



# İstanbul Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire ve Ebelerin Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma

## A Study on Levels of Satisfaction of Nurses and Midwives Working in Istanbul Şişli Hamidiye Etfal Education and Research Hospital

Hatice ÇAKMAKCI<sup>1</sup>, Güven BEKTEMÜR<sup>2</sup>, Yıldız KÖSE<sup>3</sup>

<sup>1</sup>İstanbul Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü

<sup>2</sup>İstanbul Kamu Hastaneleri Birliği Beyoğlu Genel Sekreteri

<sup>3</sup>İstanbul Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşiresi

### ÖZ

**Amaç:** Tanımlayıcı tipteki bu çalışmada, bir kamu hastanesinde çalışan ebel/hemşirelerin memnuniyetini belirlemek amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Araştırmanın verileri bir kamu hastanesinde görev yapan ebel/hemşirelerin, çalıştıkları ortandan ve kurumdan memnuniyetlerini ölçmek ve memnuniyetlerini etkileyen faktörleri tespit etmek amaçlı anket soruları hazırlanmış ve 20 ebe ve hemşire ile pilot çalışma yapılmıştır. Çalışma; 396 ebe ve hemşireye anket uygulanarak yapılmıştır.

**Bulgular:** Ebe ve hemşirelerin %89.1'i kadındır. Çalışanların yaş dağılımı: %27.8'i 18-25 yaş, %23'ü 26-30 yaş, %18.4'ü 31-35 yaş, %16.4'ü 36-45 yaş, %14.4'ü 45 yaş ve üstüdür. Çalışmaya katılanların eğitim durumları %15.5'i lise, %22.1'i önlisans, %57'si lisans, %4.3'ü yüksek lisans. Çalışmaya katılanların %54.3'ü mesleği isteyerek seçtiğini, %70'i mesleği konusunda yeterli eğitimi aldığını, %64.1'i de mesleğini severek yaptığını belirtmiştir. Kurumda çalışmaktan memnun olanların oranı %30, kısmen memnun olanların oranı %37, memnun olmayanların oranı %33'tür. İş yükünün ve nöbet sayılarının fazla olması nedeniyle sosyal yaşamlarının olumsuz yönde etkilendiğini söyleyenlerin oranı %61'dir. Çalışmaya katılanların %40.9'u hemşirelerin en temel sorunlarının ücret yetersizliği olduğunu belirtmiştir. Kurumdan ayrılmak isteyenlerin oranı %55.8'dir. Ayrılmak isteyenlerin en büyük nedeni %45.8'le ulaşım zorluğudur.

**Sonuç:** Çalışanların yaşları ilerledikçe, meslekte geçirdikleri süre arttıkça ve çalıştıkları pozisyonlarda kaldıkça memnuniyetleri artmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire, iş memnuniyeti, hastane

### ABSTRACT

**Objective:** In this descriptive study, it is aimed to determine the satisfaction level of nurses and midwives working at a government hospital.

**Method:** Survey questions that aim to measure, and determine the factors affecting satisfaction levels of nurses and midwives working at a state from their working environment and institutions were developed and a pilot study was performed on 20 nurses and midwives. This questionnaire survey was administered on 396 nurses and midwives.

**Results:** Most (8.1%) of the nurses and midwives were women. Distribution of the ages of the employees with respective percentages were as follows; 18-25 yrs:27.8; 26-30 yrs 23%; 31-35 yrs: 18.4%, 36-45 yrs: 16.4%, and ≥ 45 yrs 14%. Educational status of the participants were as follows: high school (15.5%), associate degree (22.1%), bachelor's degree (4.3%), master's degree (57%). More than half (54.3%) of the respondents indicated that they had chosen their profession willingly, and 70% of them stated that they had received adequate training in the profession. Still 64.1% of them also reported that they liked to do their profession. The responders were fully (30%) or partially (37%) satisfied with their working environment in the institution, while 37% of them expressed their dissatisfaction. Sixty-one percent of them stated that heavy workload, and excessive number of shifts had a negative impact on their social life. Nearly half of (40.9%) them indicated insufficient wages as the most fundamental problem of the nurses, while 55.8% of them wanted to leave the institution they were working for mostly (45.8%) due to transportation difficulties.

**Conclusion:** The employees become more satisfied with their jobs in line with aging, longevity of their professional life, and maintenance of their position.

**Key Words:** Nurse, job satisfaction, hospital

Alındığı tarih: 06.07.2015

Kabul tarihi: 14.12.2015

Yazışma adresi: Hemşire Hatice Çakmakçı, Şişli Hamidiye Etfal Eğitim Araştırma Hastanesi, 34377 Şişli-İstanbul

e-posta: haticecakmakcibuyur@gmail.com

doi: 10.5222/jaren.2015.066

## GİRİŞ

Çalışanın memnun olmasının iş performansını artırdığı yadsınamaz bir gerçektir. Memnuniyet insanın işine seveerek gitmesine, işini seveerek yapmasına ve sahiplenmesine neden olmaktadır ve bu da verimliliği olumlu etkilemektedir.

Çalışma yaşamında yer almak isteyen her insan, eğitimi, alışkanlıkları doğrultusunda fiziksel beklentiler oluşturur ve bu beklentilerinin karşılanmasını ister. Bireyin gereksinimleri, aldığı eğitim, ücret beklentisi, kurumsal beklentiler ve sahip olduğu değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise ortaya çalışan memnuniyeti çıkacaktır. Çalışan memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği, ücret, işin yoğunluğu, işin zorluğu, fazla nöbet, yönetim tarzı, kişinin işe uyumu, iş arkadaşları, ikamet ettiği alanın kuruma uzaklığı durumlarına göre değişkenlik gösterebilmektedir. Hemşire ve ebeler farklı eğitim düzeylerine göre farklı ücret ödenmektedir. Özellikle aynı ortamda çalışan kişilerin farklı şekilde ücretlendirilmeleri memnuniyetsizliğe neden olabilmektedir. Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması ve bu yüzden daha fazla dikkat ve hassasiyet gerektirmesi nedeniyle, sağlık çalışanlarında mesleki memnuniyet daha da önem kazanmaktadır <sup>(1,2)</sup>.

