Yayın Geliş Tarihi: 24.09.2024
Yayına Kabul Tarihi: 01.11.2024
Online Yayın Tarihi: 15.12.2024
http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.1554853

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 26, Sayı: 4, Yıl: 2024 Sayfa: 1755-1768
E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE ÇALIŞAN GERİBİLDİRİMLERİNİN ÇALIŞANLARIN İLGİLİ DEĞİŞKENLERİ AÇIDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Nevzat DEVEBAKAN[*]
Hanife SARIÇAM[**]
Neslihan SARI[***].
Hazel BAĞCI[****]

Öz[1]

Bu çalışma bir üniversite hastanesinde çalışan geribildirimlerinin çalışanın yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, çalışma yılı, mesleği gibi değişkenlere göre incelenmesi amacıyla planlanmıştır. Çalışma retrospektif tanımlayıcı bir araştırmadır. Katılımcı sağlık çalışanlarının %65,2'si kadındır. Katılımcıların yaş grupları dağılımı incelendiğinde büyük bir çoğunluğunun 30 yaş altı (%32,0), en az ise 50 ve üstü (% 13,4) yaş grubunda olduğu görülmektedir. Katılımcıların en fazla (% 86,2) lisans düzeyinde olduğu ve hizmet sınıfı olarak en fazla (% 74,2) sağlık hizmetleri grubunda oldukları görülmektedir. Kuruluşta çalışma süresine bakıldığında ise en fazla 1-5 yıl arası (% 35,1), en az ise 26 yıl ve üstü (% 13,8) mesleki deneyime sahip katılımcının olduğu anlaşılmaktadır. Bu çalışmada sağlık

Bu makale için önerilen kaynak gösterimi (APA 6. Sürüm):

Devebakan, N., Sarıçam, H., Sarı N. & Bağcı, H.(2024). Bir üniversite hastanesinde çalışan geribildirimlerinin çalışanların ilgili değişkenleri açıdan değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *26* (4), 1755-1768.

[*]Doç. Dr, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı, İzmir. ORCID: 0000-0002-8444-7066, nevzatd@deu.edu.tr
[**]Uzm.,Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi, İzmir. ORCID: 0009-0005-4049-2155, hanifesa.09@gmail.com
[***]Dr,Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi, İzmir. ORCID: ORCID: 0000-0002-2873-5995, nslnsr050@gmail.com
[****]Dr, Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi, İzmir. ORCID: 0000-0003-1563-1959, hazelbagci@hotmail.com

[1]Bu çalışma için Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu"na başvurulmuş ve 27.02.2024 tarih E-87347630-659-924483 sayılı karar ile çalışmanın etik kurul onayı alınmıştır.

çalışanlarının yaşının, hizmet sınıfının ve kurumda çalışma süresinin iş doyumu üzerinde anlamlı bir farklılık yarattığı, çalışanların eğitim düzeylerinin ise iş doyumu üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: *Sağlık Çalışanları, İş memnuniyeti, Sağlık Hizmetleri, Sağlıkta Kalite Standartları, Hastane.*

EVALUATION OF EMPLOYEE FEEDBACK IN A UNIVERSITY HOSPITAL IN TERMS OF RELATED VARIABLES OF EMPLOYEES

Abstract

This study was planned to investigate employee feedback in a university hospital according to variables such as age, gender, educational status, years of employment, and occupation .The study is retrospective descriptive research.65.2% of the participant healthcare workers were female. When the distribution of the age groups of the participants is examined, it is seen that the majority of the participants are under the age of 30 (32.0%) and the least age group is 50 and over (13.4%). It is seen that most of the participants (86.2%) have a bachelor's degree and most of them (74.2%) are in the health services group in terms of service classification. Regarding the duration of working in the organization, it is observed that most of the participants have a professional experience of 1-5 years (35.1%) and the least of the participants have a professional experience of 26 years or more (13.8%).In this study, it was found that the age, service classification and length of service in the organization created a significant difference on job satisfaction, while the educational level of the employees did not have any significant difference on job satisfaction

Keywords: *Healthcare Employees, Job Satisfaction, Health Services, Health Quality Standards, Hospital.*

