

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ MEMNUNİYET KRİTERLERİ

**DR. AHMET URAL
ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
TIP FAKÜLTESİ DEKAN V.**



AİBÜ TIP FAKÜLTESİ & İZZET BAYSAL EĞİTİM ARAŞTIRMA HASTANESİ



Mesleksel tatmin kriterleri

- Mesleki tatmin: işle ilgili genel görüş ve işin farklı boyutları hakkındaki algı
 1. İşin kendisi: sorumluluk verme, ilgi uyandırma ve sağladığı gelişim imkanları
 2. Süpervizyonun kalitesi: teknik yardım ve sosyal destek
 3. Çalışanlarla ilişkiler: Sosyal uyum ve saygı
 4. Terfi olanakları
 5. Ücret

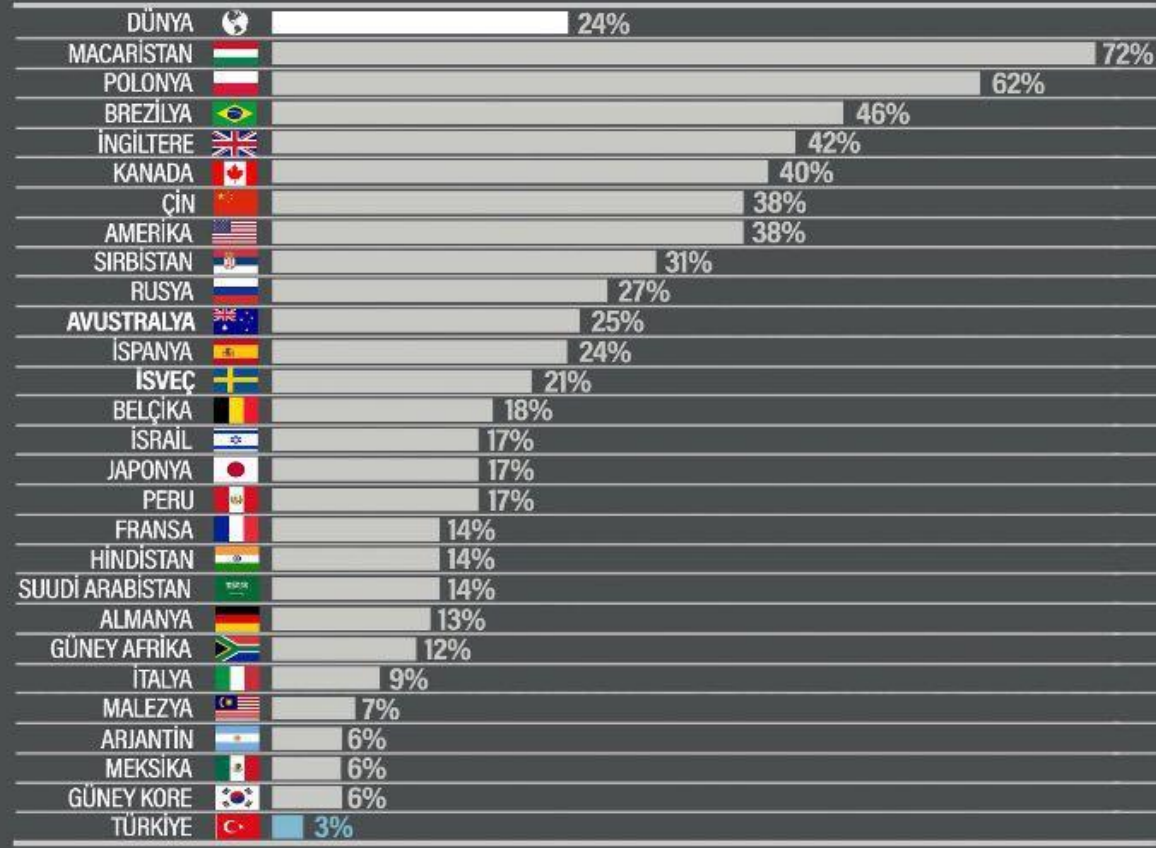
Sağlık çalışanlarının memnuniyet kriterleri

- Sağlık çalışanlarının memnuniyeti:
Çalışma yaşamı ve sağlık hizmetlerinin kalitesi
Organizasyonun yapısı ve iş akış şemalarının sağlıklı olarak gerçekleşmesi
- Hasta memnuniyeti ve sağlık hizmetlerinin kaliteli olarak sürdürülmesi



