Employee Satisfaction in Hospitals with Afilasyo; Sample of Training and Research Hospital of University of Muğla Sıtkı Koçman

Afiliasyon Uygulanan Hastanelerde Çalışan Memnuniyeti; Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği

Afiliye Hastane / Afilasyo Hospital

Nazlı Ülger[1], Ercan Baldemir[2], Betül Battaloğlu İnanç[3]
[1]Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi,
[2]Biyoistatistik ABD. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Tıp Fakültesi,
[3]Aile Hekimliği A.B.D. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Muğla, Türkiye

Özet

Amaç: Bu çalışmanın amacı, afiliasyon uygulanan bir kurum olan, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde, kaliteli ve verimli hizmet verilmesinde, önemli bir yeri olan çalışan memnuniyetine etki eden faktörlerin belirlenmesidir. Gereç ve Yöntem: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesi, çalışanlarına anket uygulandı. Verileri, SPSS programında, güvenilirlik analizi, ortalama analizi ve karşılaştırma analizi ve tek yönlü varyans (ANOVA) analizi ile değerlendirildi. Bulgular: Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda, iş yerinde yaşanan sözel, psikolojik ve fiziksel her türlü değişiklik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma olmak üzere tükenmişliğin ve memnuniyetsizliğin üzerinde doğrudan etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bu durum, iş tatmini ve çalışma gücünü de doğrudan etkilemektedir. Tartışma: Sağlık çalışanları arasında, farklı boyut ve düzeylerde tükenmişlik sendromu vardır. Dolayısı ile, hastalara daha iyi hizmet sunumuna, doğrudan katkısı olacağından, çalışanların çalışma koşulları ve refahının geliştirilmesine dikkat edilmesi; sağlık çalışanlarının kurum ve toplum bakımından öneminin vurgulanması ve toplumsal statülerinin geliştirilmesi için çalışmalar yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler

Afiliasyon; Sağlık İşletmeleri; Çalışan Memnuniyeti; Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Abstract

Aim: To determine the factors of which affect the employee satisfaction and has a an important role in giving qualified and efficient servise in Muğla Sıtkı Koçman University Training and Research Hospital where affiliation is applied. Material and Method: Questionnaire form was made to Muğla Sıtkı Koçman University Training and Research Hospital employees. The data in the research taken from the questionnaires were transferred to SPSS for analysis. As statistical analysis; reliability analysis and comparative analysis of the average one way analysis of variance (ANOVA) analysis was performed. Results: According to results, verbal, mobbing and physical every kind of effect on burn out dimensions and unsatisfied, emotional exhaustion and depersonalization. Additionally, these conditions, has directly effect on job satisfaction and working cooperation. Discussion: There is burn out syndrome between health employees' different dimensions and levels. As a result, contribute directly to beter patient services will be, it is suggested pay attenion to improve working conditions and welfare of health employees, highlight the importance the employees in terms of institutions and community and development of social status of employees.

Keywords

Afilasyo; Health Businesses; Employee Satisfaction; Muğla Sıtkı Koçman University

DOI: 10.4328/JCAM.3388 Received: 11.03.2015 Accepted: 27.03.2015 Printed: 01.04.2015 J Clin Anal Med 2015;6(suppl 2): 168-72
Corresponding Author: Betül Battaloğlu İnanç, Aile Hekimliği A.B.D. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Muğla, Türkiye.
T.: +90 2522141326-28 F.: +90 2522111345 E-Mail: betulbattaloglu00@gmail.com