GİRİŞ

Sağlık hizmetleri kavramı, sağlık sektörünün merkezinde bulunan ve kamu ile özel kurum ve kuruluşlar tarafından üretilen, sağlık iş gücü tarafından sunulan mal ve hizmetlerden oluşan bütünü ifade etmektedir. Sağlık hizmetleri; çevre sağlığı, tıp eğitimi, medikal araç ve gereç üretimi, ana ve çocuk sağlığı, aile planlaması, ilaç üretimi gibi sağlıklı bireylerin sağlıklarının korunmasını, hastaların tedavi edilmesini ve bireylerin yaşam kalitesinin sağlık yönünden artırılmasını amaçlayan hizmetleri içermektedir (Leonardi, 2018). Dünya Sağlık Örgütünün Ana Sözleşmesinde de benzer bir tanım yer almaktadır. Sözleşmenin 2.maddesinin (c) fıkrasına göre sağlık hizmetleri; insan sağlığına zarar veren değişik ve çok çeşitli etkenlerin yok edilebilmesi (preventivemedicine), hastalıklara tanı konulması için hasta muayenesi ve gerektiğinde tedavi (curativemedicine), bedensel, akılsal yeteneklerin yitme ve azalma durumunda bu yeteneklere yeniden kavuşturma

konusunda tıbbi bakım (rehabilitation, readaptation) çalışmalarının tümü şeklinde tanımlanmıştır (World Health Organization, 2003).

Çalışan memnuniyeti ve iş tatmini kavramı, ilk kez 1920'lerde gündeme gelmiştir. Bu dönemde, farklı ücretlendirme sistemlerinin geliştirilmesi ile çalışan memnuniyetinin artırılmasına çalışılmıştır. Ancak, çalışan memnuniyetinin önemi esas olarak 1930-1940'lı yıllarda neoklasik yaklaşım ile anlaşılmıştır. Bu yaklaşım ile çalışanların işe yönelik tutumlarının işin niteliği üzerindeki etkisi kabul edilmiştir. Diğer taraftan 1970-1980'li yıllarda ise toplam kalite yönetimi anlayışının ve sistem yaklaşımının yaygınlaşmasıyla, çalışan memnuniyetini etkileyen faktörler daha kapsamlı bir şekilde incelenmiştir (Judge vd., 2020).

1930 yılında yapılan Howthorne çalışmaları işe yönelik tutumların performans üzerindeki etkisini test etmek amacıyla yapılmıştır (Ariani, 2015). Çalışanların iş ortamında mutlu olmaları çalışma barışı ve işletme verimliliğine olumlu katkı sağlayacaktır. Nitekim bazı çalışmalar mutlu bir çalışanın üretken bir çalışan olduğu ortaya çıkmıştır (Saari & Judge, 2004).

Sağlık hizmeti sunan örgütler, işlevsel ve yapısal açıdan en karmaşık örgütler arasında yer almaktadır (Aslan vd., 2007). Son yıllarda, sağlık hizmeti sunumunda memnuniyet kavramı giderek daha fazla önem kazanmaktadır (Özer & Çakıl, 2007). Kurum ve kuruluşlarda çalışanların motivasyonlarının ve memnuniyetlerinin korunması ve bu duyguların yüksek seviyede tutulması hem kurum hem de çalışan açısından büyük bir önem taşımaktadır. Mesleki doyum, her iş alanı için geçerli olmakla birlikte, sağlık hizmetlerinin insana odaklanması ve bu nedenle daha fazla dikkat ve hassasiyet gerektirmesi nedeniyle, sağlık çalışanlarında mesleki memnuniyet daha da önem arz etmektedir (Aydın & Kutlu, 2001). Memnuniyet duygusu, çalışanın başarısını ve dolayısıyla kurumun başarısını doğrudan etkileyen bir faktör olup, aynı zamanda müşteri memnuniyetini de beraberinde getirecektir.

