

ÖZEL BİR HASTANEDE HEMŞİRELİK PERSONELİ DEVİR HIZININ HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMU VE HASTA DOYUMUYLA İLİŞKİSİNİN ARAŞTIRILMASI*

Uzm. Hem.Devrim EREN TEKİN
Yard. Doç. Dr. Ülki BAYKAL*
İ. Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu

ÖZET

Araştırma, özel bir hastanede hemşire devir hızını hesaplayarak, devir hızını artıran nedenlerin belirlenmesi, devir hızının hemşire ve hasta doyumuyla ilişkisinin kurulması amacıyla planlanmıştır. Araştırma, tanımlayıcı ve prospektif olarak planlanmış ve İstanbul ilinde bulunan özel bir hastanede görevli tüm hemşireler üzerinde yapılmış ve bir örnekleme gidilmemiş, Ocak 1999 ve Ocak 2000 tarihleri arasında iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir. Hemşirelerin iş doyumları iş doyum ölççeği kullanılarak belirlenmiştir. Hasta doyumunu için, bu tarihlerde birer ay süreyle yatan tüm hastalar örnekleme alınmıştır. Ayrıca, araştırma döneminde işten ayrılan 43 hemşireden 21'i ile işten ayrılma nedenlerinin belirlenmesine yönelik görüşme yapılmıştır. Özel hastanenin bu dönemdeki devir hızı % 16 olarak saptanmıştır. Hemşirelerin sıklıkla hijyen faktörlerinin yetersizliğinden işten ayrıldıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin çalıştıkları serviler, medeni durum, çocuk durumu, mesleği isteyerek seçme, işten ayrılma düşüncesi ve iş arama durumları ile iş doyumları arasında anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hemşire devir hızı, işten ayrılma nedenleri, iş doyumunu, hasta doyumunu.

SUMMARY

Researching Of Relation Between Nursing Personnel Turnover Speed And Nurses Job Satisfaction And Patient's Satisfaction In A Private Hospital

The following research had been done in a private hospital; to calculate the nursing personnel turnover speed, to determine the reasons which increase the turnover speed, to show the relation between turnover speed and nurses job satisfaction and patient's satisfaction. Investigation had been planned descriptive and prospective. It had been done on all of the nurses who were working in a private hospital in İstanbul without using sampling method. Investigation had been done in two steps, the first in January 1999 and the second in January 2000. To determine the job satisfaction had been used "job satisfaction questionnaires". For determining the datas of the patient's satisfaction had planned to take samples from all of the patients, which were

* İ. Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Yüksek Lisans Tezidir. Ayrıca, 1. Uluslar arası Hemşirelikte Yönetim Kongresi, 22-24 Ekim 2001, Pamukkale, Sözel bildiri olarak sunulmuştur.

taken in to care for one month in the hospital in the first phases and in the second phases. Also, The developed interview forms have been to 21 of 43 nurses who left their jobs in this time, to learn the reasons of leaving their jobs.

Nursing personnel turnover speed in private hospital %16 was determined. Most of nurses had leaved their jobs because of insufficient hygiene factors. As a result we had determined that in the units which the nursing personnel turnover speed were high, nurses job satisfaction shows statistically significant difference in the beginning and at the end of the investigation. But we couldn't evaluate statistically the affects of the turnover speed on patient's satisfaction because of the limitation which was arised from association.

Key words: Nursing personnel turnover, Nurses job satisfaction, Patient's satisfaction

GİRİŞ

Personel devri ülkemizde yeterince üzerinde durulmayan, incelenmeyen bir konu olup, gelişmiş ülkelerde personel devrinin oluşturduğu maliyetler, konunun incelenmesinin ne derece önemli olduğunu göstermektedir (Çalışkan 1985, Erdoğan 1992, Invine, Evans 1995).

Personel devri, işletmeler için genellikle olumsuz sonuçlar doğuran bir olay olarak kabul edilmekte, işletmeye giriş ve çıkışların arttığı dönemlerde, işletmede maliyetler yükselmekte, üretim ve verimlilik düşmekte, işgörenlerde huzursuzluk, iş doyumsuzluğu ve moral bozukluğu görülmektedir (Çalışkan 1985, Erdoğan 1992, Invine, Evans 1995).