Giriş

Sağlık hizmetleri, standart değildir. Sunulan hizmet, onu sunan kişiye göre değiştiği gibi, zaman içinde aynı kişi düzeyinde de sabit kalmaz. Sunulan hizmetin kalitesi de, buna bağlı olarak farklılık göstermektedir [1]. Sağlık çalışanlarının, çalışma saatleri içerisinde, çok sayıda hasta ile karşılaşması, insan hayatı ile ilgili önemli kararlar vermek durumunda kalması, bu kararların ciddi sonuçları ile yüz yüze olması, hata yapmaktan kaçınmaya çalışması gibi, sıkıntılı ve gerginleştirici durumlarla sürekli olarak karşı karşıya kalmaktadırlar [2]. Çalışan memnuniyeti konusunda yapılan bilimsel araştırmaların geçmişi 1930'lu yıllara uzanmaktadır [3]. Çalışan memnuniyeti, başarı, başarının tanınması, işin kendisi, sorumluluk, büyüme ve ilerlemeyi kapsayan, pozitif bir duygusal durumdur [4]. İşletmelerde, çalışanların motivasyonunda etkili olan faktörlerin, dışsal, sosyal ve maddifaktörler kadar, kendi amaçları için, daha iyi çalışarak içsel olarak motive olması da oldukça önemlidir [5]. Çalışanlar, fiziksel, sosyal ve psikolojik güvenliğe de önem verirler. Ayrıca kurum imajı, kurum içi iletişim, yöneticiye bağlılık, çalışma arkadaşlarına bağlılık, kuruma bağlılık da çalışan memnuniyetini etkileyen önemli faktörler olarak sayılabilir. Çalışan memnuniyeti kurumların başarısında büyük önem taşımaktadır [3]. Kurumlar arası işbirliği olarak görülen afiliasyon, insan gücü ve alt yapıya yönelik kaynakların verimli kullanılmasıdır. Afiliasyon ile üniversitelerde, yönetim ve işletme, eğitim ve araştırma kadrolarının yükü azaltılmak istenmekte ve nitelikli insan gücü yetiştirmek, yeni bilgiler keşfetmek, üretmek, kaliteli sağlık hizmeti sunmak, hizmet maliyetlerini azaltmak, kurumlara her konuda iyileştirme sağlayabilmek, kendini ve çalışanlarını geliştirmesi istenmektedir [6]. Bu bağlamda, ülkemizde, henüz sınırlı olarak tartışılabilen, kurumlar arası afiliasyonun, nasıl ve ne ölçüde kabul gördüğünün bir değerlendirmesini yaparak, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesi çalışanlarının, kaliteli ve verimli hizmet verilmesinde önemli bir yeri olan çalışan memnuniyetine etki eden faktörlerinin, ülkemiz verileri itibariyle de ilk olarak belirlemeyi amaçladık.

Gereç ve Yöntem

Araştırma evrenini, Muğla Sıtkı Koçman Eğitim ve Araştırma Hastanesinde 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında görev yapan sağlık personeli oluşturmaktadır. Toplam personel sayısı 1000 olup, bu sayı ana kütlemizi oluşturmuştur. Yapılan hesaplamalar sonucu kabul edilebilir örneklem büyüklüğü ise 278 olmuştur. Elde edilen veriler ışığında, söz konusu hastanede, toplam 278 kişiye 25.08-25.11.2014 tarihleri arasında çalışan memnuniyeti anketi uygulanmıştır. Etik kurul onayı alınmış ve hasta bilgilendirilmiş onam formları kişilere açıklanmıştır. Çalışan memnuniyet anketi soruları hazırlanırken, ilgili literatürden ve benzer araştırma metotlarından yararlanılmıştır. Anketin hazırlanmasından önce, ön anket yapılmış, ön anket sonucunda, sağlık personelinin çalıştıkları kurumun afiliye bir hastane olarak hizmet vermesi sonrası, memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları belirlenmeye çalışılmıştır. Alınan yanıtlar doğrultusunda, anket sorularının anlaşılıp anlaşılmadığı saptanarak ankete son şekli verilmiştir. Çalışan memnuniyet anket formu; 5'li likert soru tipinde 34 soru, 5 demografik özellikli toplam 39 sorudan oluşmaktadır. 5'li likert tipi sorularda ölçeğin seçenekleri; kesinlikle katılıyorum (1), katılıyorum (2), kararsızım (3), katılmıyorum (4), kesinlikle katılmıyorum (5) şeklinde hazırlanmıştır. Anket araştırması için gerekli veriler, yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Çalışan memnuniyet anketi, verilerinin istatistiksel değerlendirilmesi ve güvenirlilik analizleri, SPSS for Windows (Statistical Package for Social Sciencesfor Windows) 20.0 paket programında yapılmıştır. İstatistik verileri; güvenilirlik analizi, ortalama analizi ve karşılaştırma analizi ve tek yönlü varyans (ANOVA) analizi, parametrik olmayan testlerden iki seçenekli sorularda Mann-Whitney U, diğerleri için Kruskal Wallis testleriyle ile değerlendirildi. Afiliye bir hastane olarak hizmet veren Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde çalışan memnuniyet düzeylerini belirlemek için geliştirilen 34 sorunun Cronbach'salpha katsayısı 0,715 bulunmuştur. Cronbach'salpha geçerlilik, güvenirlilik değerlendirmesi, eğitim ve çalışan güvenliği faktörü (0,917); personel arasındaki sorunlar faktörü (0,788); koordinasyon faktörü (0,622) olarak bulunmuştur. Koordinasyon faktörü için soru 14, (Hastane idaresi tarafından çalışanları ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek ödeme ilave vb..) mekanizmaları daha iyi işletilmektedir) çıkarıldığında Cronbach'salpha katsayısı 0,622 olarak elde edilmiştir. Bütün Cronbach'salpha katsayıları 0,6 üzerinde bulunmuş ve anlamlı kabul edilmiştir. Çalışan memnuniyeti, faktör analizinde, faktör sayısı denemeleri sonucunda en iyi denemeyi %45 açıklamayla 3 faktör olarak belirlenmiştir. Bu faktörlerin Cronbach'salpha değerleri; Eğitim ve çalışan güvenliği faktörü (0,917), personelin çalıştığı kurumla ilgili sorunlar faktörü (0,788) ve kurumlar arası koordinasyon ve iş tanımı faktörü (0,622) şeklindedir. Bütün değişkenlerin hem KalmogoravSmirrnov, hem de ShopiroWilk testleri, α=0,05'in altında olup normallik varsayımı sağlanmamaktadır. Logaritmik düzeltme yapıldığında da normallik varsayımı sağlanmadığı görülmüştür.

