, **International Journal of Nursing Studies**, Sayı: 42 ,ss.211–227, 2005.

PETRESCU I.A. ve SIMMONS R. , “Human Resource Management Practices and Workers’ Job Satisfaction”, **International Journal of Manpower**, Vol.29, No.7, ss.651-667, 2008.

SAVERY, L.K., “The Congruence Between The Importance of Job Satisfaction and The Perceived Level of Achivement”, **Journal of Management Development**, Cilt No:15, Sayı:6, ss.18-27, 1996.

SEO Y.,J.KO, J.L.PRICE, “The Determinants of Job Satisfaction Among Hospital Nurses: A Model Estimation in Korea,” **International Journal of Nursing Studies**, Cilt No:41,ss.437-446, 2004.

ŞİMŞEK, Ş., AKGEMİCİ, T. ve ÇELİK, A., **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış**, Nobel Yayınları, Ankara, 2001.

TZENG H.M. VE KETEFİAN S., “The Relationship Between Nurses’ Job Satisfaction and Inpatient Satisfaction:An Exploratory Study in a Taiwan Teaching Hospital” **Journal of Nursing Care Quality**, Cilt No:16, Sayı 2, ss.39-49, 2002.

YUMUŞAK S., “İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, **SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** , Cilt 13, Sayı 3, ss.241-251, 2008.