İşletmelerde kişiler arasındaki haberleşme ayrı bir tatmin unsurudur. Yönetim açısından iyi haberleşmeden kasıt, kişilerin birbirine bilgi vermesi, talimat aktarması, sistemli rapor çıkarması, çalışanlar arası duyu ve bilgi bütünlüğünün sağlanmasıdır. Hemşirelik insan ilişkileri üzerine temellenmiş bir meslektir ve hemşirelik bakım sürecinin etkinliği hemşirenin diğer bireylerle etkin iletişim kurma yeteneğine bağlıdır. Hemşire bir yandan sözel ve sözel olmayan iletişim yoluyla bireyin yaşadıklarını anlamaya çalışmalı, diğer yandan kendini doğru anlatabilmeli, bir bakım verici olarak bakımı alan kişi ile etkili bir iletişim kurabilmelidir. Yatan hasta servisinde hasta ile kurum arasında en önemli bağlantı noktası hemşirelik hizmetleridir. Hemşirelik hizmetlerinin başarısı hastane memnuniyetini etkileyen önemli bir faktördür <sup>(1,3,4)</sup>.

Sağlık sisteminin bel kemiğini oluşturan hemşireler fazla nöbet, iş yükü fazlalığı, çalışma koşullarındaki farklılıklar, eğitim farklılığından kaynaklı ücret farkları gibi nedenlerle iş yaşamında yoğun stres yaşa-

maktadırlar. Aynı zamanda çoğunlukla kadın mesleği olması, işten sonra ev ve annelik rollerinin devam etmesi, kısa zaman diliminde her işe yetişmek zorunda kalması stresini ve yükünü artırmaktadır <sup>(2,5)</sup>.

Hemşirelerin iş yaşamındaki sorunlarının araştırıldığı çalışmalar incelendiğinde yurt içinde ve yurt dışında genel olarak aynı sorunları yaşadıkları belirlenmiştir. Çalışma saatlerinin fazla olması, ücret yetersizliği, görev, yetki ve sorumlulukların belirsizliği, hemşire sayısının yetersizliği, mesleğe saygı ve meslek bilincinin olmaması gibi sorunlar ortak belirtilen sorunlardır. Ancak bu konudaki araştırmalar yetersizdir <sup>(3,6-8)</sup>.

Sağlık profesyonellerinin çalışan güvenliğini sıklıkla enfeksiyon hastalıkları, ağrı, stres, şiddet, kesici ve delici yaralanmalar gibi sorunların etkilediği bildirilmektedir. Bu sorunlar kişide çeşitli hastalıkların yaşanmasına veya yaşamını kaybetmesi gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir <sup>(9)</sup>.

Araştırma, literatür kapsamında, hemşire ve ebelerin mesleki ve kurumsal memnuniyetini ve kurumdan ayrılma ve kalma durumlarını etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla planlanmış ve uygulanmıştır.

## YÖNTEM

Tanımlayıcı tipteki araştırmanın verileri Kasım 2014 tarihinde toplanmıştır. Araştırma Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan ebe ve hemşireler ile yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini araştırmanın yapıldığı tarihte izinli ya da raporlu olmayan, araştırmaya katılmayı kabul eden tüm hemşire ve ebeler (N=396) oluşturmuştur.

Araştırma verilerinin toplanmasında araştırmacılar tarafından literatüre dayandırılarak geliştirilen, 6'sı demografik özellikleri belirten toplam 31 sorudan oluşan veri toplama formu kullanılmıştır. Veri toplama formunda eğitim durumu, çalıştığı birim, yaş, cinsiyet, medeni durum, meslekteki çalışma yılı, mesleğini isteyerek seçme, mesleği ile ilgili aldığı eğitimi yeterli bulma durumu, mesleğini seveerek yapma durumu, kurumda çalışmaktan memnun olup olmama durumu, memnun değilse memnun olmama nedeni, yıllık izinlerini ve nöbet izinlerini zamanında ve tam olarak kullanıp kullanmama durumu, iş yükünün,



çalışma koşullarının sosyal yaşamını etkileyip etkilememe durumu, çalışan güvenliği yönünde yapılan uygulamaları yeterli görüp görmeme durumu, yönetime isteklerini iletip iletememe durumu, klinik içi uygulamalarda görüşlerine başvurulup vurulmadığı, fikirleri sorulduğu takdirde etkisinin ne olacağı, hemşire ve ebelerin en temel sorununun ne olduğu, kurumdan ayrılmak isteyip istememe durumları ile ayrılmak istedikleri takdirde bunun nedeninin ne olduğu yönünde sorular yer almıştır. Formun geçerliliğinin saptanması için kurumda çalışan 20 hemşireden formu doldurması istenmiştir. Form anlaşılır bulunduğundan herhangi bir değişiklik yapılmamıştır. Çalışmaya başlamadan önce kurumun Etik Kurulundan onay alınmıştır. Araştırmaya katılanlara çalışmanın amacı anlatılarak sözlü onayları alındıktan sonra anket doldurmaları sağlanmıştır.

İstatistiksel yöntem: Karşılaştırmalar sayısal değişkenler normal dağılım koşulunu sağlamadığından Mann-Whitney U testi ile, ikiden çok grup karşılaştırmaları Kruskal-Wallis testi ile yapıldı. Alt grup analizleri Mann-Whitney U testi ile yapıldı Bonferroni düzeltmesi ile yorumlandı. Kategorik değişkenlerin gruplar arasındaki oranları ki-kare analizi ile test edildi. Koşulların sağlanmadığı durumda Monte Carlo simülasyonu uygulandı. İstatistiksel alfa anlamlılık seviyesi  $p < 0.05$  olarak kabul edildi.