Bulgular

Çalışmaya katılanların %79,2'sini Devlet Hastanesinde, %20 ,8'ini ise Tıp Fakültesinde görev yapan sağlık personeli oluşturmaktadır. Katılımcıların %61,8'i kadın, %38,2'si erkektir. Katılımcıların, yaş dağılımlarının büyük bir bölümünü, 36-45 yaş aralığında (n=130; %46,7) olan sağlık çalışanları oluşturur. Kurumda çalışma süreleri incelendiğinde, %28,7 ile 2-5 yıl çalışanların, %22,4 ile 16 yıl ve üzeri çalışanların ve en az olarak da %14,3 ile 11-15 yıl arası çalışanların olduğu görülmektedir. Katılımcıların meslek dağılımları ise, % 32,1 ile hemşireler çoğunlukta, %15,7 ile uzman hekimler ikinci sıklıkta, %4,3 ile teknik personel en az kısmı oluşturmaktadır. Afiliasyondan sonra, hastanenin iş yükünün daha da artmış (%69,8), çalışan personel motivasyonunun düşmüş (%55,1), personel arasındaki hoşnutsuzlukların hastalara yansıyabildiği (%36,2) tespit edilmiştir. Afiliasyondan, daha çok devlet hastanesi personelinin rahatsızlığı (%37,5), Devlet hastanesi ve Üniversite Hastanesi doktorları (%42,6) ve personeli (%29,4) arasında bir takım çekişmelerin olduğu, başhekimliğin koordinasyonu sağlamada zorlandığı (%32,6) alınan yüksek yoğunluklu cevaplar olarak tespit edildi. Personel sayısının yetersizliğinden fazla mesai yapıldığı (%29,5), performans değerlendirme sisteminden dolayı daha fazla mesai yapılmaya çalışıldığı (%40,5), fazla mesai saatlerinin düzenlenmesinde sıkıntılar olduğu (%57,4), yüksek yoğunluklarda göze çarpmaktadır. İnsan kaynakları kullanımının efektif olmadığı (%60,5), hastane idaresi tarafından çalışanları ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek

ödeme ilave vb..) mekanizmalarının iyi işletilmediği (%77,1), çalışanlara yönelik hizmet içi eğitimlerin yıl içinde sık düzenlenmediği (%48,6), çalışan güvenliği ilgili yeterli eğitimlerin (%44,6), yaralanmaları /iş kazalarını önlemeye yönelik teknik alt yapı oluşturulmasının yetersizliğinin (%34,5), çalışan güvenliği yetersizliğinin (%51,9), sorunun çözümü için personel ile birlikte çözüm üretilmesi ve önlem alınması (%55,0) konusunun, yüksek sıklıktaki yakınma sebepleri arasında olduğu görüldü. Çalışılan birimde, açık ve sınırları belirlenmiş yazılı bir görev tanımının olmadığı (%51,8) ciddi bir sıkıntı olarak tespit edildi. Çalışma mekanı ve koşulları ile ilgili düzenlemeler yapılırken, görüşlere başvurulmasının yetersizliği (%5,8), ergonomik düzenlemelere dikkat (%4,4) konusu düşük olumlu cevaplarla bildirildi. Çalışılan birimlerde güvenlik önlem artışının (%9,5), hastane yöneticilerine sorunların daha rahat iletme imkanının (%10,2), yönetimin iş yerine ait sorunlarla daha fazla ilgilenir olmasının (%14,0), yönetimin kurum vizyon, misyon ve kalite hedefleri konusunda yeterli bilgilendirilmelerin (%23,6), işleyiş konusunda önerilerin dikkate alınmasının (%14,7) yetersizlikleri, çalışanların olumsuz olarak bildirdikleri koşullardır. Afiliasyon'dan sonra, çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşünme (%30,8), afiliasyon hizmetinin verilmesinin yararlı olduğunun düşünülmesinin (%13,2), afiliasyon hizmeti veren Fakülte/Hastane'nin haksızlıklara yol açtığının düşünülmesi (%52,5), afiliasyon uygulanmasının asistan eğitiminde yetersiz olduğunu düşünme (%35,6) varlığı görüldü. Verilen cevapların cinsiyet değişken analizlerinde, erkekler (Ort: 3,8526, Güven Aralığı (GA): 3,6959←→4,0093), kadınlara (Ort:3,5022, GA: 3,3718←→3,6326) oranla kurumun afiliye bir hastane olarak hizmet vermesine eğitim ve çalışan güvenliği açısından daha olumsuz bakmaktadır (sig.=0,001). Personelin çalıştığı kurumla ilgili sorunları açısından kadınların (Ort: 2,4215, GA: 2,3225←→2,5206), erkeklere (Ort: 2,1660, GA: 2,0038←→2,3281) oranla afiliasyonun özellikle iş yükü açısından çeşitli sorunlara yol açtığını değerlendirdikleri görülmektedir (sig.=0,002). Devlet Hastanesi ve Tıp Fakültesi çalışanlarının, kurum ve yaş değişkenlerinde anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Tablo 1 ve 2' de, çalışma yılı ve unvan değişkenlerine göre analizleri görülmektedir