Ülkemizde işletmeler düzeyinde yapılan bir araştırmada, işten duyulan doyumsuzluk, yöneticilerin beğenilmemesi, iş güvenliğinin olmaması ve sosyal olanakların eksikliği, işgörenlerin işten ayrılmalarında en başta gelen işletme için nedenler olarak belirlenmiştir. Bunların dışında başka iş olanakları, genel ekonomik nedenler gibi işletme dışı nedenler ve işgörenin kişisel yaşam koşulları ile ilgili nedenler (ölüm, doğum, evlilik vb) de işten ayrılmada etkili olmaktadır (Çalışkan 1985).

Sağlık işletmelerinde de personel devri önemli bir sorundur (Aştı 1993). Sağlık işletmelerinden hastaneler maliyet etkili hizmet sunumunun en önemli olduğu organizasyonlar olması açısından ayrı bir öneme sahiptirler. Personel devri, bir işletmede çalışan kişilerin, istihdam edildikten sonra herhangi bir nedenle ayrılmalarını ya da işletmeden uzaklaştırılmalarını ifade etmekte olup, işletmeye giren veya çıkan işgücü hareketleriyle ilgilidir (Çalışkan 1985, Erdoğan 1992, Invine, Evans 1995).

Ülkemizde hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada, ücret, yükselme olanaklarındaki sınırlılıklar, çalışma koşullarındaki olumsuzluklar, işyerindeki

çalışma süresinin uzunluğu ve vardiyalı çalışma durumu gibi bir çok faktörün, iş doyumсуuzluđuna ve işten ayrılmalara neden olduğu belirlenmiştir (Aksayan 1999).

Hemşirelerin işten ayrılma oranlarını azaltmak için, yöneticilerin hemşirelerin işten ayrılma niyetlerini hissederek, gerekli önlemleri almaları ve her hastanenin kendine özgü sorunlarını ve personelinі tanıyarak çözüm yollarını bulması gerekmektedir.

AMAÇ

Araştırma, özel bir hastanede hemşire devir hızını hesaplayarak, devir hızını arttıran nedenlerin belirlenmesi, devir hızının hemşire ve hasta doyumuyla ilişkisinin kurulması amacıyla planlanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma, tanımlayıcı ve prospektif olarak planlanmış ve İstanbul ilinde bulunan özel bir hastanede görevli tüm hemşireler üzerinde yapılmış olup, bir örneklem seçim yöntemine gidilmemiştir.

Araştırma, Ocak 1999 ve Ocak 2000 tarihlerinde iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada, hemşirelerin iş doyumunu belirlemek için dağıtılan 250 anketten 218'ine (%87.2), ikinci aşamada ise, 323 anketten 232'sine (%71.82) yanıt alınabilmiştir (Hemşire sayısındaki bu değişim, hastanede ek bina ve yeni ünitelerin açılmasıyla ilgilidir).

Hastaların doyumuyla ilgili verileri belirlemek amacıyla, araştırmanın birinci ve ikinci aşamalarında birer ay süreyle yatarak hizmet alan tüm hastaların örnekleme alınması planlanmıştır. Ancak, hastanenin mevcut sistemi içinde hasta doyumu sürekli ölçüldüğünden, araştırmacının hasta doyumunu tekrar ölçmesine izin verilmemekle birlikte elde edilen bulguların araştırmada kullanılmasına hastane yönetimi tarafından olanak sağlanmıştır.

Ayrıca, araştırmanın yapıldığı dönemde hastaneden ayrılan 43 hemşireden araştırmacı tarafından ulaşılabilen 21 hemşireye (%48.83), işten ayrılma nedenlerinin öğrenilmesi amacıyla geliştirilen görüşme formu uygulanmıştır.