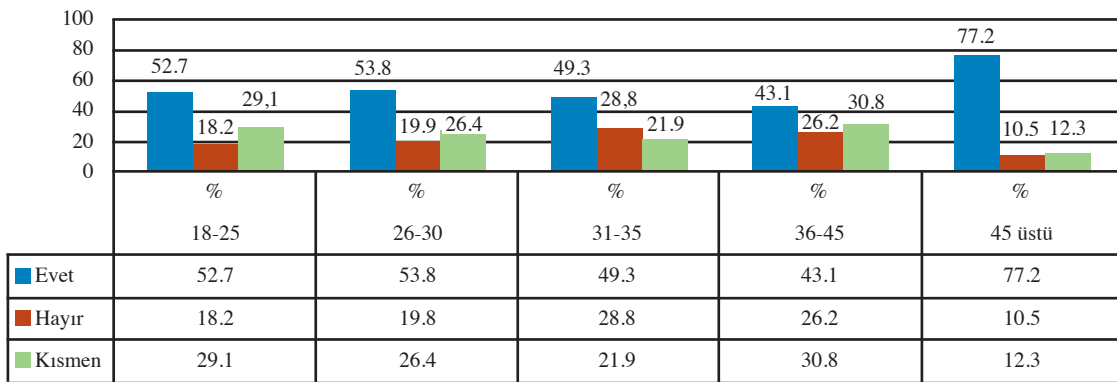
## BULGULAR

Çalışmaya dahil edilen 396 (hemşire-ebe) kişinin; %27.8'i 18-25 yaş, %89.1'i kadın, %50.3'ü bekar, %57'si lisans mezunu, %37.5'i klinik hemşiresi, %32.8'i 1-5 yıl çalışma yılı arasındadır (Tablo 1).

**Tablo 1. Araştırma Grubunun Çeşitli Özelliklerine Göre Dağılımı.**

Özellikler	N	%
Yaş	18-25 yaş	110 27.8
	26-30 yaş	91 23.0
	31-35 yaş	73 18.4
	36-45 yaş	65 16.4
	45 yaş üstü	57 14.4
Cinsiyet	Erkek	43 10.9
	Kadın	353 89.1
Medeni	Evli	197 49.7
	Bekar	199 50.3
Eğitim	Lise	61 15.5
	Önlisans	87 22.1
	Lisans	224 57.0
	Yüksek lisans	17 4.3
Pozisyon	Sorumlu hemşire	27 6.8
	Klinik hemşiresi	148 37.5
	Yoğun bakım hemşiresi	67 17.0
	Acil servis hemşiresi	52 13.2
	Poliklinik hemşiresi	45 11.4
	Ameliyat odası hemşiresi	42 10.6
	Eğitim birimi	1 0.3
	Diğer	13 3.3
	Meslekteki yıl	1 yıldan az
1-5 yıl arası		130 32.8
6-10 yıl arası		77 19.4
11-15 yıl arası		41 10.4
16-20 yıl arası		34 8.6
20 yıl ve üstü		76 19.2

Çalışan hemşire ve ebelerin mesleklerini isteyerek, severek yapma yönündeki görüşleri sorulduğunda; "Mesleğimi isteyerek seçtim" seçeneğine %54.3'ü evet yanıtını vermiştir. "Mesleğimle ilgili yeterli eğitimi aldığımı düşünüyorum" seçeneğine %70.2'si evet yanıtını vermiştir. Çalışmaya katılanların yaş grupları ile meslekleri ile ilgili yeterli eğitimi alma yönündeki görüşlerine yönelik durumları arasında ( $p=0.006$ ) anlamlı ilişki bulunmuştur (Grafik 1).



**Grafik 1. Mesleğimi İsteyerek Seçtim Diyenlerin Yaşlara Göre Dağılımı (%).**

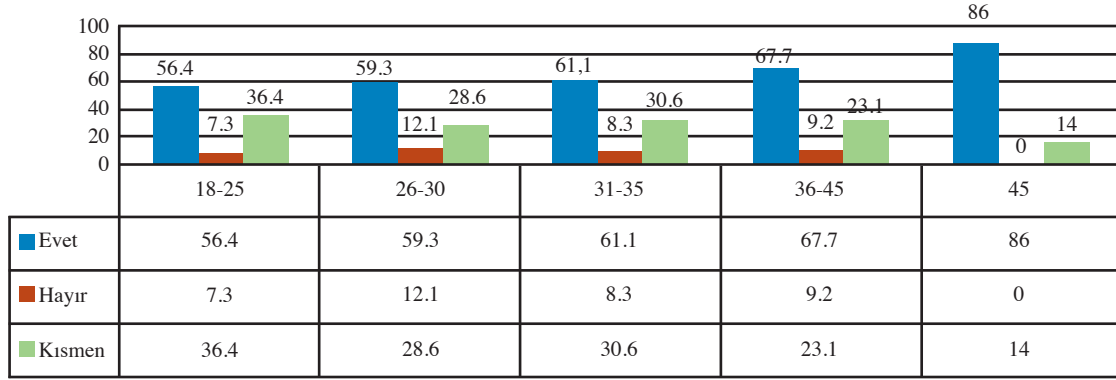
Her yaş grubunda mesleklerini isteyerek seçtiğini söyleyenler ile kısmen yanıtı verenlerin oranı yüksektir. Çalışmaya katılanların yaş grupları ile mesleği isteyerek tercih etme durumları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (p=0.012). 18-25 yaş grubu hemşirelerden mesleklerini isteyerek seçtiğini söyleyenlerin %52.7'si evet, %29.1'i kısmen yanıtı vermiştir. 45 yaş üstü ebe ve hemşirelerde mesleği isteyerek seçme durumu %77.2 iken, diğer yaş gruplarında daha düşük ve birbirine yakın bulunmuştur (Grafik 1).