Çalışan memnuniyeti, çalışanların örgüt içerisindeki arzularının ve ihtiyaçlarının karşılanması ile işlerinden ve çalışma koşullarından duydukları memnuniyeti ifade eden bir kavramdır (Sageer vd., 2012). Çalışanların işlerinden memnuniyet duyması, örgütlerin performansını ve başarısını önemli ölçüde etkileyen bir faktördür; bu durum, çalışanların işlerine değer verdiklerini ve genel anlamda işlerini sevdiklerini ortaya koymaktadır (Doğan & Karataş, 2011). Bu bağlamda, çalışanların işlerinden memnuniyet duymaları, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırarak örgütsel etkililik ve başarının artmasını sağlayabilir (Doğan & Karataş, 2011; Sageer vd., 2012). Örgütlerde sürekliliğin sağlanabilmesi açısından, işini sahiplenen ve seven çalışanların bulunması oldukça önemlidir (Doğan & Karataş, 2011). Çalışan memnuniyeti artırıldığında, çalışanların örgüte olan bağlılıkları ve üretkenlikleri de artmaktadır (Hunter & Tietyen, 1997).

Çalışan memnuniyetinin olmaması çalışanın devamsızlığı, tükenmişlik, işten ayrılma ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri bulunmaktadır (Lu vd., 2012).

Roelen ve arkadaşları tarafından yürütülen prospektif bir kohort çalışmasında, çalışanların hastalık nedeni ile işe gelmeme durumu, düşük iş tatmini düzeyi ile ilişkili olduğu saptanmıştır (Roelen vd., 2013).

Chen ve arkadaşlarının Tayvan'da yaptıkları ve hemşirelerin çalışama memnuniyetinin kurumda kalma niyeti üzerindeki etkisini incelemek için yaptıkları kesitsel bir çalışmada; memnuniyetin kurumda kalma niyeti üzerinde doğrudan etkili olduğunu saptamışlardır. İlgili çalışmada ayrıca iş tatmininin kurumda kalma niyeti üzerindeki dolaylı etkisine aracılık eden "örgüt temelli benlik saygısı" anlamlı bulunmuştur (Chen vd., 2016)

Bu çalışma bir üniversite hastanesinde çalışan geribildirimlerinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalıma yılı, meslek gibi değişkenlere göre incelenmesi amacıyla planlanmıştır.

Çalışma kapsamında yanıt aranan araştırma hipotezleri aşağıda belirtilmiştir:

H_1: Çalışan memnuniyeti çalışanların yaşı açısından farklılaşmaktadır.

H_2: Çalışan memnuniyeti çalışanların eğitim düzeyi açısından farklılaşmaktadır.

H_3: Çalışan memnuniyeti çalışanların hizmet sınıfları açısından farklılaşmaktadır.

H_4: Çalışan memnuniyeti çalışanların hastanede çalışma süresi açısından farklılaşmaktadır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Deseni

Bu araştırmada çalışan kayıtlarından yola çıkarak belli bir noktadan geçmişe doğru mevcut veriler incelendiği için, deneysel olmayan araştırma tasarımlarından retrospektif tasarım kullanılarak gerçekleştirilmiştir (Erdoğan vd., 2021).

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini; İzmir ilinde bulunan bir üniversite hastanesinde 2020-2023 yılları arasında çalışan tüm sağlık çalışanları oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini; anket uygulamasını kabul eden sağlık çalışanları oluşturmuştur (n: 2992).

Veri Toplama Aracı

Sağlıkta Kalite Standartlarının gereği Türkiye'de bulunan hastanelerde hizmet kalitesini arttırmak ve çalışan memnuniyetini belirlemek amacıyla yapılan çalışan memnuniyet anketleri uygulaması, 2019 yılı itibariyle "Anket Uygulama Rehberi Versiyon 2"ye göre yapılmaktadır. Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)-Anket Uygulama Rehberi Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Çalışan Hakları Daire Başkanlığı tarafından hazırlanarak 10.03.2019 tarih ve E.18 sayılı makam onayı ile yürürlüğe girmiştir. Söz konusu rehber "Çalışan Geri Bildirim Anketi" ve "Hasta Deneyimi Anketleri" ile anket uygulama ilkelerini kapsamaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan çalışan geri bildirimi anketi 21 soruyu içeren 5'li Likert tipi ölçek formunda hazırlanmıştır (Sağlık Bakanlığı, 2019).