Tablo 1. Çalışma yılı değişkenlerine göre analizler

Çalışma Yılı		Eğitim ve Çalışan Güvenliği Faktörü	Personelin Çalıştığı Kurumla İlgili Sorunlar Faktörü	Kurumlar Arası Koordinasyon ve İş Tanımı Faktörü
2 Yıldan Az	Ortalama	3,6522	2,1565	2,9565
	Güven Aralığı	3,4538←→3,8506	1,9286←→2,3845	2,8549←→3,0981
2-5 Yıl	Ortalama	3,6387	2,2882	2,9353
	Güven Aralığı	3,4316←→3,8457	2,1289←→2,4476	2,7939←→3,0767
6-10 Yıl	Ortalama	3,6639	2,4059	3,1000
	Güven Aralığı	3,8580←→3,9698	2,1553←→2,6565	2,8570←→3,3430
11-15 Yıl	Ortalama	3,7429	2,1600	2,9000
	Güven Aralığı	3,4424←→4,0433	1,9360←→2,3840	2,7634←→3,0366
16 Yıl ve Üstü	Ortalama	3,5901	2,5435	3,1087
	Güven Aralığı	3,3907←→3,7895	2,3649←→2,7221	2,9851←→3,2323
Kuruskal-Wallıs Test	Chi-Square	4,161	13,541	10,694
	Asymp.Sig.	0,385	0,009	0,030