Mesleğini severek yapanların yaşlara göre dağılımı incelendiğinde yaş grubu yükseldikçe mesleğini severek yapma oranlarında artış olmuştur. "Mesleğimi severek yapıyorum." seçeneğine %64.1'i evet yanıtı

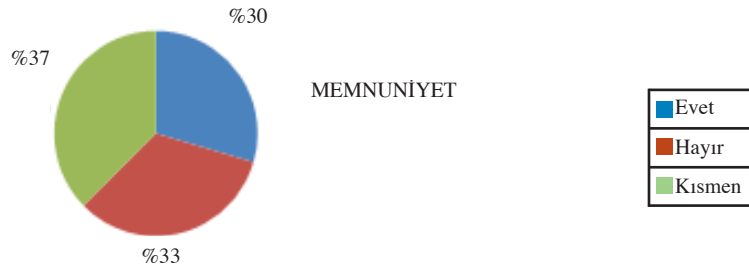
vermiştir. 45 yaş ve üstünde mesleğini severek yapanların oranı %86'dır (Grafik 2). 18-25 yaş arasında mesleğe yeni başlayan hemşireler, mesleklerini %52.7 oranında isteyerek seçtiğini belirtirken, %56.4 oranında severek yaptıklarını belirtmişlerdir (Grafik 1-2).

Araştırmaya katılan hemşire ve ebelerden, "Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışmaktan memnun musunuz?" sorusuna, %30'u evet, %37'si kısmen, %33'ü hayır yanıtı vermiştir (Grafik 3).

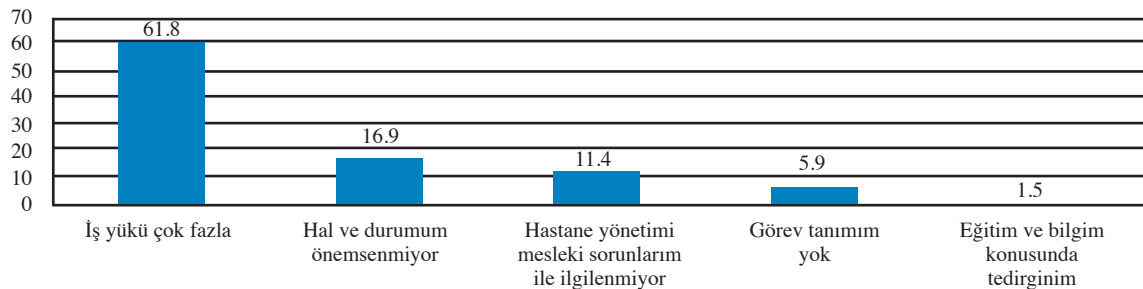
Çalışmaya katılan hemşire ve ebelerin memnuniyetsizlik nedenlerinin başında %61.8 ile iş yükünün fazlalığı gelmektedir. Sırasıyla %16.9'u hal ve duru-



Grafik 2. Mesleğini Severek Yapıyorum Diyenlerin Yaşlara Göre Dağılımı (%).



Grafik 3. Çalışmaya Katılanların Memnuniyet Durumları (%).



Grafik 4. Çalışmaya Katılanların Memnuniyetsizlik Nedenleri (%).



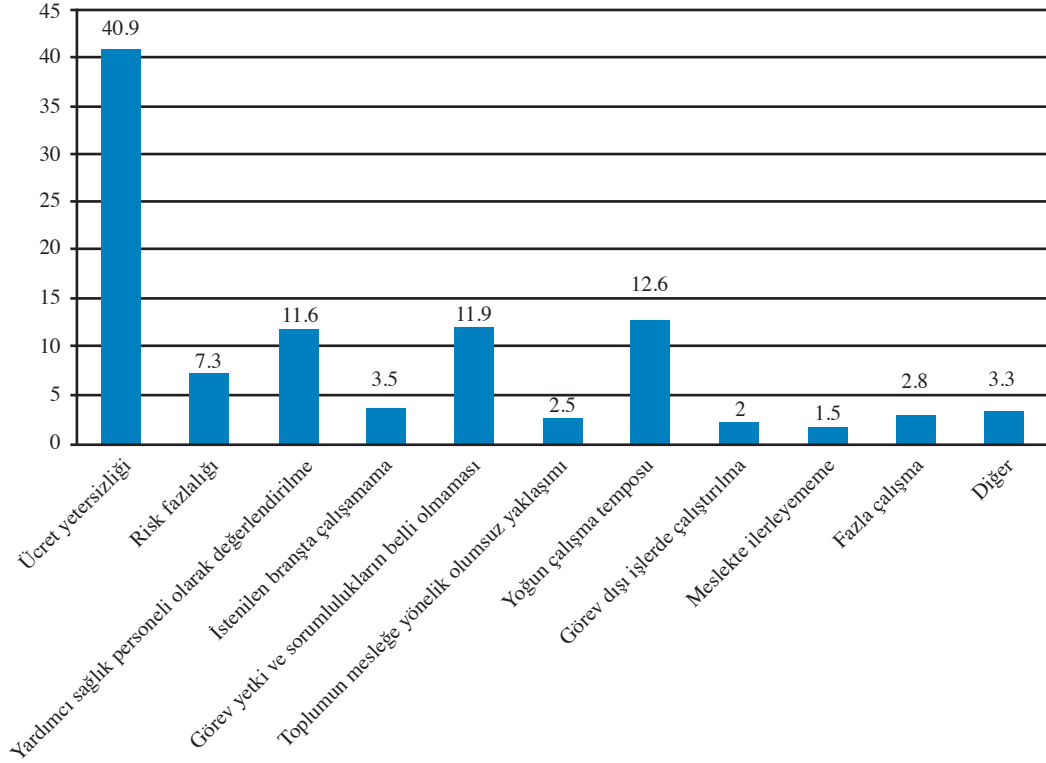
mum önemsenmiyor, %11.4'ü hastane yönetimi mesleki sorunların ile ilgilenmiyor, %5.9'u görev tanımım yok, %1.5'i eğitim ve bilgim konusunda tedirginim şeklinde memnuniyetsizlik nedenlerini belirtmişlerdir (Grafik 4).