Çalışan hemşirelerin yaptıkları işten sağladıkları doyumunu tespit etmek amacıyla, sosyal bilimlerde iş doyumunu belirlemek için kullanılmış olan veri

toplama aracından yararlanılarak araştırmacı tarafından literatür desteğiyle uyarlanan “Hemşire İş Doyumu Anketi” kullanılmıştır. Bu ankette iş doyumunu belirlemek için 45 soru bulunmakta olup, işgörenin işinin içeriği, ücretleme-terfi durumu, iş güvenliği, personel geliştirme olanakları, çalışma ortamındaki arkadaşları ile olan ilişkiler, amirleri ile ilişkiler ve yönetim tarzı gibi konulardaki memnuniyet durumunu ifade eden “Tamamen Katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Tamamen Katılmıyorum” şeklindeki 5’ li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Anketin dil ve kapsam geçerliliği için inceletme yöntemi benimsenerek beş kişiden oluşan uzman görüşüne başvurulmuştur.

Anketin güvenilirlik incelemesi için, farklı servislerde çalışan 85 hemşire üzerinde test-retest tekniği kullanılmıştır. Spearman Korelasyon kat sayıları incelendiğinde 2 ifade haricinde (5 ve 44) diğer ifadelerin korelasyon değerleri 0,19 ile 0,65 arasında değişmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı ise, “Cronbach Alfa Çözümlemesi “ ile yapılmış ve Cronbach Alfa değeri 0,81 gibi yüksek bir değer olarak bulunmuştur.

Geçerlilik güvenirlilik çalışması tamamlanan iş doyumunu anketi, araştırmanın başlangıç ve bitiminde olmak üzere toplam iki kere uygulanmış ve hemşirelik personelinin iş doyumunda bir yıl içinde değişiklik olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Anketler araştırmacı tarafından dağıtılıp, kapalı zarf yöntemi ile toplanmıştır.

Hastane yönetimi tarafından hasta doyumunu değerlendirmek amacıyla sürekli olarak kullanılan anket, tıbbi, hemşirelik, idari, diyet, temizlik vb. hizmetlerle ilgili 8 bölümden ve 63 sorudan oluşmaktadır. Anketler, kat sekreterleri tarafından açıklanması yapılarak hasta odasında hastalara verilmiş, istedikleri zaman doldurup teslim etmeleri veya evden postayla göndermeleri söylenmiştir.

Hemşirelerin işten ayrılma nedenlerini belirlemeyle ilgili görüşme formu, literatür desteğiyle araştırmacı tarafından geliştirilmiş olup, 3 bölümden ve 20 sorudan oluşmaktadır. Form, bir yıl içinde kurumdan ayrılan 43 kişiden 21’ ine (%48.83) uygulanabilmiştir. Bu formlar, işten ayrılan kişiye ayrıldıktan iki hafta sonra hastane dışında bir mekanda randevulararak araştırmacı tarafından görüşme tekniği kullanılarak doldurulmuştur.

Verilerin değerlendirilmesinde kullanılan istatistiksel yöntemler; iş doyumunu anketinin güvenilirlik çalışmasında test- retest yöntemi ile Spearman korelasyon kat sayısı, skalanın soruları arasındaki iç tutarlılığın araştırılmasında

Cronbach Alfa testidir. İş doyumu anketlerinin değerlendirilmesi ve araştırma sorularının analizinde nonparametrik testlerden, Student-t testi, yüzelik test ve tek yönlü varyans analizinden yararlanılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Personel devir hızının hesaplanmasında aşağıdaki formül kullanılmıştır (Erdoğan 1992, Erdil 2001)

$$\text{Personel Devir Oranı} = \frac{\text{Çıkışlar}}{\text{Dönem İçi Ortalama Personel Sayısı}} \times 100$$

Ortalama personel sayısını (OPS) bulmak için,

$$\text{OPS} = \frac{\text{Devre Başı Personel Sayısı} + \text{Devre Sonu Personel Sayısı}}{2}$$

Ocak 1999-Ocak 2000 yılları arasında özel hastanedeki hemşirelik personeli devir hızı =

$$\text{Ortalama Hemşire Sayısı} = \frac{250 + 323}{2} = 286,5$$

$$\text{Personel Devir Oranı} = \frac{43}{286,5} \times 100 = 0.15 \text{ olarak saptanmıştır.}$$

Araştırmada bulunan %15 devir oranı, literatürde hemşirelerle ilgili benzer hesaplamalara rastlanmamakla birlikte hemşirelik yönetimi açısından yüksek bir oran olarak değerlendirilebilir.

Hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri Tablo-1'de incelendiğinde; çoğunlukla 20- 25 yaş grubunda (%68.8, %72.4), bekar (%70.7, %77.6), SML mezunu (%52.3, %54.7), 1-4 yıl kurumsal deneyime (%58.3, %53) sahip, servis hemşireleri (%48.6, %41.8) ve çocuksuz (%83.9, %87.5) hemşirelerin oldukları saptanmıştır. *Aksayan, Aştı, Aydın, Erdoğan ve Yılmaz*'ın hemşireler üzerinde yaptıkları araştırma sonuçlarıyla elde edilen bulgular benzerlik göstermektedir (Aksayan 1999, Aştı 1993, Erdoğan 1992, Yılmaz 1991).

Tablo 1: Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları (N= 218 / 232)

Demografik Özellikler		1. Uygulama		2. Uygulama	
		n	%	n	%
YAŞ	20-25	150	68.8	168	72.4
	26-31	45	20.6	45	19.4
	32-37	18	8.3	13	5.6
	38-43	3	1.4	5	2,2
	44-↑	2	0.9	1	0.4
MEDENİ DURUM	Evli	53	24.3	52	22.4
	Bekar	165	75.7	180	77.6
EĞİTİM	SML*	114	52.3	127	54.7
	Ön Lisans	53	24.3	53	22.8
	Lisans	49	22.5	52	22.4
	Lisans Üstü	2	0.9	0	0
	Diğer	0	0	0	0
KURUMDAKİ DENEYİM	1 Yııldan Az	39	17.9	66	28.4
	1-4 Yıl	127	58.3	123	53.0
	5-8 Yıl	25	11.5	19	8.2
	9-12 Yıl	12	5.5	11	4.7
	13-16 Yıl	11	5.0	7	3.0
	17 Yıl- ↑	4	1.8	6	2.6
GÖREVi	Servis Hemşiresi	106	48.6	97	41.8
	Ameliyathane Hemşiresi	31	14.2	19	8.2
	Yoğunbakım Hemşiresi	52	23.3	57	24.6
	Sorumlu Hemşire	15	6.9	22	9.5
	Bölüm Başhemşiresi	9	4.1	9	3.9
	Diğer	5	2.3	28	12.1
ÇOCUK VAR MI ?	Evet	35	16.1	29	12.5
	Hayır	183	83.9	203	87.5

Araştırmanın bağımsız değişkenleri, yaş deneyim, eğitim, pozisyon, çalışılan servis, medeni durum, çocuk durumu, gelir durumu vb olup, bağımlı değişkenimiz ise iş doyumudur.

Tablo 2’de hemşirelerin pozisyonları ile iş doyumları arasındaki ilişki incelendiğinde araştırmanın başlangıcında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişkinin olmadığı ($p > 0.05$), araştırmanın sonunda ise istatistiksel açıdan ileri derecede anlamlı bir ilişkinin olduğu ($p < 0.001$) belirlenmekle birlikte *Aydın, Aştı, Bahar* ve arkadaşlarının araştırmaları da bulgularımızı destekler niteliktedir (Aştı 1993, Aydın 2000, Bahar ve ark. 1982).

Tablo 2: Hemşirelerin Pozisyonları İle İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması

(N= 218 / 232)

POZİSYON	İŞ DOYUMU									
	ARAŞTIRMANIN BAŞLANGICI					ARAŞTIRMANIN SONU				
	n	X	SS	F	p	n	X	SS	F	p
Servis Hemşiresi	106	147.44	19.72	1.49	0.182*	97	150.53	18.76	6.15	0.000**
Ameliyathane Hemşiresi	31	150.16	21.47			19	141.42	23.31		
Yoğ.Bak. Hemşiresi	52	144.76	117.93			57	136.36	19.10		
Sorumlu Hemşire	15	152.80	17.69			22	146.63	21.20		
Servis Başhemşiresi	9	161.88	18.26			9	158.77	9.37		
Diğer	5	159.50	19.40			28	154.92	17.72		

