



T.C.

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ: İSTANBUL İLİNDE 2. BASAMAK KAMU
HASTANELERİNDE KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA**

HAVVA ÖZER

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi ESRA ÇİĞDEM CEZLAN

İSTANBUL-2019



T.C.

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ: İSTANBUL İLİNDE 2. BASAMAK KAMU
HASTANELERİNDE KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA**

HAVVA ÖZER

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi ESRA ÇİĞDEM CEZLAN

İSTANBUL-2019

TEŞEKKÜR

Tezin tüm aŐamalarına sabır ve özveri ile büyük katkı sağlayan, tez danıŐmanım ve Sayın Hocam Dr. Öğr. Üye. Esra Çiğdem CEZLAN'a,

Değerli görüşleri ile tezime katkıda bulunan Sayın jüri üyelerine,

AraŐtırmamın anket aŐamasında çalışmaya destek veren değerli sağlık çalışanlarına,

Tez yazımında ve iş hayatımda yoluma ışık olan ablam Emine ÇİFT' e, desteğini eğitim hayatım boyunca hissettiğim sevgili eşim Tahsin ÖZER'e, iş, okul koŐuŐturmasında ihmal ettiğimi düşündüğüm evlatlarım Muhammet H., Yüksel ve Ülkü Meryem'e, beni büyüten ve sonrasında üç evladımın bakımında ve büyümesinde hep yanımda olan destekçim, kıymetlim "anneme",

Teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

| | |
|--|------|
| TEZ ONAY FORMU..... | i |
| BEYAN..... | ii |
| TEŞEKKÜR..... | iii |
| KISALTMALAR ve SİMGELER LİSTESİ..... | viii |
| TABLO LİSTESİ..... | ix |
| 1.ÖZET..... | 1 |
| 2. ABSRACT..... | 2 |
| 3.GİRİŞ VE AMAÇ..... | 3 |
| 4.GENEL BİLGİLER..... | 5 |
| 4.1. İş Tatmininin Tanımı ve Kavramı..... | 5 |
| 4.2. İş Tatmininin Önemi..... | 7 |
| 4.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler..... | 10 |
| 4.3.1. Bireysel Faktörler..... | 11 |
| 4.3.1.1.Yaş..... | 12 |
| 4.3.1.2.Cinsiyet..... | 12 |
| 4.3.1.3. Eğitim Seviyesi..... | 13 |
| 4.3.1.4. Medeni Durum..... | 14 |
| 4.3.1.5. Kişilik..... | 14 |
| 4.3.1.6. Kıdem..... | 15 |
| 4.3.1.7. Sosyo- Kültürel Çevre..... | 15 |
| 4.3.1.8. Zekâ ve Yetenek..... | 16 |
| 4.3.2. Kurumsal Faktörler..... | 16 |
| 4.3.2.1. İşin Niteliği..... | 17 |
| 4.3.2.2. Ücret..... | 18 |
| 4.3.2.3. Yükselme Olanakları (Terfi)..... | 18 |

| | |
|--|----|
| 4.3.2.4. Takdir edilme | 19 |
| 4.3.2.5. Çalışma Ortamı / Koşulları | 19 |
| 4.3.2.6. Yönetim Tarzı | 20 |
| 4.3.2.7. Kararlara Katılma | 20 |
| 4.3.2.8. İletişim | 21 |
| 4.4. İş Tatmini İle İlgili Teoriler | 21 |
| 4.4.1. Kapsam Teorileri | 21 |
| 4.4.1.1. Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi | 22 |
| 4.4.1.1.1. Fizyolojik İhtiyaçlar | 22 |
| 4.4.1.1.2. Güvenlik İhtiyacı | 22 |
| 4.4.1.1.3. Ait Olma ve Sevgi İhtiyacı | 23 |
| 4.4.1.1.4. Değer İhtiyaçları | 23 |
| 4.4.1.1.5. Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı | 23 |
| 4.4.1.2. Herzberg' in Çift Faktör Teorisi | 24 |
| 4.4.1.2.1. Koruyucu- Hijyen Etmenler | 24 |
| 4.4.1.2.2. Motive Edici Etmenler | 24 |
| 4.4.1.3. Mc Clelland' in Başarma İhtiyacı Teorisi | 25 |
| 4.4.1.3.1. Başarı Gereksinimi | 25 |
| 4.4.1.3.2. Güç Gereksinimi | 25 |
| 4.4.1.3.3. Yakın İlişki Gereksinimi | 26 |
| 4.4.1.4. Alderfer' in ERG Teorisi | 26 |
| 4.4.1.4.1. Varoluş (Existence) Gereksinimi | 26 |
| 4.4.1.4.2. İlişki Kurma (Relatedness) Gereksinimi | 26 |
| 4.4.1.4.3. Gelişme (Growth) Gereksinimi | 27 |
| 4.4.2. Süreç Teorileri | 27 |
| 4.4.2.1. Skinner' in Davranış Şartlandırma Teorisi | 27 |
| 4.4.2.1.1. Olumlu Pekiştirme | 27 |
| 4.4.2.1.2. Olumsuz Pekiştirme | 28 |
| 4.4.2.1.3. Ortadan Kaldırma | 28 |
| 4.4.2.1.4. Cezalandırma | 28 |

| | |
|--|----|
| 4.4.2.2. Beklenti Teorileri | 28 |
| 4.4.2.2.1.Vroom ‘un Bekleyiş Teorisi | 28 |
| 4.4.2.2.2. Lawler ve Porter’ in Bekleyiş Teorisi | 29 |
| 4.4.2.5. Adams’ ın Eşitlik Teorisi | 29 |
| 4.5. İşten Ayrılma Niyeti ve Kavramı | 30 |
| 4.6. İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatmini | 32 |
| 4.7. İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri..... | 32 |
| 4.7.1. İşin Kendisine İlişkin Faktörler | 33 |
| 4.7.2. Kurumsal Faktörler | 33 |
| 4.7.3. Kurum Dışı Faktörler..... | 35 |
| 4.7.4. Bireysel Faktörler | 35 |
| 4.8. İşten Ayrılma Niyetinin Ardılları | 36 |
| 4.8.1. Kurumsal Maliyetlere Olan Etkisi | 36 |
| 4.8.2. Kurum İşleyişinin Bozulması | 36 |
| 4.8.3. Kurum Çalışanlarında Motivasyon Kaybı | 37 |
| 4.9. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi ve Genel Sonuçları | 37 |
| 4.10.İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi | 39 |
| 4.11. Sağlık Çalışanlarında İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler | 39 |
| 5. GEREÇ VE YÖNTEM | 43 |
| 5.1. Araştırmanın Amacı | 43 |
| 5.2. Problem Cümlesi | 43 |
| 5.3. Araştırmanın Yöntemi..... | 43 |
| 5.4. Veri Toplama Aracı..... | 43 |
| 5.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi | 45 |
| 5.6. Verilerin Analizi..... | 46 |
| 5.7. Kısıtlılıklar..... | 46 |
| 6. BULGULAR | 47 |
| 7.TARTIŞMA | 57 |
| 8.SONUÇ | 62 |
| 9- KAYNAKLAR | 71 |

| | |
|---------------------------|-----|
| 10. EKLER..... | 91 |
| 11. ETİK KURUL ONAYI..... | 97 |
| 12. ÖZGEÇMİŞ | 100 |



KISALTMALAR ve SİMGELER LİSTESİ

MİDÖ: Minnosote İş Doyum Ölçeği

İANÖ: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

SPSS: Statistical Package For Social Sciences For Windows

D.H.: Devlet Hastanesi



TABLO LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Tablo 6.1: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi | 47 |
| Tablo 6.2: Katılımcıların Demografik ve Kişisel Özelliklerinin Tanımlayıcı İstatistikleri..... | 47 |
| Tablo 6.3: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Tanımlayıcı İstatistikleri | 49 |
| Tablo 6.4: Katılımcıların Yaşına Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması..... | 50 |
| Tablo 6.5: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması..... | 50 |
| Tablo 6.6: Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması..... | 52 |
| Tablo 6.7: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması..... | 53 |
| Tablo 6.8: Katılımcıların Görev Yaptığı Birime Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" ölçeklerinin Karşılaştırılması..... | 54 |
| Tablo 6.9: Katılımcıların Mesleği Seçme Nedenlerine Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması | 55 |
| Tablo 6.10: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Arasındaki Korelasyon Karşılaştırması..... | 55 |
| Tablo 6.11: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Hastane Karşılaştırılması | 56 |

1.ÖZET

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İSTANBUL İLİNDE 2. BASAMAK KAMU HASTANELERİNDE KARŞILAŞTIRMALI UYGULAMA