“Hemşire ve ebelerin şu anki en temel sorunu nelerdir?” sorusuna; çalışmaya katılan hemşire ve ebelerin %40.9'u ücret yetersizliği, %12.6'sı yoğun çalışma koşulları, %11.6'sı yardımcı sağlık personeli olarak anılmak, %7.3'ü risk fazlalığı, %3.5'i istenilen branşta çalışmamak, %11.9'u görev yetki ve sorumluluklarının belirsiz olması, %2.5'i toplumun mesleğe saygı duymaması, %5.2'si görev dışı

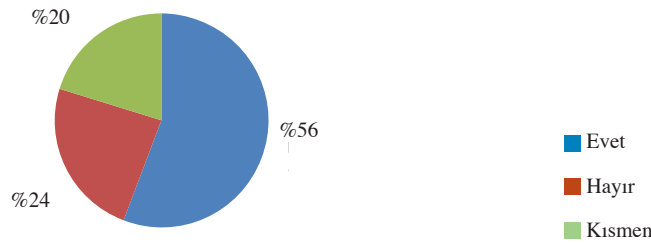
işlerde çalışmaları, %1.5'i meslekte ilerleyememe, %2.8'i fazla çalışma, %3.3'ü diğer olarak belirtmişlerdir (Grafik 5).

Çalışmaya katılan hemşire ve ebelere, “Duygu ve düşüncelerini anlatabilecekleri bu tarz anketlerin ve uygulamaların yapılmasını destekliyor musunuz?” sorusuna; %91'i evet, %9'u ise hayır yanıtı vermiştir. Kısmen yanıtı veren çıkmamıştır.

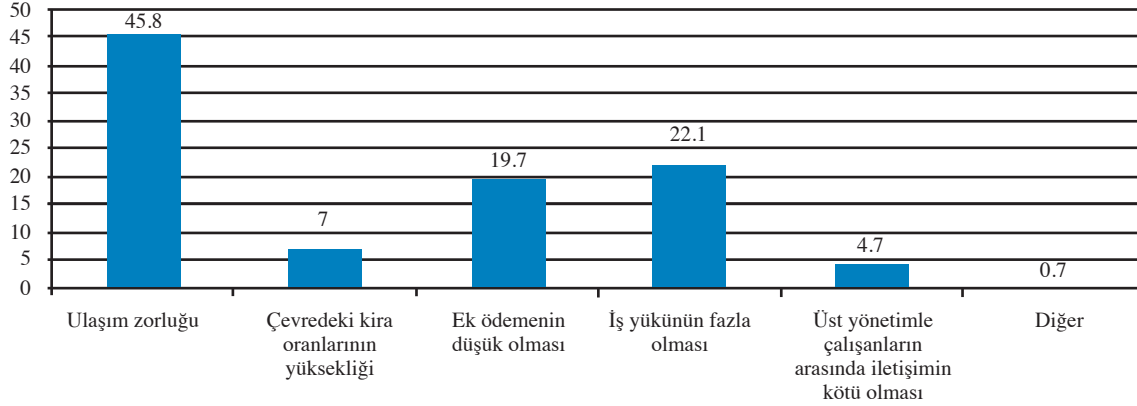
Çalışmaya katılanlardan, “Kurumdan tayin, becayiş (vb.) yollarla ayrılmayı düşünüyorum,” seçeneğine %56'sı evet, %24'ü hayır, %20'si kısmen yanıtı vermiştir (Grafik 6).



Grafik 5. Hemşirelerin/Ebelerin Şu Anki En Temel Sorunu Nedir Sorusunun Dağılımı (%).



Grafik 6. Kurumdan Tayin Becayiş vb. Yollarla Ayrılmayı Düşünenlerin Dağılımı (%).



Grafik 7. Kurumdan Tayin, Becayış vb. Yollarla Ayrılmayı Düşünenlerin Nedenlerinin Dağılımı (%).

Araştırma kapsamında hemşire ve ebelerin yaş gruplarına göre kurumdan ayrılıp-ayrılmama hakkındaki görüşleri incelendiğinde, çalışmaya katılanların yaş grupları ile kurumdan ayrılma durumları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ( $p=0.001$ ). 18-25 yaş arasında çalışanların kurumdan ayrılma yönündeki düşünceleri oldukça yüksektir. Kurumda en fazla kalmayı isteyen yaş grubu 45 yaş ve üstünü oluşturmaktadır. 45 yaş üstündeki grubun kurumdan ayrılmayı istememe durumlarını etkileyen faktörler arasında, çocuk ve eşlerinin iş ve okul durumlarından dolayı bölgeye yerleşmiş olmaları yer almaktadır.

Ebe ve hemşirelerin çalışma yılları ile kurumdan tayin ve becaayış yolları ile ayrılmayı isteme durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır ( $p=0.001$ ). Özellikle kurumda 1 yıldan az süredir çalışanlarda bu oran %71.1 gibi yüksek bir orandır.

“Kurumdan tayin, becaayış vb. yollarla ayrılmayı düşünüyor musunuz?” sorusuna evet diyenlerin dağılımı; %45.8’i ulaşım zorluğu, %22.1’i iş yükünün fazla olması, %19.7’si ek ödemenin düşük olması, %4.7’si üst yönetimle çalışanların arasında iletişimin kötü olması, %7’si çevredeki kira ve oranlarının yüksekliği, %0.7’si diğer şeklindedir (Grafik 7). Özellikle “ulaşım zorluğu” gerekçesi ile kurumdan ayrılmak isteyenlerin yaş grupları arasında anlamlı ilişki saptanmıştır ( $p=0.028$ ). Kurumdan ayrılmak isteyen 45 yaş üstündeki çalışanların %56.7’si gerekçe olarak ulaşım zorluğunu belirtmiştir.