Veri Toplama Süreci

Araştırmada kullanılan anket DEU Hastanesi Hastane Yönetim Bilgi Sistemi (HBYS) üzerinden sağlık çalışanlarına internet üzerinden uygulanmış ve sonuçlar Sistem Analiz birimine aktarılmıştır. Araştırma verileri, 1 Ocak 2020 ile 31 Aralık 2023 tarihleri arasını kapsamaktadır. Çalışan geribildirimi anketlerinin retrospektif olarak analiz edilebilmesi için DEU Hastanesi Başhekimliğinden yazılı izin alınmıştır. Çalışmanın etik açından değerlendirilmesi için ise "Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'na başvurulmuş ve 27.02.2024 tarih E-87347630-659-924483sayılı karar ile çalışmanın etik kurul onayı alınmıştır.

Verilerin İstatistiksel Değerlendirmesi

Araştırmadan elde edilen veriler, SPSS 29 (Statiscal Package of Social Science) programı kullanılarak analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak anlamlılık $p<.05$ düzeyinde kabul edilmiştir. Çalışan geribildirim anketinin güvenilirlik analizi için SPSS paket programında güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach's Alpha katsayısı 0,95 olarak hesaplanmıştır. Ölçüm ile belirtilen tanımlayıcı değişkenler için ortalama, ortanca, en düşük ve en yüksek değer; sayım ile belirtilen değişkenler için de sayı ve yüzdeler kullanılmıştır. Karşılaştırmalarda ikili karşılaştırmalar için "T-testi", gruplu değişkenlerin karşılaştırılması için ise "Tek yönlü varyans analizi (One-way Anova)" testleri kullanılmıştır.

BULGULAR

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya en fazla katılımın % 45,4 ile 2020 yılında olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanlarının %34,8'i erkek ve % 65,2'si kadındır. Yaş grupları dağılımı incelendiğinde ise sağlık çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 30 yaş altı (%32,0) olduğu, en az ise 50 ve üstü (% 13,4) yaş grubunda olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna göre en fazla (% 86,2) lisans düzeyinde olduğu, meslek olarak en fazla (% 74,2) ile sağlık hizmetleri grubunda

oldukları görülmektedir. Kuruluşta çalışma süresine göre en fazla 1-5 yıl arası (% 35,1), en az ise 25 yıl ve üstü (% 13,8) oluşturmaktadır.

Tablo 1. Çalışmaya Katılan Çalışanlara Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Yıl	**n=2992**	**%**
2020	1357	45,4
2021	742	24,8
2022	432	14,4
2023	461	15,4
Cinsiyet		
Kadın	1950	65,2
Erkek	1042	34,8
Yaş aralığı		
30 ve altı	957	32
31-39	790	26,4
40-49	843	28,2
50 ve üstü	402	13,4
Eğitim durumu		
Lise ve altı	222	7,4
Lisans	2578	86,2
Lisansüstü	192	6,4
Meslek		
Sağlık Hizmetleri Grubu	2221	4,2
İdari Hizmetler Grubu	267	8,9
Yardımcı Sağlık Hizmetleri Grubu	468	15,6
Teknik Hizmetler Grubu	36	1,2
DEÜ Hastanesinde Çalışma Süresi		
1-5 Yıl	1050	35,1
6-15 Yıl	728	24,3
16-25Yıl	801	26,8
26 Yıl ve üstü	413	13,8

H_1: Çalışan memnuniyeti yaş değişkeni açısından farklılaşmaktadır.

Çalışan memnuniyetinin yaş değişkeni açısından farklılığı için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre çalışan memnuniyeti yaş değişkeni açısından farklılık gösterdiğinden (F: 22,196; p=0,00) H_1 hipotezi (çalışan memnuniyeti yaş değişkeni açısından farklılaşmaktadır) kabul edilmiştir.