Bu araştırmanın amacı, İstanbul'da bulunan 2.basamak kamu hastanelerinde hizmet sunan 3 ayrı hastanede görevli sağlık çalışanlarının çalışma ortamına ilişkin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesidir. Çalışanların iş tatminini ölçmek ve işten ayrılma niyetlerinin iş tatmini düzeylerine etkisini belirlemektir. Çalışmada veri toplama aracı olarak; Minnesota İş Doyumu Ölçeği ve Cammann İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Veriler 2018 yılı Mayıs-Haziran aylarında toplandı. Çalışmada, t-testi, Mann Whitney U testi, Varyans analizi (ANOVA), Kruskal-Wallis testlerinden yararlanılmıştır. Ayrıca normallik sınaması grafiksel yöntemlerin yanı sıra, Kolmogorov ve Smirnov ile Shapiro Wilk testleri kullanılarak yapılmıştır. Verilerin analizinde IBM SPSS 22.0 programı kullanılmış, sonuçlar %5 anlamlılık seviyesinde yorumlanmıştır. Araştırmaya katılanların % 36,7'si 36-45 yaş aralığında, % 31'i 26-35 yaş aralığındadır. % 57'si evli, % 44'ünün çocuğu bulunmamakta, % 39,7'si lisans mezunu, % 62,7'si tıbbi birimlerde görevli, % 50,3'ü hemşire, % 74,3'i işini isteyerek seçtiğini belirtmiştir. Sağlık çalışanlarının İçsel Doyum puanı ortalaması $3,35\pm 0,70$, Dışsal Doyum ortalaması $3,02\pm 0,81$, İş tatmini genel ortalaması $3,18\pm 0,70$, İşten ayrılma niyeti ortalamaları ise $2,68\pm 1,10$ 'dur. MİD Ölçeğinde en yüksek ortalamaya sahip boyut içsel doyumdur. İşten ayrılma niyeti ile içsel doyum, dışsal doyum, iş doyumunda ters zayıf bir ilişki bulunmuştur. Çalışılan kuruma göre boyutlar arası farklılık incelendiğinde, dışsal doyumun genel iş tatminine göre anlamlı farklılık olmadığı, içsel doyum ve işten ayrılma niyetine göre anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir. Kağıthane D. H çalışanlarının içsel doyum ortalaması ($3,56\pm 0,54$), Eyüp D.H. çalışanlarının ortalamasından ($3,23\pm 0,73$) anlamlı derecede yüksektir. Eyüp D.H. çalışanlarının ortalama işten ayrılma niyeti, Kağıthane D.H. çalışanlarının ortalamasından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

Anahtar sözcükler: Sağlık Çalışanları, Çalışan Memnuniyeti, İşten Ayrılma Niyeti, İş Tatmini.

2. ABSRACT

THE EFFECT OF FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF HEALTH EMPLOYEES ON THE INTENTION OF QUITTING THE JOB: COMPARATIVE APPLICATION IN SECONDARY PUBLIC HOSPITALS IN ISTANBUL

The aim of this study is to evaluate the relationship between job satisfaction and intention to quit the job environment of health care workers working in three different hospitals in second level public hospitals in Istanbul and to measure the job satisfaction of employees and to determine the effect of intention to quit job satisfaction levels. As data collection tool; Minnesota Job Satisfaction Scale and Cammann Job Intention Scale were used. Data were collected in May-June 2018. In the study, t-test, Mann Whitney U test, ANOVA and Kruskal-Wallis tests were used. Moreover, normality testing was performed using Kolmogorov and Smirnov and ShapiroWilk tests in addition to graphical methods. IBM SPSS 22.0 program was used for data analysis and the results were interpreted as 5% significance level. 36.7% of the participants were in the 36-45 age range, 31% were in the 26-35 age range. 57% of the participants were married, 44% had no children, 39.7% had bachelor's degree, 62.7% worked in medical units, 50.3% were nurses and 74.3% had chosen their job willingly. The average Internal Satisfaction score of health care workers was 3.35 ± 0.70 , the average External Satisfaction was 3.02 ± 0.81 , the overall average of job satisfaction was 3.18 ± 0.70 , the average intention to quit was 2.68 ± 1.10 . The highest average dimension in the MID Scale is internal satisfaction. An inverse weak relationship was found between intention to quit and internal satisfaction, external satisfaction and job satisfaction. When the differences between the dimensions were examined according to the institution studied, it was observed that external satisfaction did not differ significantly according to general job satisfaction and there was a significant difference according to internal satisfaction and intention to quit the job. The average internal satisfaction of the employees of Kağıthane State Hospital is significantly higher than the average of the employees of the Eyüp State Hospital. The average intention of the employees of Eyüp State Hospital to quit the job was found to be significantly higher than the average of Kağıthane employees.

Keywords: Health Employees, Employee Satisfaction, Intention to quit the job, Job Satisfaction.

3.GİRİŞ VE AMAÇ

Hizmet kollarında sürekli değişen ve kendini yenileyen teknolojik ve ekonomik koşullar nedeniyle daha verimli ve başarılı olmak için hızlı, esnek, girişimci ve yenilikçi olmaya ihtiyaç vardır [1]. Sağlık sektöründe yaşamsal öneme sahip olan bu gereklilikleri yerine getirmenin yolu, çalışan personelin tatminini sağlayacak ve işten ayrılma niyetini engelleyecek bir örgüt iklimi oluşturmaktır [2].

Çalışanlar, kendilerini daha iyi ifade edebilecekleri, yaratıcı fikirlerini özgürce sunabilecekleri, hedeflere ulaşmada yöntem belirleyebilecekleri ve ihtiyaç duyduğu kaynakları elde edebilecekleri, hepsinden önemlisi yaptıkları işten bir doyum sağlayabilecekleri kurum kültüründe performanslarını daha iyi sergileyecektir [3].

Çalışanın performansında ve kurumun imajında önemli bir yer tutan iş tatmini sektörün gelecekteki başarısının da ışık kaynağıdır. İş tatmini çalışanın mesleğini icra etmesi sırasında, mesleğinin içerdiği tüm iş ve görevler için duyduğu hazzı ifade eden psikolojik bir süreçtir [4].

Sağlık tesislerindeki hasta ve hastalık çeşitliliği, bakım süreçleri, farklı teknolojilerin aynı anda kullanılması, normal mesai dışında uzun süre nöbet usulü çalışan sağlık personeli, yoğun stres altında görev yapan bir meslek grubudur. Bu durum çalışanların sosyal yaşamlarını, fizyolojik ve psikolojik sağlıklarını hatta hasta güvenliğini olumsuz etkilemekte, işten ayrılma niyetlerini ön plana çıkarmaktadır.

Yoğun iş yükü, yaşlı, ağır ve ölümcül hastaların bakım süreçlerini birebir takip etmeleri, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermeleri ve benzeri hususlar sağlık sektörünü diğer iş kollarından farklı kılmaktadır. İş ortamındaki stresörler sağlık çalışanlarının iş tatminini olumsuz etkilemektedir.

İş ortamındaki uzun süreli ve sık olarak tekrarlayan stresli ortam, çalışanlarda migren, vertigo, kaslarda gerginlik, uyku problemleri, kronik yorgunluk gibi fiziksel sağlık

problemlerine, çaresizlik, depresyon, tükenmişlik gibi ruhsal sorunlara neden olmaktadır [5].

Fiziksel ve ruhsal yönden bir çöküntü yaşayan çalışanın kurum için faydalı olması beklenemez. Çalışanı olumsuz etkileyen durumlar kurumsal imaja ve mesleki tükenmişliğe sebebiyet vermektedir. Çalışma ahenginin bozulması, stresli ve gergin çalışma, hasta ve çalışan şikayetlerindeki artış, çalışanın işine ve kurumuna yabancılaşması bu durumun en somut çıktısıdır [6].

Hastaların verilen hizmetten duyduğu memnuniyet çalışan personelin işinden duyduğu tatminle doğru orantılıdır [7]. Yoğun rekabet ortamında hizmet kalitesinde fark yaratmak için sağlık kuruluşları Gebe Okulu, hasta okulları, otelcilik hizmetleri, anne misafirhaneleri gibi hasta memnuniyetine yönelik yeni arayışlar içerisindedir.

Bu araştırma, sağlık personelinin çalışma ortamı ile ilgili iş tatmini algılarının ne olduğu, bu algının çalışılan kurum ve bireysel özelliklere göre değişip değişmediği, bireysel ve kurumsal değişkenlere göre mevcut işi sürdürme niyetlerinin etkilenip etkilenmediğini belirlemek bakımından önem taşımaktadır.

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının iş ortamına ilişkin algılarını ve iş tatminini etkileyen faktörleri incelemek, iş tatmini ile işten ayrılma niyetini azaltan unsurları tespit ederek hem iş hem de yaşam kalitesinin artırılmasına katkı sağlayabileceği düşünülerek planlanmıştır. Sağlık çalışanlarının iş tatminini yükseltmede faydalı olunacağı düşünülen bu çalışma 2. düzey sağlık hizmeti sunan üç farklı kamu hastanesinde yapılmıştır. Yapılan çalışmada, sağlık personelinin yoğun çalışma ortamında algıladıkları iş tatmininin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisini belirleyebilmek, çalışanların kurum içi işleyişte motivasyonlarını etkileyen olumlu ve olumsuz durumlar ile, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri karşılaştırmalı olarak incelemek, tatmini azaltan etkenleri belirlemek ve iş tatminini artırıcı önerilerde bulunmak amaçlanmıştır.

4.GENEL BİLGİLER

4.1. İş Tatmininin Tanımı ve Kavramı

Çalışanların örgüt içerisinde yaptıkları işlerin sonunda duydukları memnuniyet iş tatminini oluşturmaktadır [1]. Sözlük anlamı olarak iş tatmini; çalışan kişinin iş yaşantısı içerisinde fizyolojik ve ruhsal olarak olumlu bir duygu hali ile çalışması olarak tanımlanmaktadır. [2]

İş tatmininin genel anlamda kabul olmuş ilk tanımlarından biri 1935 yılında Hoppock tarafından yapılan “çalışanın iş tecrübelerini değerlendirerek sonuçları hakkındaki olumlu ya da olumsuz duygusal ifadesidir” olarak literatüre geçmiştir [5].

Genel anlamda en yaygın olarak belirtilen tanım ise Locke tarafından yapılan” çalışanın iş deneyimleri sonucu hissettiği memnun edici tutum” şeklinde kullanılmaktadır [6].

İş tatmini birçok öge içerdiğinden dolayı tanımlamaları da farklı şekillerde olmakta ve tüm işletme alanlarında bilimsel çalışmalara konu olmaktadır [8].

İş tatmini yüksek olan çalışan kurumuna ve arkadaşlarına karşı olumlu bir tutuma sahip olacaktır [15]. “Bireyin iş ortamına karşı tutumu” olarak tanımlanan iş tatminini etkileyen kurumsal pek çok değişken bulunmaktadır [4].