* $p > 0.05$ ** $p < 0.001$

Hemşirelerin eğitim durumları ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, araştırmanın başlangıcında ($p > 0.05$) ve araştırmanın sonunda ($p > 0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamış olmasına karşın, eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş doyum düzeyinin düşüş gösterdiği sayısal olarak belirlenmiştir. Hemşirelerin kurumdaki toplam hizmet süreleri ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, araştırmanın başlangıcında

($p>0.05$) ve araştırmanın sonunda ($p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamasına rağmen, her iki aşamada da çalışma süresi 1 yıldan az ve 1-4 yıl arasında olanların iş doyumları daha düşük olarak belirlenmiştir. Bu bulgular, yapılan araştırmalarla benzerlik göstermektedir (Aştı 1993, Aydın 2000, Bahar ve ark. 1982).

Tablo 3’de hemşirelerin çalıştıkları servis ile iş doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak ileri derecede anlamlı ilişkilerin ($p<0.01$, $p<0.001$) olduğu saptanırken literatürde bu verimizi karşılaştıracak bir sonuca rastlanılmamıştır.

Tablo 3: Hemşirelerin Çalıştıkları Servisler İle İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması

(N= 218 / 232)

ÇALIŞTIĞI SERVİS	İŞ DOYUMU									
	ARAŞTIRMANIN BAŞLANGICI					ARAŞTIRMANIN SONU				
	n	X	SS	F	p	n	X	SS	F	p
Doğumhane	18	158.55	21.11	2,68	0.006*	16	151.12	18.73	2,95	0.000**
Bebek Odası	8	133.87	20.98			8	143.50	30.34		
Yenidoğan Y.B	15	144.40	13.57			11	148.63	22.40		
1-C	11	141.54	19.59			KAPANDI				
2-A	7	152.57	17.5			6	138.6	24.37		
KVC Yoğunbaki m	14	158.92	12.04			15	146.40	17.48		
Ameliyathane	29	149.10	21.32			29	146.41	22.25		
Out-Patient	3	163.00	17.77			Amlt. ile birleşti.				
3-A	12	147.25	9.51			3-B ile birleşti.				
3-B	9	136.11	15.60			14	160.64	12.48		
4-A/B	11	143.18	16.72			6	152.00	23.55		
Genel Yoğunbaki m	29	140.37	20.86			26	125.80	15.81		
Kateter Lab.	5	147.80	11.67			4	141.00	20.68		
5-B	8	162.25	13.99			KAPAN DI				

Acil Servis	14	151.00	22.06	10	153.60	7.72
KBB+GÖZ	3	159.66	12.42	3	159.33	12.42
Poliklinik	2	130.00	4.24	TOPLAN AMADI		
Endoskopi	4	164.25	23.22	TOPLAN AMADI		
Tüp Bebek (IVF)	6	152.50	15.95	5	151.40	19.00
Kardioloji Poliklinik	2	141.50	43.13	3	144.66	21.82
Çek-up	3	141.33	27.42	TOPLAN AMADI		
Eğitim+Enfeksi.	2	160.00	4.24	TOPLAN AMADI		
Supervisör	3	159.00	34.65	4	154.50	19.84
1-A Stepdown	YENİ AÇILDI			14	153.28	16.63
2-A Stepdown	YENİ AÇILDI			7	158.28	10.56
Koroner Y.B	YENİ AÇILDI			16	137.43	13.20
5-A	YENİ AÇILDI			11	144.63	18.89
6-A	YENİ AÇILDI			9	152.55	20.69
Sterilizasyon	YENİ AÇILDI			11	153.90	17.52
4-A (Yeni)	YENİ AÇILDI			4	162.75	17.72

*p<0.01 **p<0.001

Tablo 4’de hemşirelerin medeni durumları ile iş doyumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, araştırmanın başlangıcında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu ($p < 0.05$), araştırmanın sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı ($p > 0.05$) belirlenmekle birlikte, elde edilen bulgular *Aksayan, Erdoğan ve Çakın*’ın araştırma bulgularında olduğu gibi bekarların iş doyumlarının daha düşük olduğu yönünde benzerlik göstermektedir (*Aksayan 1999, Çakın 1989, Erdoğan 1992*).