SAĞLIK SİSTEMİ

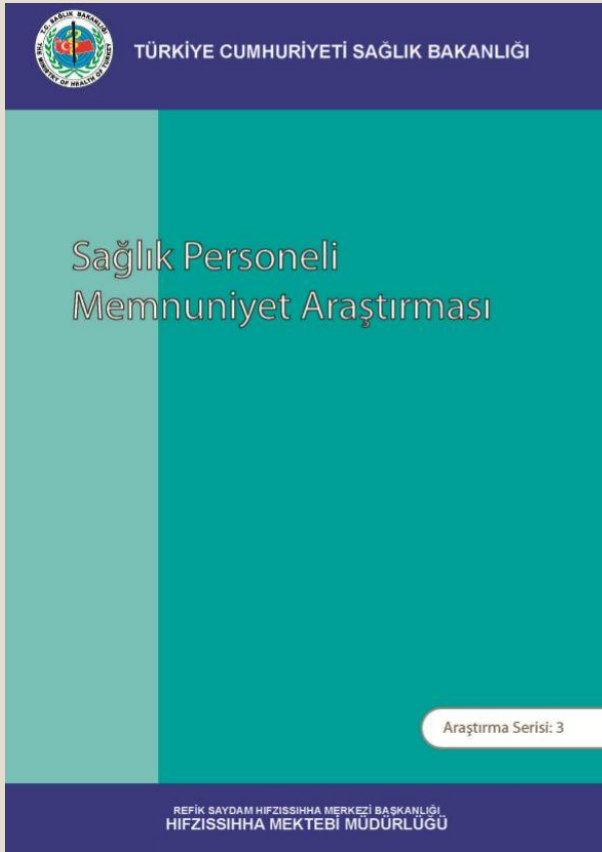
Deneklere ülkelerinde en çok endişe ettikleri üç konu soruldu. "Sağlık sistemi" diyenlerin oranı Türkiye'de sadece yüzde 3.



27 ülke, 16-64 yaş arası 20.202 kişi

Kaynak: IPSOS

Sağlık personeli memnuniyet araştırması



- Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı Hıfzıssıhha Mektebi Müdürlüğü, 2010, Ankara

Sağlık personeli memnuniyet araştırması

- Memnuniyet: Kişisel deneyimleri ve beklentileri, bireysel ve toplumsal değerler, motivasyon, bağlılık, iş doyumunu gibi işle ilgili tutumları içinde barındırması ve her birey için farklı anlamları içermesinden dolayı karmaşık bir kavram
- Sağlık sektörü: emek yoğun ve insan ilişkileri ön planda
- Yapılan işlerin st düzeyde dikkat ve hassasiyet gerektirmesi, hataların telafisinin mümkün olmama ihtimali $\leftarrow \rightarrow$ sağlık alanındaki çalışanların mesleki memnuniyetlerinin arttırılması gerekliliği

Kurgu

- Rastgele yöntemle seçilen toplam 327 sağlık kuruluşunda 4983 sağlık personeli
- Araştırma aracı dört bölümden oluşmakta:
 - Birinci bölüm:** Bağımsız değişken grubu (demografik veriler, eğitim gibi konular)
 - İkinci bölüm:** İş doyumu, motivasyon ve bağlılık (tutum) soruları,
 - Üçüncü bölüm:** Sağlıkta Dönüşüm Programı ile ilgili soruları,
 - Dördüncü bölüm:** Sağlık personelinin beklentileri ve diğer özelliklerine ilişkin bilgiler
- Sorulara cevap seçenekleri 1 en olumlu, 6 en olumsuz durumu gösterecek biçimde 1'den 6'ya kadar sıralanmıştır.