Tartışma

Gerek fen, gerekse sosyal bilimlerde, bilimsel araştırmalarda elde edilen verilerinçözümlenmesinde ve bulguların yorumlanmasında istatistik yöntemleri yoğun olarak kullanılmaktadır [7]. Bu bağlamda, çalışan memnuniyeti ölçümü açısından kullanılan anket formunun geçerlik ve güvenirliği de değerlendirilerek, daha sonraki çalışmalarda kullanılabilecek yeterlikte bulundu. Dünyada afiliasyon birçok ülkede uygulanmaktadır. Üniversiteler, Tıp fakültelerinde sadece eğitim ve araştırma kadrosu bulundurarak, klinik eğitimlerini; devlet, vakıf ya da özel hastanelerde yaptırmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde, klinik stajlar tıp fakültesi hastanelerinde veya fakültelerin anlaşmalı olduğu afiliye hastanelerde yapılmaktadır. Bu işbirliği genellikle birden fazla hastane ile olmaktadır [6]. Türkiye'de 18 Şubat 2011 tarihinde Sağlık Bakanlığının yayınladığı yönetmelikle bu uygulama, yürürlüğe girmiştir. Üniversite ve Sağlık Bakanlığı hastaneleri arasında yapılan ortak kullanım protokolleri ile Rize, Sakarya, Marmara, Erzincan, Ahi Evran, Giresun, Yıldırım Beyazıt, İzmir Katip Çelebi, İstanbul Medeniyet Üniversiteleri, Ordu, Muğla olmak üzere toplam 12 Üniversite ile Sağlık Bakanlığı hastaneleri (Devlet hastanesi ve Eğitim Araştırma Hastanesi) arasında ortak kullanım protokolü yapılmıştır [8]. Çalışmamız, henüz, yeni sayılabilecek bir uygulamanın sonuçlarını değerlendirmenin, sonraki adımlar için bir temel teşkil edebileceği bağlamında düşünülerek yapılmıştır. T.C. Sağlık Bakanlığı, tüm ülkeyi kapsayacak sağlık personeli memnuniyeti araştırmasını yaparak, kamu sağlık personelinin iş doyumu, motivasyon ve bağlılık tutumlarını, sağlıkta dönüşüm programı ile ilgili görüşlerini ve ayrıca sayılan bu özellikleri etkileyen etmenleri belirlemeyi hedeflemiştir. Yapılan çalışmanın sonucunda; performansa dayalı ek ödeme birinci sırada ele alınması gereken konu olarak ortaya çıkmakta, izin kullanma sırasında ek ödeneğin kesilmesi, meslekler arası büyük farklılıkların olması ve ek ödemelerin geleceğiyle ilgili belirsizlik algısı, bu konudaki temel sorunlar olarak tespit edilmiştir [9]. Sağlık çalışanlarının, iş doyumu ile algılanan iş stresi çalışmalarında da, iş stresi yüksek ve doyum düşüktür ve dikkati çeken diğer nokta, bütün gruplarda dışsal doyum puanla-rının çok düşük bulunmasıdır. Dışsal doyum puanı, kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve ast-üst ilişkileri, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ilişkin öğelerden oluşmaktadır [10]. Bunun yanında demokratik ve katılımcı olmayan, hiyerarşik, merkeziyetçi ve bürokratik bir yönetim anlayışının olması, objektif ödüllendirme araçlarının eksikliği, güvensizlik, rol belirsizliği ve çatışması, zaman baskısı, yeteneklerini gösterememe, aşırı yasaklar, yöneticilerden destek alamama, rekabetin engellenmesi ve çalışanların terfi ve mesleki gelecek konusunda belirsizlik yaşamaları da, çalışan memnuniyetini etkileyen unsurlar olarak ifade edilebilir [11]. Çalışmamız, bu perspektifte, hemen hemen diğer çalışmalarda da tespit edilmiş çalışan memnuniyetsizliğine sebep olan faktörlerin, afiliasyonda da tespit edildiğini göstermiştir. Bu durum bize, çalışma hayatında, kişileri memnuniyetsizlik ve tükenmişliğe iten sebeplerin hemen hemen benzer olduğunu da hatırlatmıştır. Çalışma bulgularımızda da olduğu gibi, görev ve sorumluluklarının açıkça belirtilmemiş olması, çalışanların farklı öğrenim düzeylerine sahip olma-

Tablo 2. Ünvan değişkenlerine göre analizler

Unvan		Eğitim ve Çalışan Güvenliği Faktörü	Personelin Çalıştığı Kurumla İlgili Sorunlar Faktörü	Kurumlar Arası Koordinasyon ve İş Tanımı Faktörü
Öğretim Görevlisi	Ortalama	3,5238	2,3400	2,8333
	Güven Aralığı	3,3121←→3,7355	2,0803←→2,5997	2,5985←→3,0681
Uzman Hekim	Ortalama	3,8286	2,2800	2,7750
	Güven Aralığı	3,5761←→4,0811	2,0419←→2,5181	2,6249←→2,9251
Hemşire	Ortalama	3,4328	2,3824	3,0118
	Güven Aralığı	3,2332←→3,6324	2,2445←→2,5202	2,8916←→3,1319
Ebe	Ortalama	3,5000	2,0800	2,9400
	Güven Aralığı	3,1859←→3,8141	1,7482←→2,4118	2,6144←→3,2656
Sağlık Memuru	Ortalama	4,2679	2,0875	3,5375
	Güven Aralığı	3,9374←→4,5984	1,7637←→2,4113	3,2250←→3,8500
İdari Memur	Ortalama	3,6238	2,4133	3,0600
	Güven Aralığı	3,3455←→3,9021	2,1452←→2,6815	2,9215←→3,1985
Teknik Personel	Ortalama	3,5476	2,0000	2,9333
	Güven Aralığı	3,0308←→4,0645	1,4102←→2,5898	2,6229←→3,2438
Diğer	Ortalama	3,9206	2,4667	3,1778
	Güven Aralığı	3,5182←→4,3230	2,0681←→2,8652	2,9405←→3,4151
KuruskalWallıs Test	Chi-Square	15,267	8,466	22,942
	Asymp.Sig.	0,009	0,132	0,000