Tablo 4: Hemşirelerin Medeni Durumları İle İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması
(N= 218 / 232)

MEDENİ DURUM	İŞ DOYUMU									
	ARAŞTIRMANIN BAŞLANGICI					ARAŞTIRMANIN SONU				
	n	X	SS	t	p	n	X	SS	F	p
Evli	53	154.16	19.39		0.014*	52	150.69	18.81		0.11**
Bekar	165	146.58	19.45	2.47		180	145.66	20.44	1.59	

* $p < 0.05$ ** $p > 0.05$

Tablo 5’de hemşirelerin çocuk durumları ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, çocuğu olan hemşirelerin iş doyumlarının yüksek olduğu ($p < 0.01$) belirlenmiştir. *Aksayan*’da araştırmasında benzer bulgular elde etmiştir (*Aksayan 1999*).

Tablo 5: Hemşirelerin Çocuk Durumları İle İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması
(N= 218/232)

ÇOCUK DURUMU	İŞ DOYUMU									
	ARAŞTIRMANIN BAŞLANGICI					ARAŞTIRMANIN SONU				
	n	X	SS	t	p	n	X	SS	t	p
Var	35	158.08	16.38		0.01*	29	154.69	16.50		0.01*
Yok	183	146.58	19.74	3.24		203	145.62	20.39	2.36	

* $p=0.01$

Tablo 6 incelendiğinde hemşirelik mesleğini isteyerek seçip seçmeme durumu ile iş doyumunda araştırmanın başlangıcında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı ($p > 0.05$), araştırmanın sonunda ise istatistiksel yönden ileri derecede anlamlı fark olduğu ($p < 0.01$) belirlenmekle birlikte, *Aksayan ve Aydın*’ın araştırmalarında elde ettikleri bulgular, bulgularımızı destekler niteliktedir (*Aksayan 1999, Aydın 2000*).

Tablo 6: Hemşirelerin Mesleği Seçmede İstek Durumu İle İş Doyumunun Karşılaştırılması
(N= 218 / 232)

MESLEĞİ SEÇME	İŞ DOYUMU									
	ARAŞTIRMANIN BAŞLANGICI					ARAŞTIRMANIN SONU				
	n	X	SS	t	p	n	X	SS	t	p
İsteyerek	180	149.26	19.74	1.37	0.17**	191	148.67	19.87	3.13	0.002*
İstemeyerek	38	144.47	19.09			41	138.02	19.39		

*p<0.01 **p>0.05

Tablo 7 incelendiğinde, hemşirelerin işten ayrılmayı düşünmeleri ile iş doyumu arasında istatistiksel olarak çok ileri derecede anlamlı bir ilişkinin olduğu (p<0.001) saptanırken, bulgularımızın Irvine' nın hemşireler üzerinde yapmış olduğu araştırma bulguları ile benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir (Irvine, Evans 1995).

Tablo 7: Hemşirelerin İşten Ayrılma Düşünceleri İle İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması
(N= 218 / 232)

İŞTEN AYRILMA DÜŞÜNÜCESİ	İŞ DOYUMU									
	ARAŞTIRMANIN BAŞLANGICI					ARAŞTIRMANIN SONU				
	n	X	SS	F	p	n	X	SS	F	p
Kesinlikle Düşünmüyor	86	157.61	19.29	10.04	0.000*	93	155.98	17.92	10.60	0.000*
Ayrılabilir	17	139.41	13.40			21	144.80	17.03		
Kararsız	17	146.00	12.09			11	142.81	18.94		
Ara Sıra Düşünüyor	91	143.23	18.90			93	140.83	18.79		
Kesinlikle Düşünüyor	7	131.00	16.29			14	131.28	24.25		

*p<0.001

Tablo 8’de ise Tablo 7’yi destekler nitelikte, hemşirelerin iş arama durumları ile iş doyumları arasında istatistiksel yönden anlamlı farkların olduğu ($p < 0.05$, $p < 0.001$) belirlenmiştir.