Tablo 2. Çalışan Memnuniyetinin Yaş Değişkeni Açısından Farklılığı İçinVaryans Analizi

	Kareler Top.	Ser. Der.	Ort. Kare	F	p
Gruplar Arası	20665,217	3	6888,406	22,196	,001*
Gruplar İçi	927314,301	2988	310,346		
Toplam	947979,517	2991			

*p<0.05

Farklılığın hangi alt değişkenden kaynaklandığının tespit edilmesi için post-hoc test (Bonferroni) yapılmıştır. Buna göre 30-39 yaş grubundaki katılımcıların 30 ve altı yaş grubuna göre daha yüksek memnuniyet düzeyinde oldukları, benzer şekilde 40-49 yaş grubunda olan çalışanların da 30 ve altı ile 30-39 yaş gruplarına göre daha memnun oldukları, yine 50 yaş ve üstü yaş grubunda bulunan çalışanların 30 ve altı ile 30-39 yaş grubunda bulunan çalışanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 3. Yaş Değişkeni Açısından Çalışan Memnuniyeti İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Yaş Grubu 1	Yaş Grubu 2	Ortalama Fark	Stant. Hata	p
30-39	30 altı	2,50368	,84684	,019*
40-49	30 altı	5,37938	,83213	,000*
	30-39	2,87570	,87235	,006*
50 ve üstü	30 altı	7,21710	1,04704	,000*
	30-39	4,71341	1,07928	,000*

*p<0.05

H_2: Çalışan memnuniyeti çalışanların eğitim düzeyi açısından farklılaşmaktadır.

Çalışan memnuniyetinin eğitim düzeyi değişkeni açısından farklılığı için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre çalışan memnuniyeti eğitim düzeyi açısından farklılık göstermediğinden (F: 2,776; p=0,062) H_2 hipotezi (Çalışan memnuniyeti eğitim düzeyi açısından farklılaşmamaktadır) reddedilmiştir.

Tablo 4. Çalışan Memnuniyetinin Eğitim Düzeyi Açısından Farklılığı İçinVaryans Analizi

	Kareler Top.	Ser. Der.	Ort. Kare	F	p
Gruplar Arası	1757,359	2	878,680	2,776	0,062
Gruplar İçi	946222,158	2989	316,568		
Toplam	947979,517	2991			

*p<0.05

H_3: Çalışan memnuniyeti çalışanların hizmet sınıfları açısından farklılaşmaktadır.

Çalışan memnuniyetinin çalışanların hizmet sınıfları açısından farklılığı için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre çalışan memnuniyeti hizmet sınıfları değişkeni açısından farklılık gösterdiğinden (F: 3,951; p=0,08) H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Çalışan Memnuniyetinin Hizmet Sınıfları Açısından Farklılığı İçinVaryans Analizi

	Kareler Top.	Ser. Der.	Ort. Kare	F	p
Gruplar Arası	3745,463	3	1248,488	3,951	,008*
Gruplar İçi	944234,054	2988	316,009		
Toplam	947979,517	2991			

*p<0.05

Farklılığın hangi alt değişkenden kaynaklandığının tespit edilmesi için post-hoc test (Bonferroni) yapılmıştır. Buna göre yardımcı sağlık hizmetleri ve idari hizmetler grubundaki katılımcıların sağlık hizmetleri ve teknik hizmetler grubuna göre daha yüksek memnuniyet düzeyinde oldukları görülmektedir.

Tablo 6. Hizmet Sınıfları Açısından Çalışan Memnuniyeti İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Hizmet Sınıfları 1	Hizmet Sınıfları 2	Ortalama Fark	St. Hata	p
Yardımcı sağlık hizmetleri	Sağlık hizmetleri	2,74933	,90417	,014*

*p<0.05

H_4: Çalışan memnuniyeti çalışanların hastanede çalışma süresi açısından farklılaşmaktadır.