ları, bazı meslek gruplarının vardiya sistemi ile çalışıyor olması, sağlık sektöründe alt yapı ve yönetsel yetersizlikler, özlük hakları sorunları, uzun çalışma saatleri, olumsuz çalışma koşulları, yoğun iş yükü, stres, duygusal destek verme zorunluluğu, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, uyku düzeninin bozulması, tutulan nöbet sayısının fazla olması sağlık personelinin üzerindeki temel stres kaynakları ve iş doyumunu etkileyen faktörler olarak gösterilmektedir [12]. Bu nedenle yöneticiler tarafından öncelikle çalışanlar arasında dengeli ve adil bir iş dağılımı yapılmalı, ayrıca çalışanların görev tanımları yazılı olarak kayıt altına alınmalı ve çalışanlarla iletişim kanalları açık tutulmalı diye düşünmekteyiz. Bireysel faktörler açısından bir değerlendirme yapıldığında; kurum için önemli iş yapıyor olmak ve iş arkadaşlarıyla uyumlu çalışma, bölümler arası iyi diyalog oldukça etkili olan motivasyon ve memnuniyet kriterleri arasındadır [13]. Ayrıca, afiliasyondan sonra, çalışan memnuniyet oranlarının düşmesi, iki kurumun (Üniversite Hastanesi-Devlet Hastanesi), birlikte kullanım alt yapısı oluşturulmadan uygulamaya geçildiğinin de göstergesi olabileceğini; çoğu çalışanın afiliasyondan memnun olmak bir yana, afiliasyonun, eğitim veren ve birlikte kullanımdan çok, bir ele geçirme ve hükmetme olarak algılandığı izlenimini yaratmıştır. Bu sebeple öncelikle kurum yöneticileri tarafından; afiliasyonun anlamı, getirileri yarar ve sakıncaları ile ilgili uygulanabilir bir eğitim süreci hazırlanmalı ve düzenlenmeli, aslında her şeyde en temel olan gibi, öncelikle çalışanlar daha fazla bilgilendirilmelidir diye düşünmekteyiz. Çünkü, üniversite hastanelerindeki, eğitim ve bilimsel araştırmaların, Sağlık Bakanlığı hastaneleri ile afiliye olmaları durumunda hastane çalışanlarına da katkı sağlayabileceği, eğitim yeterliliklerinin karşılanabileceği akla gelmektedir. İş doyumunun artması bile söz konusu olabilecektir. İş doyumu, bireyin işi ve işyeri hakkındaki genel duygu, düşünce kalıpları hakkında fikir verebilecek önemli bir değişkendir. Diğer bir ifade ile iş doyumu, bireyin işyerine yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir. Yani, bireyin iş yaşamını, memnuniyet verici bir durum olarak algılamasıdır. İş doyumu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar, çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve üretim yapmanın sağladığı bir mutluluk akla gelmektedir [14]. Çalışmalarda, kamu çalışanlarını motive eden faktörler olarak, ücret artırımı, gelecek güvencesi, yükselme olanağı, iyi ve sağlıklı çalışma koşulları, kendilerini gösterme olanağı, üstlerle iyi ilişkiler kurmak, üstlerin kendilerine adil davranması, üstlerce beğenilmek, özel sorunlara ilgi ve yardım, örgütün üyesi olduğu duygusunu geliştirmek gibi motivasyon faktörleri olarak bulunmuştur [13]. Ancak, tüm bunların ötesinde, bireysel olumsuzlukların yanında kurumsal olarak da iş verimliliğinin ve hizmet kalitesinin azalması, işten ayrılmayı düşünme ve ayrılmalarda artış, deneyimli personelin kaybı gibi sonuçlara da yol açan bir memnuniyetsizlik [15], çalışanlarda tükenme kavramının varlığını desteklemektedir. Türkiye ve dünyada yapılan çalışmalarda, tükenmişlik yaşama olasılığı açısından, sağlık çalışanları en riskli meslek gruplarından birisidir [12]. Algılanan kurumsal destek, kurum çalışanlarının kendilerini güvende hissetmeleri ve arkasında kurumun varlığını hissetmeleri önemlidir. Her zaman kurumun desteğini yanı başında hisseden çalışanlar, işlerine daha sıkı bağlanacaklar ve işyerinden ayrılmayı düşünmeyeceklerdir. Çalışanların öneri ve şikâyetlerinin dinlenmemesi, dikkate alınmaması, bireylerin kabul görmediklerini hissetmelerine, iş etkileşiminden doğan psikolojik anlamın yokluğuna neden olabilir [16]. Yeni bir koordinasyonun kuruluyor olması, kendi sağlık alt yapıları ile daha rekabetçi olmayı tercih eden, afiliye sağlık kuruluşlarının; kurumsal yönetişim, standart ve prosedürlerinin geliştirilmesi, hasta güvenliği ve kalite yönetimi, personel ve yönetim, klinik geliştirme, kıyaslama (benchmarking), performans geliştirme ve uluslararası akreditasyon ile ilgili yardıma ihtiyaç duyabilir. Afiliye hastanelerde, işte bu noktada, iş birliği yapılacak olan kurum iyi seçilmeli ve ihtiyaç duyulan kademelerde yapılan anlaşmalarönce planlanmalıdır [6]. Görülmektedir ki, dengeler çok iyi kurulmalı, afiliasyona adım atılırken, yardım almaktan kaçınılmamalı, tanıtım faaliyetlerinde kurum ve çalışan yararına da ağırlık verilerek, çalışanlara bu atılımın kavratılmasının yanında, çalışana önem vererek korku ve endişeleri giderilmeye çalışılmalı diye düşünmekteyiz. Çünkü, afiliasyonun, insan gücü ve alt yapıya yönelik kaynakların verimli kullanılması, verimli koordinasyonu olduğu düşünülürse, bunun oldukça gerekli olduğu da hatırlanır düşüncesindeyiz. Çalışmamızda, koordinasyon yokluğunun ötesinde, bir takım hoşnutsuz yansımaların tespit edilmesi, performansı artırmak isteyen yöneticilerin, çalışanların tutum ve davranışlarını, arzu ve isteklerini, fikir ve duygularını ve bunlara etki eden faktörleri dikkate alması gerekliliği görülmüştür düşüncesindeyiz. Motive olamayan personelin olumlu performans göstermesi beklenmemelidir. Çünkü, işyerlerinde, işlerin yürütülmesinde bilgi akışı önemlidir. Alınan kararların iletilmesi, çalışanlardan gelen isteklerin değerlendirilmesi için iletişim kanalının çok iyi işlemesi gerekmektedir. Ancak iletişim sisteminde aksamalar olursa organizasyonda tıkanıklıklar meydana gelir ve bunun sonucunda da işler tam anlamıyla yapılamaz. İletişim sistemindeki aksamalar, organizasyonlarda tıkanıklıklara neden olur.