Günümüzde küreselleşen dünya düzeninde hızlı bir rekabet ortamı tüm çalışma alanlarında mevcuttur. Bahsedilen hızlı değişim sonucunda yaşanan gelişmeler ve ortaya çıkan değişimlerin sonucu, örgütlerin tüm faaliyetlerini ve dolayısıyla tüm çalışanları ve iş yapış şekillerine etki etmektedir [1]. Sürdürülebilirlik yeteneğine sahip olan işletmelerin yenilikçi olmaktan başka seçeneklerinin olmadığı bir ortamda, örgütlerin inovatif ve yüksek verimli çalışanlara olan ihtiyacının arttığını söylemek mümkündür [3].

Bir kurumun başarısı kurum çalışanlarının iş tatminlerinin yüksek düzeyde olması ile doğru orantılıdır. Bu nedenle örgüt yöneticilerinin çalışanın iş doyumunu sağlamak temel görevlerinden biridir. Çalışan yapmış olduğu işten tatmin oluyorsa işine, iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve hizmet sunduğu kitleye karşı olumlu bir tutuma sahip olacaktır [9].

İş tatmini, örgüt ve çalışanlar arasındaki denge ve uyum algılamalarının bir bütünüdür. Yapmış olduğu işten yüksek düzeyde tatmin olmuş bir çalışan olumlu davranışlar sergilerken, tatmin seviyesi düşük çalışanın işinde yeterli düzeyde performans sergileyemediği düşük kalite ve verimlilik ile çalıştığı görülmektedir [11].

Sağlık sektöründe iş tatmini hem hizmet sunucuları hem de bu hizmetten fayda sağlayan kişiler açısından önemli bir faktördür [10].

Hizmet sürecinin yürütülmesinde sağlık personelinin sergilediği olumsuz tutumlar, yalnızca hizmet sunan personele karşı değil hizmet üretilen sağlık tesisine karşı da bir ön yargı oluşturur. Bu sebeple “hizmet alanların duyduğu memnuniyetin hizmet sunanların mutluluğundan geçtiği” yaklaşımının göz ardı edilmemesi gerekmektedir [12].

İş tatminsizliğinin esas belirleyicisi, yönetim tarafından personele sunulan olanaklar ile çalışanın beklentileri arasındaki algılanan fark denilebilir. Çalışanın yapmış olduğu işe ve çalıştığı kurumuna karşı göstermiş olduğu tepkiler, hissettiği olumsuz duygular, özünde iş tatminsizliğini işaret etmektedir [13].

İş tatminsizliğinin zeminini hazırlayan önemli etmenlerden biride kişinin çalışmış olduğu kurumda arzu ettiği olanakları bulamamasıdır [15].

Kurumda kalite ve verimliliğin düşük olması, çalışan şikayetlerinin artması, mesai saatlerine uyumsuzluk, sıhhi rapor ve mazeret izinleri kullanma oranlarının yüksek olması çalışanların iş tatmininin düşük olduğunun göstergesidir [14].

Çalışanlarda tatminsizliğe bağlı yaşanan tükenmişlik, hasta şikayetlerindeki artış, hasta memnuniyet oranlarında düşüş olarak kurumun imajını zedelemektedir. [101].

Bütün hizmet kollarında olduğu gibi hastane bünyesinde çalışan personelinde etkili ve verimli hizmet verebilmeleri ancak işlerinde tatmin olmalarıyla mümkündür. İş tatmini, çalışanların sosyal hayat, bedensel ve psikolojik sağlık, tutum ve davranışlar üzerinde etki yaratır [12].

Çalışanlardan üst düzey verim alabilmek yöneticilerin insan kaynakları hususunda belirleyecekleri stratejiler ile mümkün olacaktır. İş ortamındaki şiddet özellikle sağlık çalışanları üzerinde yıkıcı etki yaratan faktörlerden biridir [102].

Mesleği gereği sağlık çalışanları hizmet sunduğu grup tarafından psikolojik, sözel ve fiziksel saldırılara en sık maruz kalan bir hizmet koludur [98].

4.2. İş Tatmininin Önemi

Bireyin tecrübe ve hislerini kullanarak elde ettiği iş tatmininin çıktısı, çalışma ortamı ve iş arkadaşlarına karşı tutumunun bir göstergesidir [15].

Bireyin iş hayatı sonunda hem işine hem de kurumuna karşı algıladığı deneyimin tamamına ilişkin bir dizi edinimlere sahip olur [18].

Çalışanların öğrenilmiş edinimleri sayesinde sevinç ve üzüntüleri olacaktır. İş tatmini bu edinimlerinin ana yapısını oluşturur. Tatmin derecesi, kişinin hizmet sunduğu kurumundaki beklentileri ile edinimleri yani tecrübeleri arasındaki fark olarak da ifade

edilebilir [15]. Kavramın ortaya atılmasından sonra çok farklı yaklaşımlarla ele alınmıştır [37].

Tatmin düzeyi düşük bireylerde psikolojik ve ruhsal duygu durum bozukluklarının yaşanma olasılıklarının yüksek olduğu pek çok çalışma ile kanıtlanmıştır [15].

İş tatminini etkileyen unsurlar, bireysel ve kurumsal faktörler olarak iki başlık altında ele alınabilir [39].

İş tatminini ölçmeye yönelik en yaygın kullanılan yöntemlerden biri Minnesota İş Tatmini Ölçeği' dir. Minnesota Tatmin Ölçeği, bireyin mevcut işinden algıladığı hangi duygularla tatmin edildiklerini ortaya koymaktadır [15].

Kurumun başarısı yüksek iş tatmini ile çalışan personelden geçer. Bu konu birçok araştırmaya konu olmuş, iş tatmininin, mutlu çalışanların, kurum performansı yükselttiği yönünde sonuçlar ortaya çıkmıştır. İş tatmininin yüksek olması kuruma bağlılığı artırmakta, kaliteyi olumlu yönde etkilemekte ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır [21].

Çalışanların verimliliğini arttırmak için yönetim tarafından belirli periyotlarda iş tatmini ölçülmeli ve bu ölçümler sonucunda düzeltici ve geliştirici çalışmalar yapılmalıdır. Bu durum çalışanların iş tatminini ve kurumsal bağlılığını önemli ölçüde artıracaktır [20].

Tatmin duygusu yüksek bireyler sosyal hayatlarında ve iş yaşamlarında daha başarılıdır. Bu sebeple iş tatmini birey ve kurum işleyişi açısından oldukça önemli bir kavramdır [21].

Zamanlarının büyük bir kısmını iş ortamında geçiren çalışanların yapmış olduğu iş karşılığında hissettiği duygu ve düşünceler, onların hem fiziksel hem de ruh sağlığını her yönüyle etkilemekte, bu durumu özel hayatlarına da yansıta bilmektedirler [24].

İş tatmini yüksek olan çalışanların fiziksel ve ruhsal olarak psikolojik olgunluğa ulaştığı, kendilerini daha iyi hissettikleri, daha uzlaşmacı ve olumlu bir tutum içerisinde oldukları görülmektedir [16].

İş tatmini sosyal bilimcilerin en çok ilgisini çeken konulardan biri olmuştur. Girdisi ve çıktısı insan olan sağlık sektöründe iş tatmini kurum ve kurum çalışanları açısından büyük önem arz etmektedir [90].

Sağlıkta çok sık karşılaştığımız malpractice davaları ve beyaz kod (sağlık çalışanlarına karşı işlenmiş sözel ve fiziksel şiddet) davaları da çalışanların yaptığı işten duyduğu tatmini azaltmaktadır [98].

Çalışan açısından kişisel özellikler ve bunların şiddet dereceleri önemli yer tutarken diğer tarafta sağlık sektöründe büyük öneme haiz fiziksel, psikolojik ve güvenlik ihtiyaçları da göz ardı edilemez. Kurumsal faktörlerin, işgörenin beklentilerini karşılama olasılığı çalışanlarda tatminsizliğe neden olur. [99].

İş tatmini kurumsallaşma ve kurum kültürünün çalışanlarca benimsenmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Aksi halde çalışanın işine yabancılaşma, işten ayrılma, kurum içi çatışma, iş kazaları gibi kavramlara yönetim çok sık maruz kalacaktır [103]

İş tatmini sağlanmadığında işgücü devrinde önemli bir artış olacaktır. Bu durum özel sektörde daha fazla yaşanmaktadır. Kamu kurumlarında devlet güvencesi çalışanlarda iş tatmini olmasa dahi işten ayrılma niyetlerini baskılamaktadır [104].

İş tatmini olmayan sağlık personeli tıbbi hata yapmaya daha yatkındır. Bu durum çalışanın hayatının tüm alanlarını derinden etkilemektedir. İnsan odaklı ve yoğun emek gerektiren sağlık sektörü dikkatsizliğe müsamaha göstermez [105].

4.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Tatminini etkileyen bireysel ve kurumsal uyarılar yöneticiler tarafından iyi analiz edildiğinde çalışanların iş tatmin düzeyleri aratacaktır [15].

Belirlenen kurumsal stratejiler ile hem örgüt imajını hemde hasta ve çalışan memnuniyetini artırmak mümkündür [17].

Aynı zamanda çalışanların iş bölümü, yöneticileri ile yaşadıkları çatışmalar, diğer meslektaşları ile yaşanan olumsuz ilişkiler, karara katılamama, çalışma şartlarının ağırlığı gibi sebepler bireyin hem kendisine hem de işine karşı yabancılaşmasına ve işinden yeterli tatmini alamamasına neden olur [19].