Tablo 8: Hemşirelerin İş Arama Durumları İle İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması (N = 218 / 232)

İŞ ARAMA DURUMU	İŞ DOYUMU									
	ARAŞTIRMANIN BAŞLANGICI					ARAŞTIRMANIN SONU				
	n	X	SS	t	p	n	X	SS	t	p
Arayan	16	138.06	16.51	2.21	0.02*	25	132.72	19.03	3.80	0.000**
Aramayan	202	149.25	19.70		207	148.48	19.66			

* $p < 0.05$

** $p < 0.001$

Tablo 9’da işten ayrılanların çoğunluğunun (16 kişi) “hijyen faktörlerinin yetersizliği” (çalışma koşulları, sağlanan sosyal olanaklar, ücret vb) nedeniyle işten ayrıldığı belirlenmiştir. Bu bulgu Yılmaz’ın (1991) araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Tablo 9: İşten Ayrılan Hemşirelerin İşten Ayrılma Nedenleri (N= 21)

NEDENLER	CEVAP VEREN KİŞİ SAYISI	
	n	%
1- Kurumun sağladığı sosyal hizmetlerin eksik olması	16	.76
2- Yöneticilerimizin sorunlarımızla yeterince ilgilenmemesi	13	.61
3- Verilen ücretin bilgi, beceri ve eğitime uygun olmaması	10	.47
4- Aile içi değişiklikler nedeni ile (evlilik, ölüm, doğum vb.)	8	.38
5- Çalıştığım işten doyum sağlamıyorum	7	.33
6- Tepe yöneticilerinin iş görenlere karşı tutumlarının beğenilmemesi	7	.33
7- İş güvenliğimin tam olmaması	7	.33
8- Daha iyi imkanları olan yeni bir iş bulmuş olmam	7	.33
9- Yaptığım işin yeteneklerimi kullanmama tam olarak izin vermemesi	6	.28
10- Yaptığım işin zor olması	6	.28
11- Çalışma arkadaşlarımla çatışmaların artması	5	.23
12- Amirlerimle olan ilişkilerimin bozuk olması	4	.19
13- Çalıştığım iş yerinin evime uzak olması	2	.10
14- Öğrenim ve eğitimimi devam ettirmek için	2	.10
15- Sağlık durumum nedeni ile	1	.5
16- Emekliliğim geldiği için	-	-
17- Diğer	1	.5

Tablo 10 incelendiğinde, personel devir hızının yüksek olduğu birimlerde hemşire doyumlarının düşük olduğu ve hasta doyumunun kısmen düşük olduğu söylenebilir. Hastane yönetimi tarafından hasta doyumunu ile ilgili olarak kullanılmasına izin verdiği bulgular istatistiksel analize tabi tutulmadığından bu konunun kesin bir değerlendirmesinin yapılması söz konusu olamamıştır. Ancak, verilen yüzde değerler ile hemşire doyumlarının ortalamaları bir arada değerlendirildiğinde işten ayrılan personel sayılarının yüksek olduğu servislerde hasta ve hemşire doyumlarının düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 10: Birimlere Göre İşten Ayrılan Personel Sayıları, İş Doyum Düzeyleri ve Hasta Doyumlarının Dağılımı

Birim	İşten Ayrılan Personel Sayısı	Hasta Doyumları	Araştırmanın Başlangıcındaki İş Doyumları	Araştırmanın Sonundaki İş Doyumları	t	p
3 - A/B	12	% 87.12	141.68	160.64	4.04	0.000***
GYB	9	Ölçülmüyor	140.37	125.80	2.89	0.005**
4 - A/B	4	% 88.27	143.18	152.00	1.98	0.07
5 - B	3	% 85.28	162.25	Kapandı	-	-
Doğumhane	3	% 87.40	158.55	151.12	1.08	0.25
Acil Klinik	2	Ölçülmüyor	151.00	153.60	0.36	0.72
6 - A	2	% 88.70	Açılmadı	152.55	-	-
1-A Stepdown	2	% 94.60	Açılmadı	153.28	-	-
KVC	1	Ölçülmüyor	158.92	146.40	2.23	0.03*
Bebek Odası	1	Ölçülmüyor	133.87	143.50	0.74	0.47
NİCU	1	Ölçülmüyor	144.40	148.63	0.60	0.55
Sterilizasyon	2	Ölçülmüyor	Açılmadı	153.90	-	-
Ameliyathane	1	Ölçülmüyor	149.10	146.41	0.39	0.70