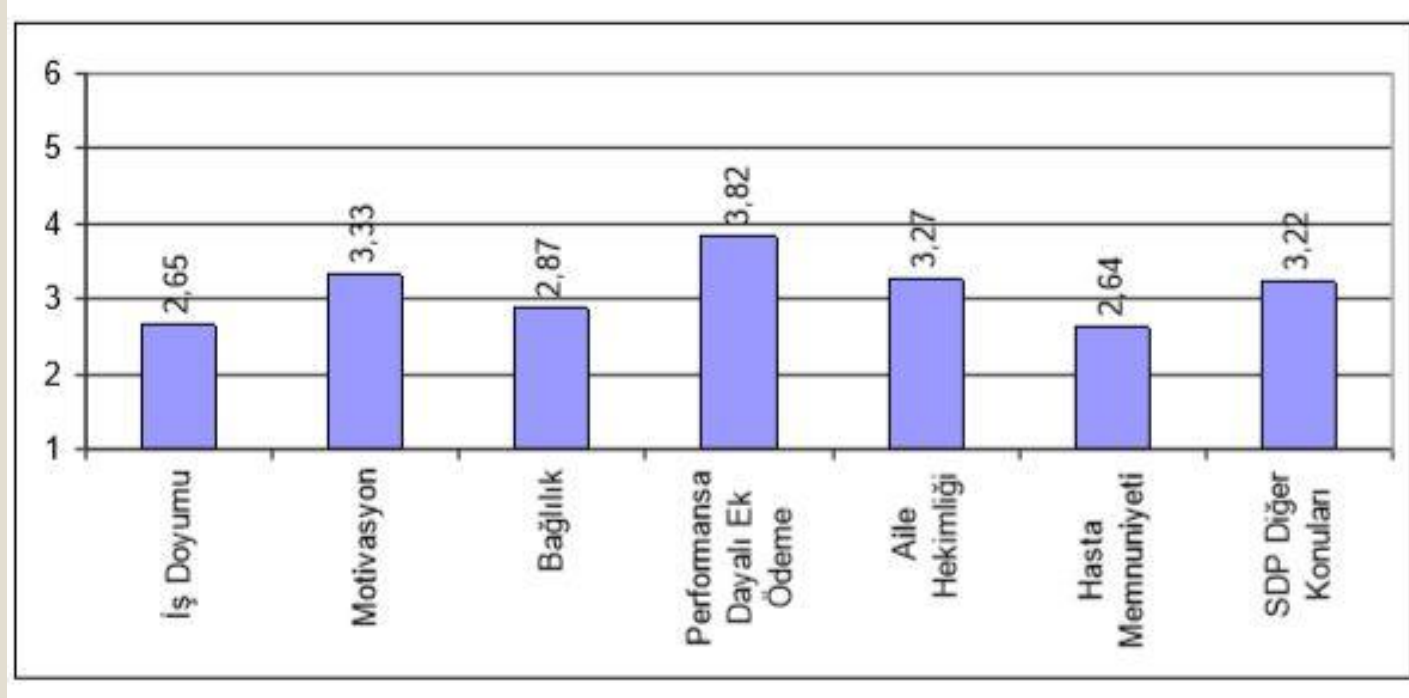
Yöntem

- Seçilen sağlık personelinin, 39 görüşmeci tarafından saha şefleri ve proje merkezinin gözetim ve kontrolünde ziyaret edilerek, geliştirilen soru formu doldurması temin edilmiştir.
- Veri toplama: toplam 42 ilde, eşzamanlı, 6 saha ekibi tarafından, 6 hafta

Bulgular

- İncelenen tutum ve görüşlerden, performansa dayalı ek ödeme dışında kalan diğer tüm değişkenlerin ortalama puanları, ölçeğin olumlu yarısında, 3.5 puanın altında ölçülmüştür.
- En olumlu puanlar: personelin iş doyumu düzeyi, hasta memnuniyeti hakkındaki görüşleri ve bağlılık düzeyleri
- Motivasyon puanı, aile hekimliği hakkındaki görüşler ve Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın diğer bileşenleri hakkındaki görüşler ise olumlu tarafta kalmasına karşın, olumsuz değerlendirilen performansa dayalı ek ödeme puanına yakın