Çalışan memnuniyetinin çalışanların hastanede çalışma süresi açısından farklılığı için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre çalışan memnuniyeti hastanede çalışma süresi değişkeni açısından farklılık gösterdiğinden (F:16,554; p=0,00) H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Çalışma Süresi Açısından Çalışan Memnuniyeti İçin Çoklu Karşılaştırmalar

	Kareler Top.	Ser. Der.	Ort. Kare	F	p
Gruplar Arası	15498,517	3	5166,172	16,554	,000*
Gruplar İçi	932481,000	2988	312,075		
Toplam	947979,517	2991			

*p<0.05

Farklılığın hangi alt değişkenden kaynaklandığının tespit edilmesi için post-hoc test (Bonferroni) yapılmıştır. Buna göre çalışma süresi 16-25 yıl olan katılımcıların, çalışma süresi 1-5 yıl olanlara göre daha yüksek memnuniyet düzeyinde oldukları, benzer şekilde 16-25 yıl ile 25 ve üstü çalışanların 6-15 yıl çalışanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 8. Çalışma Süresi Açısından Çalışan Memnuniyeti İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çalışma Süresi 1	Çalışma Süresi 2	Ortalama Fark	St.Hata	p
1-5	16-25	3,60035	,90459	,000*
	25 ve üstü	3,85970	1,08826	,002*
6-15	16-25	3,60035	,90459	,000*
	25 ve üstü	3,85970	1,08826	,002*

*p<0.05

TARTIŞMA

Son yıllarda sağlık kurumlarında verimlilik kriterleri doğrultusunda çalışanların memnuniyet oranlarını ve motivasyonlarını artırıcı çalışmaların yapılıp yapılmadığı denetlenmektedir. Bu doğrultuda sağlık çalışanları için memnuniyet anketleri yapılmakta, şikâyet ve geribildirimleri yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli durumlarda iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır (Sağlık Bakanlığı 2018). Sağlık çalışanlarının iş doyumunun artması onlardan hizmet alan hastaların da tatminlerinin artmasına olumlu katlı sağlamaktadır. Nitekim Türkiye'de yapılan bir çalışmada sağlık çalışanlarının memnuniyetinin hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediği ve artmasına neden olduğu saptanmıştır (Yılmaz & Karakuş, 2023). Konu ile ilgili yapılan başka bir çalışmada sağlık çalışanlarının memnuniyetinin hizmet kalitesi ve hasta memnuniyeti ile pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. İlgili çalışmada, çalışan memnuniyetine yüksek düzeyde katkı sağlayan faktörlerin meslektaşların desteği, çalışma ortamı ve koşullarının iyi olması ve ödüllendirme olduğu saptanmıştır (Chaulagain, 2012). Sağlık kurumlarında güvenli bir çalışma ortamının oluşturulması ve çalışan memnuniyetinin artırılması konusunda liderler önemli bir rol oynamaktadır. Sağlık kurumlarındaki yöneticilerin sergilediği olumlu liderlik davranışlarının artması, çalışanların performansı, iş doyumu ve hizmet kalitesi üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır. Yönetimsel süreçler ve politikalar, etkili liderlik davranışlarıyla sağlık ortamına yeni bir perspektif kazandırmakta, bu da sağlık kurumlarında kaliteyi artırarak hem hastalar hem de çalışanlar için faydalı ortamların oluşmasını sağlamaktadır (Özdemir, 2019).

Çalışmamızda, kadınların memnuniyet oranının erkeklere göre daha yüksek bulunmuştur. Ancak Havle ve arkadaşları tarafından konu ile ilgili yapılan bir çalışmada; erkeklerin iş doyumu puan ortalamasının kadın çalışanlarınkinden daha yüksek bulunmuştur (Havle vd., 2008). Bu bulgular, cinsiyetin farklı araştırmalarda iş doyumunu etkileme durumunun değişkenlik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu farklılığın, örneklem özelliklerinden veya çalışılan yerinin farklılıklarından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Çalışmamızda 50 yaş üstü katılımcıların memnuniyet oranının diğer yaş gruplarına göre memnuniyet oranının daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca benzer şekilde bir çalışmada katılımcıların yaş ortalamasının artmasıyla, iş doyumunun da arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Kaya & Oğuzöncül, 2016). Bu sonucun çalışanın yaşının artması ile mesleki deneyimin/iş doyumlarının da arttığı şeklinde düşünülmektedir.