“Çalıştığınız birimde, işinizi yapmanızı engelleyen, işinizi yaparken motivasyonunuzu bozan en büyük

sorun nedir?” diye sorulduğunda; acil servis hemşireleri ile klinik hemşireleri motivasyonlarını bozan en önemli sorunun “çalıştığı birimin diğer birimlere göre daha yoğun olmasını”, ameliyat odası hemşireleri çalıştıkları birimde motivasyonunu bozan en önemli sorununun “tıbbi malzeme tedariki gecikmesi veya tıbbi malzeme eksikliği”, yoğun bakım hemşireleri, poliklinik hemşireleri, sorumlu hemşireler ise “çalıştığım birimde çalışanlar arası iletişimin kötü olması”nı motivasyonlarını bozan en önemli unsur olarak görmüştür.

Hemşire ve ebeler yıllık izinlerini ve nöbet ertesi izinlerini büyük oranda kullanabildikleri halde, %60.6 oranında iş yüklerinin ve nöbetlerinin fazla olması nedeniyle sosyal yaşamlarının olumsuz etkilendiğini belirtmişlerdir.

Çalışmamızın yapıldığı kurum hastane yönetimi performans kriterlerinden biri olan personel değişim oranı çıkarılması ve personel hareketliliği açısından değerlendirildiğinde; kurumun 2014 yılı personel devir hızının %23 olduğu görülmektedir.

## TARTIŞMA

Çalışanlarımızın; çalışma yaşamlarından memnuniyet düzeylerini belirleyerek gereksinim duyulan iyileştirmelerin belirlenmesi ve aksiyonların ortaya çıkarılması amacı ile belirli aralıklarla çalışan memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi önemlidir.

Araştırmaya katılanların %50.8’ini 30 yaş altındaki



genç grup oluşturmaktadır ve çalışma yılları 10 yılın altındadır. Bulgularda tayin, becayiş, istifa ve benzeri nedenlerle kurumdan sürekli ayrılışların olmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Çalışmamıza katılanların çoğunluğu lisans mezunudur. En büyük grubu klinik hemşireleri oluşturmaktadır. Dünya genelinde hemşirelerin dağılımı konusunda yapılan araştırmalara bakıldığında, yaşlanan bir hemşire nüfusunun olduğu, hemşirelik hizmetlerinin arzı ile talebi arasındaki dengesizliklerin yakın gelecekte belirgin biçimde artacağı öngörülmektedir (WHO 2008) düşüncesine değinmişlerdir. Çalışma yaptığımız kurumda hemşire nüfusun oldukça genç olduğu gözükmektedir. Benligiray ve Sönmez'in yaptığı çalışmaya katılan 355 hemşirenin %26.2'sinin 20-29 yaş, %51.5'inin 30-39 yaş aralığında olması çalışmamızdaki genç nüfusu destekler niteliktedir <sup>(10,11)</sup>.

Çalışmaya katılan hemşireler çoğunlukla mesleklerini isteyerek seçtiklerini ve severek yaptıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılanların %57'sinin lisans mezunu olması mesleğin bilinçli seçildiği tezini güçlendirmektedir. Benzer bir araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin %63'ü mesleklerini severek yaptıklarını belirtmiştir <sup>(2)</sup>.

Mesleğe bağlılık, hemşirenin çalışma yaşamlarıyla ilgili bağlılıkların önemli bir bileşenidir. Mesleğe bağlılık; bir hemşirenin sahip olduğu ya da seçtiği mesleğin değerlerine inanması ve kabul etmesi, bunları gerçekleştirmek için çaba göstermesi, mesleki anlamda kendini geliştirmeye istek duyması ve bu mesleği sürdürme konusunda kararlı olmasıdır. Çalışmamızda, 45 yaş üstü ebe ve hemşirelerin mesleğini isteyerek seçme durumları diğer yaş gruplarına göre daha yüksek (%77.2) bulunmuştur. Çalışmaya katılanların büyük çoğunluğu meslekleri ile ilgili yeterli eğitimi aldığını düşünmektedir (%70.2). Çalışmaya katılanların yaş grupları ile meslekleri ile ilgili yeterli eğitimi alma yönündeki görüşlerine yönelik durumları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Benzer çalışmalarda hemşirelerin "Mesleğini tam olarak yapabilme" ve "Mesleği değiştirmeyi isteme" durumları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Duygulu ve Korkmaz'ın yaptığı çalışmada, çalışmaya katılan hemşirelerin yarısından biraz fazlası (%53.6) halen hemşirelik mesleğini seçmiş olmaktan dolayı memnun olduklarını belirtmiştir <sup>(6,10,12)</sup>.

Çalışmamızda, katılımcılara, "Kurumda çalışmaktan memnun musunuz" diye sorulduğunda; %30'u evet, %37'i kısmen, %33'ü hayır yanıtını vermiştir. Evet ve kısmen yanıtını verenlerin iş yükü ve çalışma şartlarının ağır olmasına rağmen, bu yanıtını vermelerinde kurumdaki ilişkilerin iyi olması ve yönetimin her türlü gereksinimlerin belirlenmesinde çalışanların fikrine başvurmasının etkili olduğu düşünülebilir. Hayır yanıtını verenlerin çoğunluğu ise kuruma yeni başlayanlardan oluşmaktadır.