Bulgular



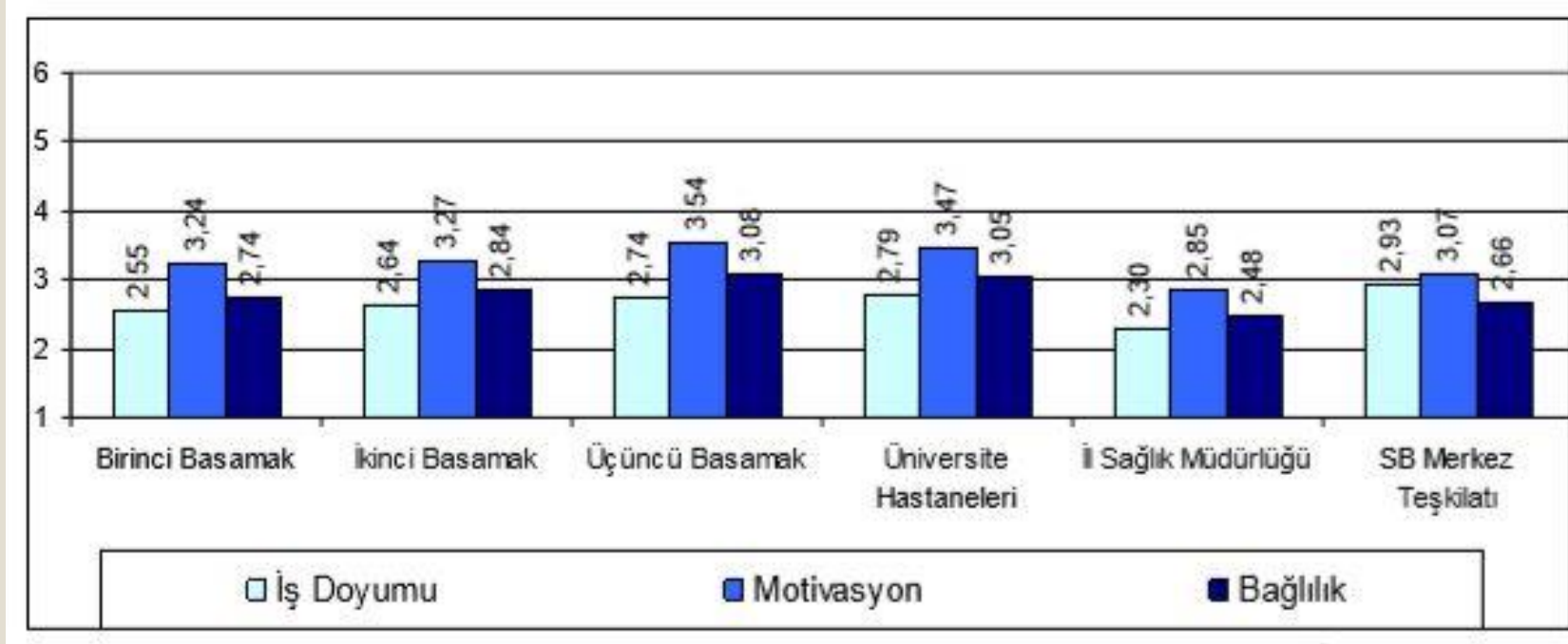
Bulgular

- Sağlık alışanlarının iş doyumunu; birinci (metropoller) ve altıncı bölgelerde (Adıyaman, Kars, Mardin, Van) görev yapanlarda, Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı ve üniversitelerde çalışanlarda, asistanlarda ve hemşirelerde daha düşük
- Motivasyon ise; birinci ve altıncı bölgelerde hizmet veren, niversite ve üçüncü basamak hastanelerinde, kentsel alanda görev yapan ve asistan olarak görevini icra edenlerde daha düşük

Bulgular

- Meslekler açısından bakıldığında bağıllık, aile hekimleri ve idarecilerde en yüksek; asistanlar ve hemşire/ebelerde en düşük
- Personelin performansa dayalı ek ödeme ile ilgili görüşleri birinci ve ikinci bölgelerde en olumsuz. Bu konudaki görüşler, illerin gelişmişlik düzeyi azaldıkça daha olumlu hale gelmekte.
- Performansa dayalı ek ödeme ile ilgili en olumsuz görüşleri, üniversite ve üçüncü basamak hastanelerinde hizmet veren, kentsel yörede çalışan ve asistan ve hemşire olarak görev yapanlar beyan etmekte

Bulgular



Bulgular

- Hasta memnuniyeti ile ilgili daha olumsuz görüşler: Birinci ve ikinci bölgelerde çalışan, üniversite hastanelerinde görev alan, kentsel kesimde hizmet sunan ve asistan olarak görev yapan sağlık çalışanları
- Bağlılık birinci bölgede en düşük, dördüncü ve beşinci bölgelerde ise en yüksektir. En az bağlılık oranları üniversite ve üçüncü basamak hastanelerindeyken; en yüksek bağlılık Sağlık Bakanlığı Merkez teşkilatı ve İl Sağlık Müdürlüğü kadrolarında

Bulgular

- Yaş ilerledikçe tutum ve görüşler iyileşmekte
- Kadınların tutum ve görüşleri daha olumsuz
- Evli olan sağlık personeli, daha olumlu tutum ve görüşe sahip
- Gelir arttıkça tutum ve görüşler olumlu yönde seyretmekte. Meslekte geçirilen süre uzadıkça hem iş doyumunu, hem motivasyonu hem de bağlılığı artmaktadır