Hizmet süreçlerinde farklı profesyonelleri içinde barındıran sağlık sektörü, iş bölümü, iş yükü ve çalışma sürecindeki köklü iyileştirmeler sayesinde iş tatmininin artırılmasına önemli fayda sağlayacaktır [20].

Stresli çalışanın, stres yüklü hasta ve hasta yakınlarına yardımcı olması, taleplerini gidermesi oldukça güçtür. Çalışanların hizmet sunduğu gruba faydalı olabilmeleri için, ortamdaki stresörlerin doğru tespit edilerek iyi analiz edilmesi gerekmektedir [19].

Hayatının büyük bir bölümünü bağlı olduğu işyerinde geçiren çalışanların yaptıkları işi sevmemeleri ve benimsememeleri, istemeyerek bu mesleği seçmeleri gibi nedenlerde iş tatminsizliğini etkileyen faktörler arasında önemli bir yer tutmaktadır [24].

İş tatmini açısından çalışanın bedensel yapısı kadar, ruhsal yapısı da göz ardı edilemez. Bireyin sıhhati, çalışma ortamının sağlığını da aynı oranda etkilemektedir. İşyerinde mutlu bir iş ortamı, personellerin motivasyonunu yükseltmede önemli bir rol oynamaktadır [87].

Çalışanlarının hata yapmak gibi bir şansının olmadığı sağlık sektörü, işi insan olan sağlık çalışanları açısından önemli bir stres kaynağıdır [98].

Çalışanın iş motivasyonunu etkileyen bireysel ve kurumsal faktörler aynı zamanda tatmin düzeyinide belirlemektedir. [99].

4.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler kişinin doğuştan sahip olduğu ve yaşamı boyunca elde ettiği edinimlerin bütünüdür [18].

Bireysel faktörlerin irdelenmesi 1980’li yılların ortalarına doğru artmaya başlamış; yapılan çalışmalarda bireysel faktörlerin tatmini etkileyen unsurlardan birisi olduğunu kanıtlamıştır. [22].

Benzer özellikleri içinde barındıran kişilerin birbirleriyle daha iyi iletişim ve ilişki kurdukları için kurum içinde oluşabilecek olumsuz tutumlar azalacaktır. Kurum yöneticileri insan kaynakları planlamasında bu hususu göz ardı etmemelidir [18].

Bireysel özellikler kişinin içinde bulunduğu mevcut durumu algılamasını doğrudan etkilemektedir. Kişiden kişiye farklılık gösteren bu durum bireysel ilişkilerde ve iş ortamında kendini göstermektedir [88].

Bireyin kendi içerisinde algıladığı bir duygu durumu olan tatmin kişiler arasında farklılık gösterebilir [106].

4.3.1.1.Yaş

Yapılan araştırmalarda ileri yaşlarda kurumsal bağlılığın arttığına yönelik pek çok bulgulara ulaşılmıştır [15].

İleri yaş çalışanların mesleki deneyimleri sayesinde yaptıkları işten daha fazla doyum aldıkları, genç çalışanların ise yükselme ve aşırı beklenti gibi sebeplerden daha tatminsiz oldukları grlmştr. [23].

Çalışanların yaşı ilerledikçe eğitim olanaklarının azaldığı, bu sebeple ait oldukları kuruma bağlılıklarının arttığı, ayrıca çalışanın kurumdaki hizmet yılı arttığı, daha iyi pozisyonda görevlendirilme olasılığının iş tatminini arttırdığı yapılan bilimsel araştırmalar ile kanıtlanmıştır [26].

Çalışanların yaş aralıkları işe yönelik tutumlarını, iş algılarını, istek ve beklentilerini etkileyebilir [89].

4.3.1.2.Cinsiyet

Chusmir ve Parker yaptıkları araştırmada kadınlarla erkeklerin çalışma hayatındaki başarı hedeflerinin farklılığı, kadın çalışanın aile tatminine, kişisel tatmine ve güvene daha çok önem verdiğini, işle ilgili tatminlerini daha az önemsediklerini vurgulamıştır [24].

Toplumsal değerler göz önüne alındığında kadın ve erkek çalışanlar arasında pozitif ayrımcılıkların olduğu söylenebilir. Yoğun geçen mesai, nöbet usulü çalışma gibi birçok faktör mesai sonrası dahi sorumlulukları hiç bitmeyen kadın çalışanlar üzerinde yıpratıcı olmakta ve bu durum iş tatminini olumsuz etkilemektedir [25].

Aynı durum erkek çalışanlarda ücret, kariyer, terfi gibi önceliklere yerini bırakmıştır. Çalışma hayatında kadın sayısındaki artış, cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen bilimsel araştırmaların sayısını da artırmıştır [26].

İş dünyasında kadın çalışanların sayısındaki hızlı artış, kadınların hem iş hem de aile içindeki rollerinin yeniden şekillendirmiştir. Özellikle sağlık sektöründe büyük yer tutan hemşirelik hizmetleri daha çok kadın çalışanlar eliyle yürütülmektedir [107].

Kadın ve erkek çalışanların sosyal rollerindeki farklılıklar beklentilerini de etkilemektedir [99]. Kadın ve erkeğin üstlenmiş olduğu roller, uzun yıllar süregelen bir toplumsal rol oluşmasına neden olmuştur. Toplumsal değerlerden kaynaklı bu roller kadın ve erkekleri çalışma hayatında farklı beklentilere yönlendirmiştir [107].

4.3.1.3. Eğitim Seviyesi

İş tatmini ile ilişkilendirilen bireysel etmenlerden biride eğitim düzeyidir. Yapılan çalışmalarda eğitim seviyesi yüksek olanların tatmin düzeyinin, eğitim düzeyi düşük olanlara oranla daha iyi olduğunu kanıtlamıştır [18].

Yapılan bazı araştırmalarda, eğitim seviyesi yükseldikçe karar verme, sorumluluk alma, bağımsız karar verme ve verdiği kararları uygulama olanağı artmaktadır. Bu durum ise çalışanın iş ile özleşmesine, işi benimsemesine yaptığı işten haz duymasına ve işteki veriminin artmasında fayda sağlamaktadır [26].

Bazı durumlarda ise eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar daha hızlı terfi etme, ödüllendirilme, daha yüksek maaş ve nöbet ücretlerinin ve mesailerinin farklı hesaplanması gibi gerekçelerle iş tatmini yaşamaktadırlar [18].

Bazı araştırmalarda ise çalışanın eğitim seviyesi ne kadar yükselirse beklentiside o denli artmaktadır. Beklentiler karşılık görmediğinde çalışanda iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti baş göstermektedir. [99].

Çalışanlarda eğitim seviyesi yükseldikçe ücret beklentileri, terfi olanakları artmakta bu beklentileri karşılanmadığında çalışan iş tatminsizliği yaşamaktadırlar [108].

4.3.1.4. Medeni Durum

Yapılan araştırmalarda evliliğin bireylere daha düzenli bir hayat sağladığı ve bu durumun çalışma hayatına olumlu yansımaları olduğu ve iş tatminini artırdığı, bekar çalışanlarda evlendikleri zaman iş tatmin oranlarında anlamlı düzeyde yükselme olduğu saptanmıştır [27].

Evli ve çocuk sahibi bireylerin bekarlara oranla maaşlarının farklı parametreler ile hesaplanması da iş tatminini bir nebze yüksek tutmaktadır [23].

Herzberg'in evli iş görenler için yaptığı araştırmada evli olan ve olmayan kadın çalışanlar farklı iş tatmini yaşarken, erkekler çalışanlarda böyle bir durum gözlenmemiştir [27].

4.3.1.5. Kişilik

Kişiliğin, çalışanın yaptığı işi ve çalışma ortamını algılamasında ve yorumlamasında önemli bir etkisi vardır. Bireyin kişiliği çalıştığı ortamdaki etkilendiği gibi, çalışan birey de kişiliği ile iş çevresini etkiler [32].

Özgüveni yüksek olan çalışanların daha çok iş tatmini yaşadıkları, övülmeye, onaylanmaya daha az ihtiyaç duyduğu, iş çatışmasını daha az yaşadığı, çok fazla uyumsuzluk yaşamadığı ve yapılan eleştirilerden daha az etkilendiği yapılan birçok araştırma sonuçlarında ortaya konmuştur [27].

Kişilik en genel tanımıyla, bireyin yasama biçimi, yaşam tarzıdır. Mesleği, bireyin kimliğidir. Çalışanın gösterdiği performans ve algıladığı tatmin de bu kimliğin bir sürecidir [109].

Farklı kişilik yapıları çalışanları farklı beklentiler içine sokar ve olayları farklı algılamalarına sebep olur. Kişilik ve tatmin üzerine yapılan bazı çalışmalarda, kişilik yapısının iş verimini etkilemediği ancak iş tatminlerini etkilediği sonucuna varılmıştır [110].

4.3.1.6. Kıdem

İş tatmininde kıdem önemli bir parametredir. Kıdem, çalışanların iş ortamında geçirdiği fiili hizmet yılını ifade eder. Yapılan çalışmalar kıdem, çalışanların tatmini üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğunu kanıtlamıştır [18].

Hizmet yılı arttıkça çalışanın iş tatminindeki artışın sebepleri arasında, çalışanın hizmet yılının artması işi daha iyi kavramasına ve başarı hissini artmasına, beklentilere daha iyi cevap verebilmesine, kurum kültürü ve aidiyet duygusunun artmasına, kıdem arttıkça kurumda terfi ve farklı alanlarda değerlendirilme olanaklarının artmasına sebebiyet vermektedir [27].

Tatmin ile hizmet süresi arasında olumlu bir ilişki vardır. Aynı kurumda uzun yıllar çalışan personelin, zamanla işyerine bağlılığı ve tatmin düzeyinde artış olduğu gözlemlenmiştir [34].