*p<0.05

**p<0.01

***p<0.001

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Sonuç olarak, hemşire devir hızının yüksek olduğu birimlerde hemşirelerin iş doyumlarının araştırmanın başındaki ve sonundaki değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenirken, hasta doyumundaki etkisi kurumdan kaynaklanan sınırlılıklar nedeniyle istatistiksel olarak değerlendirilememiştir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda, hemşirelerin iş doyumunu ve hasta doyumunu arttırmak, işten ayrılma düşüncesi ve ayrılmaları azaltmak için kuruma özgü aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

- Hemşirelerin kurumdaki görevleriyle ilgili iş tanımları açık, anlaşılır ve sınırları belirlenecek şekilde yazılı olarak oluşturulmalıdır.
- Hemşirelerin işe yerleştirilmesi sürecinde, çalışmak istedikleri birimler konusundaki görüşleri dikkate alınmalıdır.

- Çalışma arkadaşları ve yöneticilerle olan ilişkileri kuvvetlendirmek için sorunların tartışıldığı ve sorunlara çözüm önerilerinin sunulduğu etkileşim grupları kurulabilir.
- Kurumun sağladığı sosyal olanaklar iyileştirilmelidir.
- Hemşire ücretleme sistemi oluşturulurken, kişinin eğitim, bilgi ve becerisi, performansı ve diğer kurumların ücret politikaları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Hemşirelerin işten ayrılmalarına veya işten ayrılmayı düşünmelerine neden olan faktörler sürekli araştırılarak (çıkış görüşmeleri yapılarak), kurumsal düzeyde önlemler alınmalıdır.
- Kurumun tepe ve hemşirelik hizmetleri yöneticilerinin personel devrini maliyet unsuru olarak görmeleri ve işgörene değer vererek, onların kuruma olan bağlılıklarını geliştirme, demokratik bir kurum kültürü yaratma konusunda çaba göstermeleri gerekmektedir.
- İşten özel nedenlerden (evlilik, doğum, ölüm, hastalık vb.) dolayı ayrılan elemanlar için, part-time çalışma sistemi gibi esnek çalışma saati uygulamaları geliştirilmelidir.
- Hemşirelerin iş doyumlarının düşük olmasının hasta bakım hizmetini olumsuz yönde etkileyebileceği unutulmamalı ve bu konuda gerekli önlemler alınmalıdır.
- Daha sonra yapılacak çalışmalarda, hemşirelerin iş doyumlarının düşük olarak saptandığı birimlerdeki hasta doyum düzeylerinin ayrıntılı olarak incelemesi ve gerekli istatistiksel analizlerin tam olarak yapılması önerilir.

KAYNAKLAR

- Aksayan S (1999). Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyum etkenlerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aştı N (1993). Çalışan hemşirelerin iş gücü kaybı nedenleri, sıklığı ve iş doyum ilişkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın R (2000). Hemşirelerde iş doyum ve kişilerarası çatışmalara olan etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bahar Z. ve ark.(1982). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum üzerine bir araştırma, Türk Hemşireler Dergisi, Ankara.

- Çakın Ş (1989). Medeni durumun hemşirelerin iş tatmini üzerine etkileri ve bir tatmin araştırması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çalışkan S (1985). İş gücü devri ve devamsızlık konularına iş tatmini – motivasyon açısından bir yaklaşım. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.
- Erdoğan H (1992). Personel devri ve iş tatmini ile işten ayrılma düşüncesi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdil O. ve ark.(2001). Bir Maliyet Unsuru Olarak İşgücü Devir Hızı Oranının İşletmeler Açısından Önemi: Bir Şirketler Grubunda İşgücü Devir Hızını İnceleyen Bir Araştırma, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Irvine M.D., Evans G.M (1995). Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies, Nursing research, July/August.
- Yalçın S (1991). Personel Yönetimi, Küre ajans, İstanbul.
- Yılmaz S (1991). Hemşirelerin çalıştıkları kurumlardan ayrılma nedenlerinin saptanması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.