İletişim engelleri nedeniyle amaçların iyi anlatılamaması birimler arasında farklılaşmalara neden olabilmektedir. Organizasyon içindeki, kişilerin ve birimlerin farklılaşması ise çatışmalara, ortaya çıkan çatışmalar da bireylerin yaptıkları işlere yabancılaşmasına neden olur [17]. Bu tükenmişlik düzeyinin, sağlık çalışanlarında, çeşitli değişkenlere göre incelenmesinde, cinsiyet ve medeni duruma göre memnuniyet puanlarında fark yok iken, meslek grupları içerisinde laboratuar-anestezi ve röntgen teknisyenlerinden oluşan grubun memnuniyet puanları diğer meslek gruplarına göre düşük bulunmuştur. Hizmet yıllarına göre memnuniyet puanları karşılaştırıldığında mesleğinin ilk 5 yılında olan grubun memnuniyet puanı daha düşük saptanmıştır. Toplam memnuniyet puanları, çalışma ortamında sözel veya fiziksel şiddet gören ve hizmet-içi eğitimlere katılmayan, kurumdan ayrılmayı düşünen, çalışma işleyişinde fikirlerinin alınmadığını düşünen gruplarda daha düşük saptanmıştır [16]. Çalışmamızda, çalışma yılı değişkenine göre yapılan analizlerde, personelin çalıştığı kurumla ilgili sorunları ve çalışma süresinin 16 yıl ve üstü çalışanların, kurumun afiliye bir kurum olarak hizmet vermesine daha olumsuz baktığı değerlendirilmiştir. Ki bu durum, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı ile tükenmişliğin komponenti olarak değerlendirilmiştir [18]. Yani, çalışan motivasyon ve desteği yetersiz gözükmektedir. Ayrıca, çalışanlar dışında, kurumlar, özellikle sanayi devriminden sonra, kâr sağlayan araçlar olarak görülmeye başlanmıştır. Çalışma etkinliğinin artık, insanı psikolojik ve fiziksel olarak ne kadar tatmin ettiğinden çok, daha fazla kâr elde etmeye yönelik olarak, ne kadar verim elde ettirdiği daha önemli hale gelmiştir. Böylelikle insanın öz etkinliği olarak çalışma, insanın var olma alanı olmaktan çıkıp insanın istemsiz, zorlama bir etkinliği haline gelmiştir [19]. Bu yeni oluşan durumun, kişiyi huzursuz etmesi anlaşılabilir gözükmektedir. Bireyin duygusal açıdan sahip olduğu enerjiyi yitirmesi; onu birlikte çalıştığı ve hizmet sunduğu insanlara karşı duyarsızlaştırır, beraberinde kişisel başarı duygusu azalır ve tükenmişlik yaşanılması kaçınılmaz bir hâl alır. Personelin kendini geliştirmesinin desteklenmesi, güçlendirilmesi, işle ilgili kararlarda personelin tanınması beklenen kalite sonuçlarının yakalanması açısından önemlidir. Sağlık çalışanları çalıştıkları kurumu benimsemeli ve organizasyonun parçası olduklarını hissetmelidir. Çünkü sağlık hizmetlerinin bel kemiği çalışanlarıdır. Afiliasyonun, farklı kurumların eğitim anlayışlarında paralellik sağlamak, bilgi ve deneyim alışverişi yaparak bilgi gücünün paylaşılmasını ve hasta yararına en iyi şekilde kullanılmasını mümkün kılmak olduğu düşünülürse, söz konusu sorunların çözümünün Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinin yararına olacağı ve Muğla ilinde henüz yeni olan afiliasyon uygulamasının geleceği için büyük önem taşımaktadır kanaati oluşmaktadır.