4.3.1.7. Sosyo- Kültürel Çevre

Yapılan çalışmalarda bireyin yaşadığı çevre, yetiştirilme tarzı, kültür farklılıklarının işe karşı tutumlarını etkilediği saptanmıştır. Kentsel kesimde yetişenlerin daha az çaba gerektiren kolay işleri tercih ettikleri, kırsal kesimdekilerin ise buna zıt bir tutumda oldukları sonucuna varılmıştır [18].

Çalışanın sahip olduğu değerler ile içinde bulunduğu toplumun yaşam koşulları paralellik gösterdiği oranda birey sunmuş olduğu hizmette iş tatmini sağlar [27].

Çalışanlar hizmet sundukları kurumda yaptıkları işi sadece yaşamlarını idame ettirmek için geçim aracı olarak görmezler. Bunun yanında, toplumsal farkındalık, takdir edilme, kabul görme duygularını da hissederler. Bu duygular ile sosyo-kültürel çevresi tarafından benimsenen birey yaptığı işten dolayı daha çok iş tatmini yaşar [29].

4.3.1.8. Zekâ ve Yetenek

Zekâ düzeyinin iş tatmini olumlu ya da olumsuz artırdığı yönünde net bir yargıya varılamamakla birlikte, zekâ yapılan işe, meslek grubuna bağlı olarak iş tatminini dolaylı olarak etkilemektedir [18].

Her mesleğin kendine özgü nitelikleri vardır ve bu niteliklere göre belirli zeka seviyesi gereklidir. Zeka ve yetenek arasında iyi bir köprü kurulmaması halinde, tatmin düzeyi olumsuz etkilenecektir [30].

Fiziksel yetenekler daha sıradan ve daha az beceri gerektiren işlerde önemliyken, zeka kurum içi terfilerde farkını göstermektedir [33].

Kişinin zekâ seviyesi ve yeteneği ile yapılan işin niteliği arasında önemli bir ilişki olduğu yapılan çalışmalarca ortaya konulmuştur [111].

4.3.2. Kurumsal Faktörler

Kurum tarafından çalışanın beklenti ve ihtiyaçları karşılanamadığında iş tatminsizliği görülmesi olağandır [23].

Kurumsal faktörler, çalışanın kontrolü dışında iş ortamına ilişkin tutumları kapsar. İş tatmininin yaşanabilmesi için çalışanların beklentilerinin sağlanması kurumun çalışanlarına verdiği değer bir göstergesidir [31].

Belirli bir zaman diliminde, belirli bir kurumda gerçekleştirilen görev olarak tanımlanan iş, bireyin kurumuna sağladığı katkı ve değer olarak da tanımlanabilir. Çalışanın algıladığı iş tatmininde, çalışma ortamındaki pek çok değişken etkili olmaktadır [99].

Çalışanlar fikirlerini özgürce ifade edebilecekleri, yaptıkları işten tatmin sağlayacakları bir kurum içinde daha iyi bir performans sergileyeceklerdir [112].

4.3.2.1. İşin Niteliği

Rol belirsizliklerinin net olmadığı görev tanımlarının sürekli değişkenlik gösterdiği çalışma ortamı çalışanı tatminsizliğe ve tükenmişliğe sokar [28].

Çalışana fazla sorumluluk ve rol yüklemek strese ve tükenmişliğe yol açabilir bu durum çalışanda iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olabilmektedir [34].

İş tatmininde işin niteliği çalışanın bireysel özellikleri, almış olduğu eğitim ve becerileri ile uyumlu olmalıdır [35].

Çalışanın işinden memnun olması, işini anlamlı ve yararlı bulması aynı zamanda bu algıların toplum tarafından da değer görmesi işteki tatminini olumlu yönde etkileyebilir. Saari ve Judge (2004) tarafından yapılan bir çalışmada iş görenlere işin hangi boyutlarından daha çok tatmin oldukları sorulduğunda, işin kendisinin en önemli iş tatmin faktörü olduğu ortaya çıkmıştır [36].

Yapılan işin niteliği, çalışana öğrenme fırsatı tanınması, sorumluluk alma ve kendini geliştirme olanağı sunması açısından önemlidir [44].

Yapılan işin mahiyeti ve çalışanın kapasitesi arasındaki ilişki de önemlidir. Çok fazla teknik tecrübe ve beceri gerektiren işlerde yetersiz kalan çalışanın görevlendirilmesi, basit işlerde ise yeterli bilgi ve donanımı olan çalışanın görevlendirilmesi kurum açısından olumsuz bir durum oluşmasına neden olur. Çalışanın yaptığı iş sonucunda kuruma sağladığı katkının derecesini ona hissettirmek iş tatmin düzeylerini artıracaktır [36].

Yapılan işin niteliği çalışan tarafından nasıl algılanıp, kabul gördüğüne göre iş tatmini sağlar. Yapılan işin özellikleri, çalışanın yetenek ve tecrübeleri ile uyumlu olması iş tatminini olumlu etkiler. Sürekli tekdüzen aynı işlerin yapılması çalışanda monotonluğu artırır [90].

4.3.2.2. Ücret

Kurumsal açıdan bakıldığında bir çıktı olarak görülen ücret, çalışan için önemli bir tatmin aracıdır. Sunulan hizmet karşılığında verilen ücret çalışanın giderlerini karşılama noktasında yeterli olup olmaması bakımında iş tatminini önemli ölçüde etkiler [18].

Ücret sağlık sektöründe en sancılı konulardan biridir. Farklı meslek gruplarını içinde barındıran bu sektör çalışanları arasındaki ücret adaletsizliği çalışanlarda iş tatminsizliğini artırmaktadır. Çalışan personelden verim alınmak isteniyorsa ücret adaletinin sağlanması önemli bir husustur [27].

Çalışanlara verilen ücretin tatmini sağlaması, iş başarısını artırması, beklentilere cevap vermesi, enflasyon ve ekonomik krizlerde göz önünde bulundurularak geçimini idame ettirecek şekilde belirlenmesi halinde iş tatmininde önemli artışlar sağlayabilir [18].

Bu konuda özellikle hastanelerde çalışan sağlık personeli arasındaki yüksek düzeyde ücret farklılıkları çalışanları olumsuz etkilemektedir. [94].

Ücret birey açısından sadece bir ekonomik kazanç değil, aynı zamanda işyerine sağlamış olduğu katkılarının karşılığında emeğinin bir değeridir [99].

Ücretin yapılan işe göre adil dağıtılması çalışanın kuruma olan bağlılığını etkileyecektir [113].

4.3.2.3. Yükselme Olanakları (Terfi)

Çalışılan işte terfi edebilme olanağı var ise çalışan işine daha sıkı sarılır yeteneklerini sergilemek ve kurumuna fayda sağlayabilmek için büyük gayret içerisinde olabilir. Aksi durumda çalışanda yükselme olanaklarının imkansız olduğu yönünde algı oluşması tatminsizlik yaratabilir [17].

Çalışanlar yaptıkları işte başarıyı elde etmek ve bir üst göreve terfi etmek isterler. Terfinin ücrette artış, sosyal anlamda statü, toplum içerisinde saygınlık gibi bireye kazandırdığı olumlu çıktıları vardır [18].

Çalışılan kurumdaki terfi imkanları ve ödüllendirmeler tatmin düzeyinde olumlu etkiler yaratır. Terfilerde liyakata dikkat edilmesi çalışanlar açısından önemlidir. [18]. Kurum içinde adil terfi olanaklarının mevcudiyeti çalışanların işine olan bağlılığını ve çalışma arzusunu artıracaktır. Adil terfi sisteminin uygulanmadığı kurumların çalışanlarında tatminsizlik sorunu ve işten ayrılma niyetleri ön plana çıkacaktır [114].

4.3.2.4. Takdir edilme

Takdir edilmek çalışanı motive eden unsurlardan biridir. Yerinde ve zamanında takdir edilen çalışanın iş tatmini olumlu yönde etkilenecektir [17].

Takdir edilme çalışanın motivasyonunu beraberinde iş tatminini de artırmaktadır. Kurum içinde özel günlerde günün anlam ve önemine yakışır teşekkür belgeleri ile çalışanların takdir edilmesi de iş motivasyonunu ve tatminini artıran manevi ödüllendirme sistemlerinden biridir [94].

4.3.2.5. Çalışma Ortamı / Koşulları

Çalışma süresi çalışma ortamı ile ilgili algıları etkileyen faktörlerden birisidir. Özellikle sağlık çalışanlarında personel yetersizliklerine bağlı sık nöbet tutma, normal mesailer dışında fazla mesailerdeki yüksek artış, özellikle hemşirelik hizmetleri grubunda işten ayrılma, tıbbi hata, mesleği dışında farklı alanda çalışma eğilimi yaratmaktadır [33].

Çalışma ortamı ve onu etkileyen koşullar verimlilik açısından önemli bir faktördür. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi çalışanın işiyle bütünleşmesini ve iş tatminini artıracaktır [90].

Londra ulusal sağlık hizmetleri personeliyle ilgili yapmış olduğu bir araştırmada, sağlık çalışanlarının iş hayatlarının iyileşmesine yönelik önerileri sorulduğunda ilk sırada daha iyi çalışma ortamı, daha iyi çalışma koşulları, daha fazla personel ve son

sırada daha fazla ücret yer almaktadır. Günün en aktif saatlerinin geçirildiği çalışma ortamının, kazalar ve riskler taşıması sebebiyle bedensel, ruhsal ve sosyal sağlığı etkilediği söylenebilir [33].

İşyerindeki tatminsizlik sadece bireysel değil aynı zamanda kurumsal bir risktir. İş tatminsizliği yaşayan personel çalışma ortamında çeşitli olumsuz tepkiler sergiler. Bu durum çalışılan ortamda verimin düşmesine, şikâyet ve yakınmaların artmasına, devamsızlık ve işe geç gelmeler gibi sonuçlara sebep olur [115].