Araştırma kapsamında hemşire ve ebelerin yaş gruplarına göre kurumdan ayrılıp-ayrılmama hakkındaki görüşleri incelendiğinde, çalışmaya katılanların yaş grupları ile kurumdan ayrılma durumları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Kurumda en fazla kalmayı isteyen grubu 45 yaş ve üstü oluşturmaktadır (%45.6). 45 yaş üstündeki grubun kurumdan ayrılmayı istememe durumlarını etkileyen faktörler arasında, çocuk ve eşlerinin iş ve okul durumlarından dolayı bölgeye yerleşmiş olmaları yer almaktadır. Duygulu ve arkadaşlarının yaptığı araştırma kapsamına alınan hemşireler tarafından ekonomik nedenler, ilerleme olanaklarının olmaması ve iş yeri ilişkilerinde sorunlar, kurumlarından ayrılmalarına yol açabilecek olası nedenler olarak gösterilmiştir <sup>(10)</sup>.

Çalışmaya katılanların kurumdan ayrılma ile ilgili durumlarının gerekçeleri incelenmiştir. Ayrılmak isteyenler gerekçelerini birinci sırada %45.8 ile "ulaşım zorluğu" olarak belirtmişlerdir. Özellikle "ulaşım zorluğu" gerekçesi ile kurumdan ayrılmak isteyenlerin yaş grupları arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Kurumdan ayrılmak isteyen 45 yaş üstündeki çalışanların %56.7'si gerekçe olarak ulaşım zorluğunu belirtmiştir. Duygulu ve arkadaşlarının çalışmasında, ekonomik nedenler ile birlikte ilk sırada olası bir ayrılma nedeni olarak "ilerleme imkanlarının olmaması", ikinci sırada ise "iş yeri ilişkilerinde sorun" gösterilmiştir <sup>(10)</sup>.

Bu çalışmada, mesleğe yeni başlayanların kurumdan ayrılma istekleri oldukça yüksek oranda olduğu izlenmiştir. Ebe ve hemşirelerin çalışma yılları ile kurumdan atama ve becayiş yolları ile ayrılmayı isteme durumları arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Özellikle kurumda 1 yıldan az süredir çalışanlarda bu oran %71.1 gibi yüksek bir orandır.

Hastanelerin başarısı ve performansı geniş ölçüde elindeki kaynakların, özellikle en önemli unsuru oluşturan insan gücünün en etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasına bağlıdır. İnsan kaynakları yönetiminde performans kriterlerinden biri de personel değişim oranının çıkarılması ve personel hareketliliğinin yakın takibe alınmasıdır. Çalışmanın yapıldığı kurumun 2014 yılı personel devir hızı %23'tür. Devir hızının yüksek olmasının çeşitli nedenleri vardır. Metropol şehir olmasından dolayı İstanbul'a diğer illere göre daha fazla ebe-hemşire kadrosu açılmaktadır. İlk atama işlemleri, medeni durum ve eğitim durumları göz önünde bulundurulmadan KPSS puanına göre yapılmaktadır. Ataması yapılan kişiler "Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşları Atama ve Yer Değiştirme Yönetmeliği" ne dayanarak kuruma başlamalarını takiben ilk ay içerisinde eş ve eğitim özlüğünden, tayin ile ayrılmaktadırlar. Ebe ve hemşirelerin kurumda çalışma yılları arttıkça kurumdan ayrılma yönündeki istekleri azalmaktadır.

Kurumdan ayrılma isteklerinin sürekli gündemde kalması kurum ilişkiliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışmaya katılan ebe ve hemşireler, "Hemşire ve ebelerin en temel sorunu nedir?" sorusuna %40.9 ile "ücret yetersizliği" yanıtını vermiştir.

Kurumda kalışların arttırılması için iş yükünü azaltacak, daha az nöbet tutacak şekilde personel istihdamının sağlanması ve personelin gidiş-gelişini kolaylaştıracak kolaylıkların sunulması, ek ödemelerin iyileştirilmesi yararlı olacaktır.

Araştırmaya katılanların sorulara verdiği yanıtlardan buldukları bölümlere göre motivasyonlarını bozan nedenlerin değişkenlik gösterdiği anlaşılmaktadır. Tıbbi malzeme eksikliğinin giderilmesi ve personeller arasındaki iletişimin güçlendirilmesine yönelik projeler üretilerek personelin motivasyonunu artırma yönünde çalışmalar yapılabilir. Çalışanlar, organizasyonlar, materyal talepleri gibi konularda görüşlerinin alınmasının, klinik içindeki uygulamaların tasarlanmasında görüşlerine başvurulmasının motivasyonlarını artıracığını belirtmişlerdir. Çalıştığı birimde en önemli sorunun ise çalışanlar arası iletişimin kötü olması ile çalıştığı birimin diğer birimlere göre daha yoğun olması olarak belirtmişlerdir. Hemşire ve ebeler yıllık izinlerini ve nöbet ertesi izinlerini büyük oranda kullanabildikleri halde, iş yüklerinin ve nöbet-

lerinin fazla olması nedeniyle sosyal yaşamlarının olumsuz etkilendiğini belirtmişlerdir.

Bütün işletmeler gibi hastanelerin başarısı çalışanlarının başarısına bağlı olarak artmaktadır. Bununla birlikte, hastane yönetimlerinin sorumluluklarından biri de çalışanların istek ve gereksinimlerini algılamak ve beklentilerini karşılamaktır. Burada çalışanların sorunlarını yöneticilerine iletebilmeleri önemli bir basamaktır<sup>(12)</sup>.

Doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etkeninin çok önemli bir yere sahip olduğu sağlık sektöründe, çalışanların memnuniyetinin sağlık sisteminde kalitenin sürdürülebilirliği açısından önemli bir yeri vardır<sup>(12)</sup>.

Öztürk ve ark.<sup>(13)</sup> tarafından hemşirelerin iş yaşam kaliteleri ve etkileyen faktörleri inceleyen çalışmalar yapılmıştır. Değişik nedenlerle hemşirelerin çok sık yer değiştirdikleri gerçeği düşünüldüğünde bu tür çalışmaların sık sık yinelenmesi yararlı olacaktır.