Bulgular

- Sağlık alışanlarının beklentileri açısından incelendiğinde ise; sağlık personeli örgün eğitimi yeterli bulurken yaygın eğitimleri yeterli bulmamakta
- Sözleşmeli olarak, kırsal bölgede ya da yurt dışında çalışmaya -yapılacak iyileştirmelere rağmen- genel olarak sıcak bakılmıyor.
- Haftalık alışma saati arttıkça ve vardiyalı çalıştıkça sağlık çalışanlarının tutum ve görüşleri olumsuzlaşmakta. Sağlık alışanlarının yarıya yakını atamaların adil olmadığını düşünmekte

Bulgular

- İncelenen değişkenler öncelik sırasına konulduğunda, performansa dayalı ek ödeme, birinci sırada ele alınması gereken konu
- İzin kullanma sırasında ek ödeneğın kesilmesi, meslekler arasında ek ödemede büyük farklılıklar olması, ek ödemelerin geleceğıyle ilgili belirsizlik, bu konudaki temel sorunlar
- Ek ödemelerle ilgili ifade edilen beklentileri dikkate alacak biçimde performans değerlendirme sisteminin gözden geçirilerek gerekli düzenlemeler yapılmalı

Bulgular

- İkinci sırada, personelin motivasyon düzeyindeki düşüklük
- Motivasyon düşüklüğü: temel olarak ücretlendirmeden duyulan tatminsizlikle ilişkili
- Genç yaşta, kadın, bekâr, gelir düzeyi düşük, meslekte ve kuruluştaki yeni olan, 657'ye tabi, vardiyalı usulüyle çalışan, haftalık çalışma saati uzun olan sağlık çalışanlarının işle ilgili görüş ve tutumlarının düşük olması nedeniyle, bu grup öncelikle dikkate alınması gereken personel

JOB SATISFACTION OF HEALTH-CARE WORKERS AT HEALTH CENTERS IN VIENTIANE CAPITAL AND BOLIKHAMSAI PROVINCE, LAO PDR

- Nagoya J Med Sci 2013; 75: 233 ~ 241.
- Katılımcılar: Toplam 164 sağlık çalışanı (hekim, hemşire ve yardımcı sağlık personeli)



JOB SATISFACTION OF HEALTH-CARE WORKERS AT HEALTH CENTERS IN VIENTIANE CAPITAL AND BOLIKHAMSAI PROVINCE, LAO PDR

- Sağlık çalışanları 17 parametreyle ilgili olarak olumlu görüş bildirirken, maaş/ücret konusunda olumsuz görüş bildirmişlerdir.
- En yüksek oranda mesleki tatmin: 1. çalışma yöntemini seçme özgürlüğü, 2. işin farklı bileşenleri olması, 3. sorumluluk (inisiyatif) alma miktarı ve 4. diğer çalışanlarla ilişkiler

JOB SATISFACTION OF HEALTH-CARE WORKERS AT HEALTH CENTERS IN VIENTIANE CAPITAL AND BOLIKHAMSAI PROVINCE, LAO PDR

- Sağlık merkezlerinde toplam mesleki tatmin oranları: 79.88% memnun, 15.85% orta derecede memnun, ve 4.27% memnun değil
- Erkek çalışanlarda en yüksek memnuniyet: 1. işteki çeşitlilikle ilgili olup; 2. çalışma yöntemi seçme özgürlüğü, 3. karar alma mekanizmalarına katılım
- Kadınlarda memnuniyet: 1. alınan sorumluluk miktarı, 2. çalışma yöntemi seçme özgürlüğü, 3. diğer çalışanlarla ilişkiler ve 4. işteki çeşitlilik

Toplam mesleki tatmin ve incelenen parametreler arasındaki ilişki

1. İşyerinde çatışma/sorun çözümü (0.79 < 0.001)
2. Diğer çalışanlarla ilişkiler (0.76 < 0.001)
3. Organizasyonel yapı (0.71 < 0.001)
4. İşin çeşitliliği (0.68 < 0.001)
5. Karar mekanizmalarında yer alma (0.67 < 0.001)
6. Süpervizörlerden destek (0.66 < 0.001)
7. İş güvenliği (0.64 < 0.001)
8. İş hakkındaki genel görüş (0.63 < 0.001)
9. Mesleki gelişim imkanları (0.63 < 0.001)