Kurumda 1-5 arası çalınanların 16-25 ve 25 yıl ve üzeri çalışanlara göre daha az iş doyumuna sahip oldukları görülmektedir. Bu durumda kurumda çalışma süresinin uzamasının iş doyumu üzerinde olumlu etki sağladığı söylenebilir. Konu ile ilgili yapılan benzer bir çalışmada, çalışma yılı arttıkça iş doyum düzeylerinin de arttığı belirtilmiştir (Golbasi vd., 2008). Benzer şekilde Çevik ve Korkmaz tarafından Türkiye'de yapılan bir araştırmada çalışanların yaşının artması ile iş

doyumlarının da arttığı saptanmıştır (Çevik & Korkmaz, 2014). Ancak, konuya ilişkin diğer bazı çalışmalarda, çalışma yılı ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı gözlemlenmiştir(Çiçekli vd., 2020; Rao & Malik, 2012).

Çalışmamızda idari hizmetler ve yardımcı sağlık hizmetlerinde çalışanların memnuniyet düzeyinin sağlık hizmetleri ve teknik hizmetlerde çalışanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonuç idari hizmetler ve yardımcı sağlık hizmetlerinde çalışanların sağlık hizmetleri grubundaki katılımcılara nazaran sağlık hizmetleri süreçleri ve hastalar ile daha az doğrudan etkileşimde bulunması ile açıklanabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık çalışanlarının memnuniyet düzeyini olumsuz etkileyen değişkenlere karşı gerekli önlemlerin alınmasının, hizmet kalitesinin artmasında olumlu etkisi olacaktır. Çalışanların kurumdan beklentilerinin ve isteklerinin değişken olduğu düşünülürse, çalışan memnuniyeti düzenli olarak ölçülerek elde edilen sonuçlara göre düzeltici ve önleyici faaliyetlerin oluşturulması önerilmektedir. Çalışma sonuçlarının memnuniyet düzeyini etkileyen değişkenleri belirlemek ve birbirleri ile ilişkisini ortaya koymak açısından ileriki çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sağlık personeli memnuniyet anketlerinde ön plana çıkan ve çalışanların önemsediği konulardan birisi de sağlık çalışanlarının profesyonelleşme ve mesleki saygınlıklarının artırılmasına yönelik beklentileridir. Bu anlamda profesyonelleşme ve mesleki saygınlığın artırılması amacıyla, sağlık çalışanlarına uzmanlaşma süreçlerinde destek sağlanmalı ve uzmanlık alanları, görev, yetki ve sorumlukları net bir şekilde tanımlanmalıdır. Bu hedefe ulaşmak amacıyla hem eğitim fırsatları sunulmalı hem de uzman kadro olanakları geliştirilmeli ve iyileştirilmelidir.

Yazar Katkı Oranı ve Çıkar Çatışması Beyanı: Yazarlar çalışmaya eşit katkı sunmuştur ve yazarlar arasında her hangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKLAR

Ariani, D. W. (2015). Employee satisfaction and service quality: Is there relations. International Journal of Business Research And Management, *6* (3), 33-44.

Aslan Ş., Özata M. & Mete M., (2007). Sağlık Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetimine Ulaşmada İç Müşteri Memnuniyeti: Dr. Faruk Sükan Doğum ve Çocuk Hastanesi Örneği. V. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi. Antalya

Aydın R. & Kutlu Y. (2001). Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi İle Olan İlişkisini Belirleme, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, *5* (2), 37-45.

Chaulagain, N., & Khadka, D. K. (2012). Factors influencing job satisfaction among healthcare professionals at Tilganga eye centre, Kathmandu, Nepal. International Journal of Scientific & Technology Research, *1* (11), 32-36.

Chen, M. F., Ho, C. H., Lin, C. F., Chung, M. H., Chao, W. C., Chou, H. L., & Li, C. K. (2016). Organisation-based self-esteem mediates the effects of social support and job satisfaction on intention to stay in nurses. Journal of nursing management, *24* (1), 88-96. https://doi.org/10.1111/jonm.12276

Çevik, N.K.& Korkmaz, O. (2014). Türkiye'de yaşam doyumu ve iş doyumu arasındaki ilişkinin iki değişkenli sıralı probit model analizi, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, *7* (1), 126-145.