Emek yoğun bir çalışma ortamı sergilenen sağlık sektöründe, tatmin düzeyleri düşük olan çalışanların kaliteli bir hizmet sunması ve hasta memnuniyetini sağlaması mümkün değildir. Hasta memnuniyetini artırmak için çalışanların da işlerinden ve çalışma ortamlarından tatmin olmaları gerekmektedir [90].

4.3.2.6.Yönetim Tarzı

Yöneticiler çalışanların alınacak kararlara katılımını sağlayarak, yetenek ve tecrübelerini ortaya koymalarına fırsat vererek iş doyumunda büyük artış sağlayabilir [17].

Yöneticiler çalışanlarının iş motivasyonu üzerinde önemli rol oynar. Çalışanları yönetime katmak, yaptıkları işten keyif almalarını sağlamak ve verimliliklerini artırmak yönetim tarzının ve yöneticilerin en büyük çıktısıdır [115].

Hizmet sunumunda çalışanların düşüncelerini önemsemeyen, sorunlarına çözüm odaklı yaklaşmayan, yönetimde tecrübesi ve iş bilgisi düşük olan yöneticiler iş tatminsizliğine neden olmaktadır [117].

4.3.2.7. Kararlara Katılma

Çalışanlara yönetsel kararlara katılmada söz hakkı verilmesi, fikrinin sorulması, sunmuş olduğu hizmet ile ilgili plan ve kararların oluşturulmasındaki rolünü artıracaktır [27].

Alınan kurumsal kararlarda çalışanın fikrinin alınması, görüş ve düşüncelerinin önemsendiği hissiyatı ile iş tatmini ve motivasyonunda artış sağlayacaktır [90].

4.3.2.8. İletişim

Kurumdaki mesai arkadaşları ve meslektaşları çalışanın iş tatmini olumlu ya da olumsuz etkileyebilir. Özellikle ekip çalışması içinde görev yapılan alanlarda sosyal ilişkilerin önemi daha da artmaktadır. [17].

Güçlü bir iletişimin çalışanlarda motivasyonu ve iş tatminini artırdığı yapılan araştırmalar ile kanıtlanmıştır [90].

İletişimin yokluğu, eksikliği ya da yetersizliği kurum içinde belirsizliklere neden olmaktadır. Bu durumlar ise strese, iş tatminsizliğine, kuruma ve yönetime karşı güvensizliğe, kurum kültürünün oluşmamasına, verimlilikte düşüşe ve işten ayrılma niyetlerinde artışa sebep olabilmektedir. Güzel ve etkili bir iletişim ise belirsizlikleri ortadan kaldırabilir [17].

Çalışanlar gününün büyük bir bölümünü geçirdikleri işyerinde sadece para veya somut başarı beklemeler. İş yeri aynı zamanda çalışanın sosyalleşmesi için içinde bulunduğu bir alandır [116].

4.4. İş Tatmini İle İlgili Teoriler

Verimlilik ve kalitenin öneminin gün geçtikçe arttığı günümüzde araştırmacılar motivasyon ve performansları inceleyerek iş tatmini ile ilgili konularda çeşitli teorileri sürmüştür. Karmaşık insan davranışlarının, iş tatmini ve motivasyon konularını tamamıyla açıklayabildiği söylenemez [37].

Bu doğrultuda Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Herzberg'in Çift Faktör Teorisi ile Adams'ın Eşitlik Teorisi, McClelland'ın Başarı İhtiyacı Teorisi iş tatminini inceleyen en temel motivasyon kuramları olarak görülür [38].

4.4.1. Kapsam Teorileri

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi, Herzberg'in çift faktör teorisi, Vroom'un beklenti teorisi motivasyon teorisi olarak iş tatminini ilk inceleyen başlıca çalışmalardır [37].

Kapsam teorileri insanların duygularını tatmin etmek için çabaladığı hedefleri ifade etmektedir. Bireyin içinde olan ve bireyi amaca yönelik davranışa iten etkenleri anlamaya ağırlık vermektedir [42].

Çalışanın içinde bulunduğu ve onun belirli davranışları yapmaya iten durumları anlamaya yönelik geliştirilen teorilerdir [118].

4.4.1.1. Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Bu teoriye göre çalışan bireyin ihtiyaçları beş ana grupta toplanır. İlk grupta en alt ve ilkel düzeydeki ihtiyaçlar, beşinci gruptakiler ise en üst düzeydeki ihtiyaçları karşılamaktadır [41].

Motivasyon teorileri arasında en çok bilinenidir. İnsan gereksinimlerini ilk kez bilimsel anlamda irdeleyip inceleyen bilim adamı Amerikalı Abraham H. Maslow' dur [42].

4.4.1.1.1.Fizyolojikİhtiyaçlar

Bu kuram içinde fizyolojik ihtiyaçlar yer alır. Bu ihtiyaçlar karşılanmadığında bireyi baskı altına almakta, diğer gereksinimler önemini yitirmektedir [42].

Kişi bu gereksinimlerini giderdiğinde örneğin; susuzluğunu ya da açlığını hissettiğinde bu gereksinim bütün ihtiyaçlarının önüne geçer ama bu ihtiyacı karşılandığında artık birey için motive edici özelliği kalmaz [119].

4.4.1.1.2. Güvenlik İhtiyacı

Can ve mal güvenliği çalışanın her türlü riskten korunması gibi kategorize edilen güvenlik ihtiyacı yokluğunda kişiyi etkisi altına almakta ve güvenlik arayan mekanizma haline getirmektedir [42].

Kişinin fizyolojik ihtiyaçları karşılandığında ikinci sırada güvenlik ihtiyacı ön plana çıkmaktadır [119].

4.4.1.1.3. Ait Olma ve Sevgi İhtiyacı

Kabul görme, dostluk, arkadaşlık, sevme, sevilme gibi ailesi içinde ya da bir gruba mensup olma duygularının yokluğunu hissettiğinde bunları elde edebilmek için birey yoğun çaba gösterecektir [42]. Birey duygusal ihtiyaçlarının eksikliğini hissettiğinde ortaya çıkacaktır [119].

4.4.1.1.4. Değer İhtiyaçları

Değer ihtiyacı hisseden birey etkileşim içerisinde olduğu insanlardan ün, şan, üstünlük tanınma, statü olarak önemsenmek arzusu içerisinde olur [42].

Değer görme, takdir edilme, güven sağlama, özgürlük arzusu tüm insanların tabiatında vardır [119].

4.4.1.1.5. Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı

İhtiyaçların belirli bir sırada giderilmesi iş tatminini artırmakta ve performansı olumlu yönde etkilemektedir. Bu teoride öncelik çalışanın fizyolojik ve güvenlik gibi öncelikli ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Bu teori ile Maslow doğrudan iş tatminini incelemektedir. [37].

Maslow'un teorisinde temel varsayım bireyin davranışlarının bir nedene dayandığı ve ihtiyaçların davranışları belirlediği ve alt kademedeki bulunan ihtiyaçlar karşılanmadan üst kademedeki ihtiyaçların bireyi harekete geçirmediği, tatmin edilen bir ihtiyacın cazibesini kaybettiği yerine tatmin edilmemiş daha üst seviyedeki ihtiyacın öncelik kazandığı söylenebilir [41].

Maslow ilk dört gereksinimi "eksiklik güdülenmesi" son gereksinimi ise "gelişim güdülenmesi" olarak tanımlamıştır [42].

Bir doktor doktorluk yapmalı, öğretmen öğretmenlik, şair şiir yazmalı kısaca mutlu olacağı işi yapmalıdır. Bireyler tatmin olduğu işi yapsalar bile zamanla hoşnutsuzluk yaşayabilir [119].

4.4.1.2. Herzberg' in Çift Faktör Teorisi

Herzberg'in çift faktör teorisi ile çalışanı motive edici süreçleri açıklamaya çalışmıştır. Başarı, sorumluluk ve işin kendisi çalışanı motive etmekte iken, ücret, iş güvencesi, çalışma koşulları, çalışma ortamı ve ilişkileri, yönetim gibi unsurların çalışanı motive edici özellikleri bulunmamaktadır [37].

Bu kurama göre iş tatminini sağlayan iki boyuttan ilki çalışanın tatminini sağlayan güdeleyici etkenler ile tatminsizliğe yol açan koruyucu faktörlerdir [40].

Maslow'un ihtiyaçlar kuramından sonra en çok bilinen kuramıdır. Herzberg motivasyonun temelinde gereksinimlerin yer aldığını savunmuştur [42].

4.4.1.2.1. Koruyucu- Hijyen Etmenler

Koruyucu faktörler çalışanda iş tatmini sağlamamakla beraber iş tatminsizliğini önlemektedir. Örneğin nöbet ücretleri ve maaşlardaki artış iş tatminine neden olmamakla birlikte, iş tatminsizliğini de önlemektedir. Yani koruyucu faktörler iş tatmini üzerinde doğrudan olmasa da dolaylı olarak etki yaratmaktadır [40].

Çalışanların ücret, iş güvenliği, çalışma koşulları, yönetim ve kişiler arası iletişimden hissettikleri tatmin ile ilgilenmektedir. Koruyucu-hijyen etmenler çalışılan kurumda mevcut değilse çalışanlarda doyumsuzluk yaratan unsurlar baş gösterebilir [42].

4.4.1.2.2. Motive Edici Etmenler

Motive edici etmenler çalışana başarı hissi verdiği için iş tatmini sağlamaktadır. Bunların yokluğu ise çalışanın motive olmaması ile sonuçlanacaktır [40].

Çalışanlarda başarı duygusu, tanınma, sorumluluk, işin kendisi, terfi gibi etmenleri kapsamaktadır. Yöneticiler tarafından bireye bu faktörler hissettirildiğinde doyum ve motivasyon oranlarında artış yaşanacaktır [42].