10. Sorumluluk miktarı (0.63 < 0.001)
11. Toplam çalışma süresi (0.62 < 0.001)
12. Yeteneklerini kullanma fırsatı (0.62 < 0.001)
13. Maaş (0.58 < 0.001)
14. Çalışma yöntemi seçme özgürlüğü (0.56 < 0.001)
15. İşyeri fiziksel koşulları (0.53 < 0.001)
16. Yeteneklerin kullanımı (0.53 < 0.001)
17. Fazla mesai ücreti (0.47 < 0.001)
18. Eğitim olanakları (0.47 < 0.001)

Sağlık alışanlarında mesleki tatmini etkileyen parametreler

- Toplam mesleki tatmin 31-40 yaş aralığında daha iyi düzeyde
- >5 yıl çalışma tecrübesi olanlarda, ≤ 5 yıl deneyimi olanlara göre daha fazla mesleki tatmin söz konusu
- İşyerinde liderlik pozisyonu olanların mesleki tatmin düzeyi daha iyi
- Yer, cinsiyet, medeni durum, profesyonel durum: mesleki tatmini anlamlı biçimde etkilemiyor.

Sağlık alışanlarında mesleki tatmini etkileyen parametreler

- Büyük şehirlerde yaşayan kişiler mesleki memnuniyeti daha fazla önemsemekte
- Mesleki tatminle ilgili en ne çıkan 3 kriter: iş yöntemini seçme özgürlüğü, işteki çeşitlilik miktarı ve alınan sorumluluk (inisiyatif) miktarı
- cretle ilgili hoşnutsuzluk sağlık sektöründe genel bir sorun. Gelir düzeyi yüksek ülkelerde bu sorun ne çıkmıyor.

Sağlık alışanlarında mesleki tatmini etkileyen parametreler

- İşveren ve nc kişilerin i ve dış motivasyon faktörlerini kullanarak çalışanların memnuniyet düzeyi üzerinde olumlu etki yapabilir.
- Bu noktada liderlik özellikleri ve kişiler arası ilişkilerin geliştirilmesi önemli
- Çalışanların karar alma mekanizmalarına dahil edilmesi ve kişiler arası sorunların üzülerek işyerinde iyi ilişkiler geliştirilmesinin desteklenmesi önem taşımaktadır.
- İşyerinde süpervizyon ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler sağlık çalışanlarının memnuniyetini etkileyen önemli faktörler

Sağlık alışanlarında mesleki tatmini etkileyen parametreler

- Çalışma ortamında geçirilen süre artıp daha fazla deneyim kazanıldıkça çalışanların işe ortamına uyumu artıyor. Oryantasyon eğitimi
- Toplumda görülen itibarın artmasıyla ilişkili olarak daha st pozisyonda çalışanlarda mesleki tatmin daha fazla
- Sağlık alışanları, yaptıkları işin st düzey sorumluluk, bilinç ve etik anlayışıyla yapılması gerektiğini bilmeli
- cret önemli bir faktör olmakla birlikte, kişiler arası ilişkilerden duyulan memnuniyet, kişisel gelişim olanakları, eğitim imkanları ve beklentileri ile işyerindeki durum hakkında gerçekçi bilgilendirmelerin yapılması, süpervizyon ve sosyal destek mekanizmaları gibi faktörler var.

Sağlık alışanlarında mesleki tatmini etkileyen parametreler

- Hasta memnuniyetini en fazla etkileyen parametre: sağlık çalışanlarının tutum ve davranışları
- Hasta memnuniyetini gözeten tüm sağlık kuruluşları, çalışanlarının memnuniyetini de gözetmek durumunda
- Sağlık alışanlarının ihtiyaçları karşılanmadığında hasta memnuniyetini sağlamak da güçleşmekte
- Yöneticiler, hastalara karşı olduğu kadar sağlık personelinin gereksinimlerine de duyarlı olmalı

Sağlık alışanlarında mesleki tatmini etkileyen parametreler

- Mesleki tatmini etkileyen faktörler: İşyeri koşullarının optimize edilmesi, karar alma ve problem çözüm mekanizmalarında yer almak, etkili iletişim ve fikrini özgürce ifade edebilmek
- Problem çözümünde kolektif yaklaşım ve yönetimin yaklaşımı kritik öneme sahip
- İniyatif, üretkenlik ve planlama aşamalarında çalışanların daha çok katılımının sağlanması
- İşyerinde bu ve benzeri motivasyon artırıcı çalışmalar yaygınlaştırılarak yürütülmeli



TEŞEKKÜR EDERİM....

ahmetural@ibu.edu.tr