Çiçekli, N., Doğruyol, A. & Ayan, M., (2020). Yoğun bakım hemşirelerinin iş doyumu düzeylerinin belirlenmesi, Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, *22* (1-3), 43-52.

Doğan, S. & Karataş, A. (2011). Örgütsel Etiğin Çalışan Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (37), 1-40.

Erdoğan, S., Nahcivan, N., Esin, M.N., Seçginli, S., & Coşansu, G. (2021). Hemşirelikte Araştırma: Süreç, Uygulama Kritik. Nobel Tıp Kitabevleri, 4. Baskı, İstanbul.

Golbasi, Z., Kelleci, M. & Dogan, S. (2008) Relationships between coping strategies, individual characteristics, and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-Sectional Questionnaire Survey. International Journal of Nursing Studies, *45*, 1800-1806. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.06.009

Havle, N., İlnem, M.C., Yener, F. & Gümüş, H (2008). İstanbul'da çalışan psikiyatristlerde tükenmişlik, iş doyumu ve bunların çeşitli değişkenlerle ilişkisi. Düşünen Adam Dergisi, *21* (1-4), 4-13.

Hunter, W. & Tietyen, D. (1997). Business to Business Marketing: Creating a Community of Customers, Lincolnwood-Illinois, McGraw-Hill Professional.

Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2020). Job satisfaction. Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs, (Edited By Valerie I. Sessa, Nathan A. Bowling) Routlange Publishing, NY, 207-241.

Kaya F., Oğuzöncül, A.F., (2016). Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. Dicle Tıp Dergisi; *43* (2), 248-255. https://doi.org/10.5798/diclemedj.0921.2016.02.0675

Leonardi, F. (2018). The definition of health: towards new perspectives. International Journal of Health Services, *48* (4), 735-748. https://doi.org/10.1177/0020731418782653

Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. International Journal of Nursing Studies, *49* (8), 1017-1038. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009

Özdemir, Ç., Hamide, N., Çakır, R., Küçükali, R. (2019). Sağlık yöneticilerinin liderlik özellikleri. Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, *13* (19), 2892 2907. https://doi.org/10.26466/opus.555047

Özer A. & Çakıl E., (2007). Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi, *5*, 140-143.

Rao T.K. & Malik, S. (2012). Job Satisfaction among Nurses: A Comparative Study of Nurses Employed in Government and Private Hospitals. Biz and Bytes.J of Appld Mngement and Comp Scenc, *1* (1), 1-22.

Roelen, C. A. M., Magerøy, N., Van Rhenen, W., Groothoff, J. W., Van der Klink, J. J. L., Pallesen, S., ... & Moen, B. E. (2013). Low job satisfaction does not identify nurses at risk of future sickness absence: results from a Norwegian cohortstudy. International Journal of NursingS tudies, *50* (3), 366-373. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.09.012

Saari, L. M., &Judge, T. A. (2004). Employeeattitudesandjobsatisfaction. Human Resource Management, *43* (4), 395-407.

Sageer, A., Rafat, S., &Agarwal, P. (2012). Identification of variablesaffectingemployeesatisfactionandtheirimpact on theorganization. IOSR Journal of businessandmanagement, *5* (1),32-39.https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2023.08.003

Sağlık Bakanlığı (2018). Hastane Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi. (https:// dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/23217, c295aacad71e460db0d9405fdaab6961pdf. pdf?0, Erişim Tarihi: 04.07.2024

Sağlık Bakanlığı (2019). Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi. T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı. https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/TR,13444/guncel-rehberler.html, Erişim Tarihi: 03.07.2024

World Health Organization. (2003). Quality and accreditation in healthcare services: a global review, https://iris.who.int/handle/10665/68410, Erişim Tarihi: 14.8.2024

Yılmaz, F. K., & Karakuş, S. (2023). The relationship between healthcare workers' satisfaction level and patients' satisfaction: Results of a path analysis model. Journal of Healthcare Quality Research, *38* (6), 338-345.