4.4.1.3. Mc Clelland' ın Başarma İhtiyacı Teorisi

Bu teoriye göre çalışan, üç grup ihtiyacın etkisi altında davranışlarını sergiler. İlk grupta ilişki kurma ihtiyacı; gruba girme, sosyal ilişkiler, ikinci grupta güç kazanma ihtiyacı; başkalarını etki altına alma, üçüncü grupta ise başarma ihtiyacı; hedefe ulaşmak için tecrübe, yetenek ve bilgilerini kullanma yer alır [40].

Grup ihtiyaçlarının her birinde çalışan açısından farklı tatmin duygusu oluşturur. Başarı güdüsü yüksek olan çalışanlar, oluşan sorunlar karşısında sorumluluk almak isterler, riske girerek sonuç odaklı çalışırlar [41].

İhtiyaçların öğrenmeyle sonradan kazanılacağını savunan bir teoridir [120]. Güç kaybetme korkusu yaşayan çalışanlar, diğer çalışanlar üzerinde güç ya da etki kurmak isterler, yarışmayı severler ve bu durumdan zevk alırlar. Arkadaşlık ihtiyacı içinde olan çalışanlar ise diğer çalışanlar ile duygusal ilişki içinde olur ve arkadaşlık kurmak isterler, başkaları tarafından sevmek onları motive eder, sosyal faaliyetlerden zevk alırlar [121].

4.4.1.3.1. Başarı Gereksinimi

Başarı gereksinimi Mc. Clelland iyi bir iş yapma rekabetin olduğu önemli işlere yönelme olarak tanımlamaktadır [121].

Bu yaklaşıma göre başarı güdüsü zor işlerin üstesinden gelme, bireysel sorumluluklar olarak performansını artırmak gibi davranışların dışı vurulmasıdır [122].

4.4.1.3.2. Güç Gereksinimi

Güç gereksinimi hisseden birey bilgi toplayarak, gözlemleyerek kontrol ya da denetim kurmak isterler. İnsanları etkilemeyi, bir konuyu inandırmaya, kabul ettirmeye ya da kanıtlamak için büyük çaba harcarlar [42].

Yüksek güç gereksinimi ihtiyacı olan bireyler, çevresini, finansal ve maddi kaynakları, bilgiyi ve diğer insanları kontrol altına alma arzusu içerisindedirler [122].

Bu gereksinimi özelliklerine sahip insanlar güçlü liderlik vasfına sahip bireylerdir.[123]

4.4.1.3.3. Yakın İlişki Gereksinimi

Yakın ilişki gereksinimi duyan bireyler iyi kurulmuş ilişkilerden oluşan ortamlarda rahat ederler. Yardım etmek, yardımcı olmak gibi yakın ilişkiye dayalı davranışlar sergileyerek ikili ilişkileri sıcak tutmak isterler [42].

Yakın ilişki gereksinimi arkadaşlık sözcüğüyle açıklanabilir. Bu gereksinime sahip bireyler, diğer insanlarla olumlu ilişki içerisinde olmak için gayret gösterirler [123]

4.4.1.4. Alderfer' in ERG Teorisi

Bu teori kurum içindeki organizasyonun ortaya attığı insan ihtiyaçlarını karşılamaya çalışır ve üç kategoride toplanır. Bunlar, var olma, ilişkide bulunma ve gelişmedir. Birden fazla ihtiyacın varlığının çalışanın motivasyonunu etkileyeceğini ileri sürer [40]. Bu kuramda gereksinimler Varoluş (Existence), İlişki Kurma (Relatedness), ve Gelişme (Growth) olarak üç başlıkta toplanmıştır [42].

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisinden geliştirilmiş olup ihtiyaçlar esas alınır [124].

4.4.1.4.1. Varoluş (Existence) Gereksinimi

Maslow' un teorisinde yer alan fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları ile örtüşmektedir [42]. İnsan varlığını sürdürmesinde var olan fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerini kapsamaktadır [124].

4.4.1.4.2. İlişki Kurma (Relatedness) Gereksinimi

Bu gereksinim bireyin diğer insanlarla duygu ve düşüncelerini paylaşarak tatmin olmasını kapsar. Maslow' un teorisinde bulunan sevgi ve ait olma kuramı ile eşdeğerdir [42].

4.4.1.4.3. Gelişme (Growth) Gereksinimi

Maslow' un kendini gerçekleştirme gelişimine ek olarak başarı ve sorumluluk niteliğini içeren saygınlık gereksinimini de kapsamaktadır [42]. Gelişme gereksinimi bireyin gelişimiyle ilgili alanları kapsar [124].

4.4.2. Süreç Teorileri

İhtiyaçlar insanı harekete geçiren iç faktörlerden biridir. Dış etmenlerde insanı motive edici özellikleri içinde barındırmaktadır [41]. Vroom' un bekleyiş teorisi, Lawler ve Porter' in bekleyiş teorisi, Skinner' in davranış şartlandırma teorisi Adams' ın eşitlik teorisi belli başlı süreç teorileridir [74].

4.4.2.1. Skinner' in Davranış Şartlandırma Teorisi

Davranışları pekiştirmek ve alışkanlık haline getirmek için olumlu pekiştirme, olumsuz pekiştirme, ortadan kaldırma ile cezalandırma yöntemleri bu yaklaşımda kullanılmaktadır [74].

Bu teoriye göre davranışın tekrarlanması varılan sonuçla doğru orantılıdır. Eğer tatmin olunan bir durum varsa davranış tekrar edilecek eğer tatminsizlik varsa yapmaktan vazgeçilecektir [125].

4.4.2.1.1. Olumlu Pekiştirme

Bireyin yaptığı işten zevk alması, mutlu olması, prim ve zam ödemesi yapılması olumlu pekiştirmeye örnek olarak verilebilir [74].

Olumlu davranış sergileyen bireyin bu davranışını tekrarlaması için motive edilmesidir. Teşvik için ödüllendirme yöntemi kullanılabilir [125].

4.4.2.1.2. Olumsuz Pekiştirme

Bireyin sergilemiş olduğu tutumun istenmeyen bir durum olduğunu hissettirilmesi amaçlanmaktadır. [125]. Bireyin yapmış olduğu davranış ve tutumları önlemek amacıyla alınan tedbirlerdir [126].

4.4.2.1.3. Ortadan Kaldırma

Davranışı tamamıyla ortadan kaldırmaya yönelik tedbir almaktır. Aynı davranış tekrar edilirse beklentilerinin gerçekleşmeyeceği vurgulanır fakat ceza uygulanmaz [119].

4.4.2.1.4. Cezalandırma

Cezanın motivasyonda etkin bir unsur olmamakla birlikte yönetime karşı kızgınlık ve moral bozukluğuna neden olmaktadır [74].

Ceza uygulanan birey aynı davranışı tekrarlamayacak ve bu durumdan vazgeçecektir. Cezalandırmanın olumlu davranışı teşvikte bir hükmü yoktur [126].

4.4.2.2. Beklenti Teorileri

Beklenti teorileri, karmaşık bir modelleme ile izah edilmesinden dolayı ölçülmesinde yaşanan güçlük ve çalışanların davranış sergilemeden önce çok ayrıntılı ve mantıklı bir düşünce içerisinde olduğundan dolayı eleştirilmektedir [37].

Beklenti teorileri iş motivasyonunu tatmin kavramı kullanarak açıklamaya çalışmıştır. Motivasyon, çalışanın ödülü isteme derecesi ve bekleyişine göre tatmin sağlar [119].

4.4.2.2.1. Vroom 'un Bekleyiş Teorisi

Yöneticilerin çalışanların geçmişini, amaçlarını, yetenek ve tecrübelerini, beklentilerini ayrıntılı bir biçimde bilmeleri iş verimi almaları açısından önem arz eder [119].

Amaç ve sonuç arasında anlamlı bir ilişki olması gerekir. Çalışanların tamamı aynı amaç için çalışmadıkları gibi yapılan işe verilen önem ve hassasiyette farklılık

gösterebilir. Bu nedenle kurum yöneticilerinin çalışanlar hakkında beklenti ve cazip gelen işler yönünde nelere önem verdiklerini önemsemesi gerekir [125]. Bu teoride çalışanın güdülenmesi, davranışın amaca ulaştırılacağı beklentisiyle, çalışanın amaca verdiği önemin çarpımına eşittir [126].

4.4.2.2.2. Lawler ve Porter' in Bekleyiş Teorisi

Kurum açısından bakıldığında çalışanların kendilerinden beklenen performansa göre işlerde çalıştırılmalı, rol çatışması ve rol belirsizliği mümkün olduğu kadar azaltılmalı, fiilen alınan ödülün çok aynı düzeyde performans gösteren meslektaşlarının aldığı ödül düzeyine dikkat ettiği unutulmamalıdır [41].

İş ortamında çalışanın rakibi yine kendi meslektaşdır. Çünkü kendi performansı ile diğer çalışanların performansını karşılaştırır ve kendi yaptığı iş karşılığında nasıl bir ödülle motive edileceği konusunda bir anlayışa ulaşır [126].

Çalışanın fiilen algıladığı ödül ile aldığı ödülün az ise çalışan bu durumdan tatmin olmayacaktır. Dolayısıyla çalışanın beklentisi etkilenecektir [127].

4.4.2.5. Adams' ın Eşitlik Teorisi

Bu teorinin temelinde işte insanların kendilerine eşit davranılmasını istemeleri yatar. Kuram birey, karşılaştırma, girdiler, çıktılardan oluşan dört temeli kapsar [74]. Eşitsizliği gidermek için, sergilediği performansı değiştirerek daha az çalışma, daha yüksek ücret ya da farklı ödüllendirme talebi, diğer çalışanların sarfettiği gayreti azaltmak için uğraşma, işten ayrılma niyetinin artması, işe devamsızlık, istifa gibi sonuçların oluşmasına sebep olur [41].