Çıkar Çakışması ve Finansman Beyanı

Bu çalışmada çıkar çakışması ve finansman destek alındığı beyan edilmemiştir.

Kaynaklar

1. Şensoy N, Özmen A, Doğan N, Ercan A, Karabekir HS. Afyonkarahisar il merkezinde birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti araştırması. J Clin Anal Med 2014;5(1):29-34.
2. Saygılı M, Çelik Y. Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ile iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. Hacettepe Sağlık Derg 2011;14(1):39-71.
3. Doğan S, Karataş A. Örgütsel etiğin çalışan memnuniyetine etkisi üzerine bir araştırma. Erciyes Üniversitesi İİBF Derg 2011;37:1-40.
4. Ünalan D, Çetinkaya F, Özyurt Ö, Kayabaşı A. Bir Üniversite hastanesinde çalışan sekreterlerde iş memnuniyeti. Hacettepe Sağlık Derg 2006;9(1):1-18.
5. Kılıç R, Keklik B. Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerinde bir araştırma. Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Derg 2012;14(2):147-60.
6. Budak M. Özel hastanelerin yabancı hastanelerle afiliasyonuna genel bakış. Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Platformu Derg 2013;26:80-1.
7. Karagöz Y, Ekici S. Sosyal bilimlerde yapılan uygulamalı araştırmalarda kullanılan istatistiksel teknikler ve ölçekler. CÜ İİBF Derg 2004;5(1):25-43.
8. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, Sağlık Bakanlığı, editors. Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarına ait sağlık tesisleri ve üniversitelere ait ilgili birimlerin birlikte kullanımı ve işbirliği usul ve esasları hakkında yönetmelik. Ankara: Bakanlıklar Press; 2014.p.28989.
9. Akdağ R, editor. Sağlık personeli memnuniyet araştırması. Ankara: Opus Basın Yayın; 2010.p.1-50.
10. Erşan EE, Yıldırım G, Doğan O, Doğan S. Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. Anadolu Psikiyatri Derg 2013;14:115-21.
11. Soysal A. Çalışanlarda tükenmişlik düzeyinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: K. Maraş Emniyet Müdürlüğü'nde bir araştırma. Kilis 7 Aralık Üniversitesi İİBF Derg 2010;(Özel sayı):55-80.
12. Karsavuran S. Sağlık sektöründe tükenmişlik: Ankara' daki sağlık bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri. HÜ İİBF Derg 2014;32(2):133-65.
13. Öztürk Z, Dündar H. Örgütsel motivasyon ve kamu çalışanlarını motive eden faktörler. CU İİBF Derg 2003;4:2.
14. Akşit Aşık N. Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. Türk İdare Derg 2010;467:31-51.
15. Şenturan L, Gülseven-Karabacak B, Ecevit-Alpar S, Sabuncu N. Hemodiyaliz ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Derg 2009;2(2):33-45.
16. Vural F, Aydın Dura A, Fil Ş, Çiftçi S, Torun SD, Patan R. Sağlık çalışanlarında memnuniyet, kurumda kalma ve örgütsel bağlılığa etki eden faktörler. Balıkesir Sağlık Bilimleri Derg 2012;1(3):137-44.
17. Ertürk M. Organizasyonlarda çatışma, çatışma nedenleri, çatışmanın yönetimi ve Erciyes Üniversitesi'nde bir anket uygulaması. Erciyes Üniversitesi IIBF Derg 1994;11:26-49.
18. Kebapçı A, Akyolcu N. Acil birimlerde çalışan hemşirelerde çalışma ortamının tükenmişlik düzeylerine etkisi. Tr J EmergMed 2011;11(2):59-67.
19. Sat S, Ay Ü. Banka çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Çukurova Üniversitesi İİBF Derg 2010;14(2):47-66.

How to cite this article:
Ülger N, Baldemir E, İnanç BB. Employee Satisfaction in Hospitals with Afilasyo; Sample of Training and Research Hospital of University of Muğla Sıtkı Koçman. J Clin Anal Med 2015;6(suppl 2): 168-72.