İş yaşam kalitesi yüksek olan sağlık çalışanlarının memnuniyetini artırıcı çalışmalara önem verilmesi, çalışanların memnuniyetini artıracığı gibi hizmet verdikleri hastaların moral ve motivasyonunu da artırıcı etki yapacak ve dolaylı olarak hastalara daha iyi hizmet sunulmasını etkileyebilecektir<sup>(14,15)</sup>.

Çalışanlarının memnuniyetini artırıcı çalışmalara önem verilmesi, çalışanların memnuniyetini artıracığı gibi hizmet verdikleri hastaların moral ve motivasyonunu da artırıcı etki yapacak ve dolaylı olarak hastalara daha iyi hizmet sunulmasını etkileyebilecektir. Her sağlık çalışanının, sektörün önemli bir parçası olduğu, memnuniyeti sağlanamamış olan sağlık çalışanlarında farklı sorunlar çıkartacağı unutulmamalıdır<sup>(15,16)</sup>.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışanlar, oldukça genç ve ağırlıklı olarak kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Nitelikli ve deneyimli çalışan azlığı kurumlar için önemli bir sorundur. Çalışanların sorunlarını yöneticilerine iletebilmeleri, ortak çözüm yolları bulmaları, kurum organizasyonlarına katılabilmeleri önemli bir kazançtır.





Çalışanların çoğunluğu kurumda çalışmaktan memnun olmasına rağmen, ulaşım zorluğu nedeniyle kurumdan ayrılmak istemektedirler. Geliş gidişleri kolaylaştıracak servis hizmetinin sağlanmasının kurumdan ayrılışları biraz olsun azaltması beklenebilir. Hemşire ve ebelerin en temel sorunun ücret yetersizliği olarak görülmesi de önemli bir mutsuzluk kaynağıdır. İş yükü fazla olan eğitim araştırma hastanelerinde çalışan hemşire-ebelerin ek ödeme katsayılarının artırılmasının kurumda kalışları ve kurum aidiyetini artırması yönünde yararlı olacağını düşünmekteyiz.

Çalışmamızdan elde edilen sonuçlar doğrultusunda; çalışma ortamının iyileştirilmesi, çalışanların güvenliği ile ilgilenilmesi, yapılan organizasyonlarda ve iyileştirmelerde düşüncelerinin alınması, ulaşım zorluklarını giderecek çözümlerin üretilmesi, eğitim birliğinin sağlanması, ek ödemelerdeki düşüklüğün giderilmesi, iş yüklerini azaltıcı önlemlerin alınması ve yeterli hemşire istihdamının sağlanması gibi çözümlerin memnuniyeti artıracığını düşünmekteyiz.

#### KAYNAKLAR

1. Kostak F. ETİKA-Kurumsal Yönetim&Kalite Danışmanlığı-<http://www.etikadanismanlik.com/fky12.htm>. Erişim Tarihi:10.04.2015.
2. Cindoruk M. ve ark. Evde bakım hizmetleri. *Akad Geriatri*, 2015; 2: 121-27.
3. Şengül Ş. Hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyeti. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 2013; 14(2): 69-75.
4. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 2002; 6(2): 36-41.
5. Arcak R, Kasımoğlu E. Diyarbakır merkezdeki hastane ve sağlık ocaklarında çalışan hemşirelerin sağlık hizmetlerindeki rolü ve iş memnuniyetleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 2006; 33(1): 23-30.
6. Duran A, Ocak T, Yorgun S, Koç D. 112 ambulans servisinde çalışan memnuniyeti. *Abant Medical Journal*, 2012; 1(3): 144-48. Erişim Tarihi: 10.04.2015
7. Dede M, Çınar S. Dahiliye yoğun bakım hemşirelerinin karşılaştıkları güçlükler ve iş doyumlarının belirlenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi*, 2015; 1(1): 3-14.
8. Karamanoğlu Yavuz A, Özer Gök F, Tuğcu A. Denizli ilindeki hastanelerin cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin mesleki profesyonelliklerinin değerlendirilmesi. *Fırat Tıp Dergisi*, 2009; 14(1): 12-7.
9. Aldem M, Arslan Taş F, Kurt AS. Sağlık profesyonellerinde çalışan güvenliği. *Tıp Araştırmaları Dergisi*, 2013; 11(2): 60-7.
10. Duygulu Ş., Korkmaz F. Hemşirelerin örgüte bağlılığı, iş doyumları ve işten ayrılma nedenleri. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2008; 12(2): 9-20.
11. Benligiray S, Sönmez H. Hemşirelerin mesleki bağlılıkları ile diğer bağlılık formları arasındaki ilişki: Örgüte bağlılık, işe bağlılık, aileye bağlılık. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 2011; 18(1): 28-40.
12. Aytuğ Kanber N, Gürlek Ö, Çiçek H, Gözlükaya A. Bir sağlık kurumunda iç müşteri memnuniyeti. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 2010; 2: 114-25.
13. Öztürk R, Güleç D, Er Güneri S, Sevil Ü, Gürmen N. Hemşirelerin iş yaşamı kaliteleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2013; 2(3): 167-74.
14. Kılıç R. Keklik B. Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerine bir araştırma. *İİBF Dergisi*, 2012; 14(2): 147-60
15. Duman R, Tosun AN, Nacarküçük S. Bursa Halk Sağlığı Müdürlüğü Evde Sağlık Hizmetleri Çalışan Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi, Bursa Halk Sağlığı Müdürlüğü Sitesi, <http://www.bhsm.gov.tr/> Erişim Tarihi: 29.05.2015.
16. Vural F. ve ark. Sağlık çalışanlarında memnuniyet, kurumda kalma ve örgütsel bağlılığa etki eden faktörler. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2012; 1(3): 137-44.