J. Stacy Adams tarafından geliştirilen bu teoriye göre bireyin sunduğu hizmet karşılığında harcadığı emeği ve bu gayretinden elde ettiği sonucu, aynı pozisyondaki ekip arkadaşları ile karşılaştırması sonucu yaşadığı tatmindir [128].

Bu nedenle yöneticiler aynı performansı gösteren çalışanları eşit şekilde ödüllendirmelidir. Çalışanlar arasında oluşan farklı algılara ani ve sert tepkiler verilmemelidir [129].

4.5. İşten Ayrılma Niyeti ve Kavramı

Çalışanlar kurumun ve kendilerinin gelecekteki başarılarını öngördüğünde kendisi için güven duygusu hissederse işten ayrılma niyeti taşımazlar. Aksi durumda çalışanların motivasyonu düşer, iş kalitesi düşer, kuruma bağlılıkları azalır ve kurum dışındaki iş fırsatları için arayış içinde olurlar [43].

İş stresi günümüz çalışma hayatında kurum içindeki hizmet sunumunda önemli bir sorundur [73]. Stres kaynaklarının iş ortamında kalite ve verimi negatif olarak etkilediği yönünde araştırmalar mevcuttur. Girdisi ve çıktısı insan olan sağlık sektöründe iş stresi göz ardı edilemez bir gerçektir [45].

Kurumların çalışanlara yapmış olduğu maddi yatırımlar ve maliyetler oldukça yüksek olduğu için, işten ayrılma niyetine sebep olan bireysel ve kurumsal etkenleri anlamak ve bu doğrultuda stratejiler geliştirmek çok büyük önem arz etmektedir. İş motivasyonu, tatmin ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler vardır [47]. İşe devamsızlığın ön belirtisi olan işten ayrılma niyeti, kurumlarda yüksek maliyetlere sebep olmaktadır [51]. Bu bağlamda çalışanların işten ayrılma davranışına niyetlenmeleri, şartlar oluştuğunda bunu hayata geçirmeleri ya da uygun koşulların oluşmaması halinde mevcut işlerinde düşük moral ve performans ile hizmet vermeye devam etmeleri iş veriminde düşüşler yaratabilir [49]. Çalışanın kafasında planladığı işten ayrılma niyeti kurumu fiilen terk etmeden önce gelir ve gönüllü olarak ayrılma niyetinin ön belirtisidir, uygun fırsatını bulduğunda bunu derhal hayata geçirir [52]. Yüksek personel devir hızı, uzmanlık gerektiren alanlarda kurum ve diğer çalışanlar için risk taşır [56].

İşe devam olgusu birçok araştırmanın konusu olmuştur. Bu alanda Shaws ve arkadaşları 1500 kadar araştırma yapıldığını bildirmiştir. İş performansı yüksek olan çalışanların işten ayrılması o kurum için bir kayıp iken, düşük performanslı bir çalışan ve kuruma çok katkı sağlamayan bir personelin ayrılışı fonksiyonel ve pozitif bir durumdur [52].

Bireylerin işten ayrılma niyetlerini oluşturan etkenlerin tespit eden ve bu hususta, idarecilere işten ayrılmaları engelleyecek pek çok öneriler sunan çok sayıda araştırmalar mevcuttur [53].

İşten ayrılma niyeti çalışanın yakın bir zamanda kendi iradesiyle işine son verme düşüncesidir. Bu düşünce çalışılan kurum için önemli bir sorundur. Yapılan araştırmalarda işten ayrılma niyetinin iş tatminiyle doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymuştur [91]. Çalışanlar açısından bakıldığında ise çeşitli nedenlerle işten ayrılma niyeti içinde olan birey daha iyi şartlarda istihdam edilmeyi arzulamaktadır [92]. Yapılan araştırmalarda tatminsizlik ve işten ayrılma niyeti arasında olumlu bir ilişkinin söz konusu olduğu, işe bağlı stresörler ile işten ayrılma niyeti arasında da olumlu bir ilişkinin varlığı kanıtlanmıştır [93].

Bir kurumun en önemli ögesi olan insan kaynaklarının kuruma oryantasyonu kadar kurumda tutulması da yöneticilerin öncelikleri arasında yer almalıdır. Kurumsal verimliliğin en büyük göstergelerinden biri de çalışanların işte kalma istekleridir. İşten ayrılma niyeti içindeki çalışanın uygun bir fırsat kolladığı ve bu fırsatı elde ettiğinde işinden ayrılması kaçınılmaz sonudur [95].

İş sektöründe kamu ve özel tüm alanlarda hizmet sunan kurumların, belirsizlik, değişim, risk ve kaotik ortamlarda amaçlarına ulaşmak, nitelikli iş gücü istihdam etmek ve bu iş gücünün sürekliliğini sağlamak, kaliteli hizmet sunmak gayreti içerisinde oldukları [130]. Kurum kültürü ile özdeşleşmiş, olumlu düşüncelere sahip çalışanlarda işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu söylenebilir [131]. Kurum kültürüne uyumu yüksek çalışanların kurumda kalması işletmelerin insan kaynakları yönetimi açısından son derece önemlidir [132].

Kurum içi işleyiş, iş ortamı gibi stres yaratan nedenlerden dolayı farklı iş arayışına giren çalışanlar bu seçenekleri mevcut işleri ile karşılaştırdıkları ve bu doğrultuda işten ayrılma davranışlarını işten ayrılma niyeti ile eyleme geçirdikleri söylenebilir [130].

Çalışanların hizmet sundukları kurumda yönetimin her türlü işleyişte adil olduğu konusundaki algıları başta işte kalma niyetleri olmak üzere pek çok kararlarında temel oluşturmaktadır [133].

İşten ayrılma niyeti yönetim-kurum ve toplum çevresinde de önemli etkiler yarattığı için insan işgücünü ve kurumsal etkenleri ayrı ayrı analiz ederek gerekli tedbirleri almak gerekliliği göz ardı edilmemelidir [134].

4.6. İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatmini

İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında olumsuz yönde bir ilişki vardır. Bir bireyin hizmet sunduğu kurumda doyum yaşıyorsa işten ayrılma niyeti taşımaz. [50]. İş tatmini olmayan çalışan yeteneklerini yeterince kullanamaz, aynı iş için ilave personel eklemesi yapılır ve yönetim maliyetlerinin artmasına sebep olur [69].

İşten ayrılma niyetini oluşturan unsurlar arasında iş doyumunu en önemli parametre olarak gösterilmektedir [131].

İş tatmini veya tatminsizliğine bağlı olarak çalışan önce mevcut işini değerlendirerek, olumsuz düşüncelere sahip olursa hem yaptığı işe hem de kurumuna karşı uygunsuz iş davranışları sergileyerek işten ayrılma niyeti ile farklı iş arayışına girecektir [134].

4.7. İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri

Kurumsal işleyiş istenilen niteliklere sahip çalışanların bir anda işinden ayrılması ile değişebilir. Çalışanların işten ayrılma niyetlendiren unsurların yönetim tarafından analiz edilerek gerekli tedbirlerin alınması gerekir [51].

Love yapmış olduğu bir araştırmada çalışanların kendini geliştirebileceği ve tecrübe kazanabileceği kurumdan ayrılmak istemediklerini ve kurumların sağlayacağı tatmin edici olanaklar sayesinde kurum aidiyet duygusunun artacağı ve işten ayrılma niyetlerinde olmayacaklarını ifade etmiştir [46].

Çalışan memnuniyeti kurumu başarıya ulaştıran en büyük çıktıdır. Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin öncülleri arasında, kurum kültürü, iş arkadaşları ve ilişkileri, işe bağlı rol çatışması ve rol belirsizlikleri, beklentiler ile kariyer, terfi olanakları ve ücret gelir [130].

Kurum içinde ödüller, iş tatmini ve çalışanın almış olduğu eğitime uygun birimde çalıştırılması işten ayrılma niyeti öncüllerinin kısmen engellemektedir [137].

4.7.1. İşin Kendisine İlişkin Faktörler

İş yükü çalışanların kaldıracabileceği üst sınırı geçtiğinde oluşan öznel bir duygudur ve kişiden kişiye farklı algılanır. Bu algı çalışandan beklenen performansı, verimliliği belirgin bir ölçüde etki etmektedir. Bu durumun varlığı çalışanda duygu durum bozuklukları yaşamasını tetikleyebilir [45].

Yapılan çalışmalar iş stresinin çalışanlar içinde iş tatminini azaltmada, kurumsal yabancılaşma, düşük performans ve verimlilik, işe gelmeme, geç gelme gibi kurum işleyişini bozacak sorunlara neden olduğunu ortaya koymuştur [93].

İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir bağ olduğunu, iş stresinin işten ayrılma niyetinin oluşmasına zemin hazırladığı yapılan çalışmalarda vurgulanmıştır [111]. Çalışma ortamındaki stres bireyin iş dışındaki yaşamında fizyolojik, psikolojik davranışsal olarak büyük hasarlar yaratmaktadır [135]. İş yerindeki stresin ev ortamında çatışmalara ve huzursuzluklara sebebiyet verdiğini ortaya koymuştur [136].

4.7.2. Kurumsal Faktörler

Kurumsal faktörler, hizmet sunucularının üretim ve yönetim süreçlerini kapsar. Bu faktörleri: kurumun lokalizasyonu, ulaşım imkanları, yapılan işin niteliği, yönetim tarzı, ücret, fiziksel çalışma koşulları, insan kaynakları yönetimindeki yetersizlikler, sosyal aktivitelerin eksikliği, yetersiz sayıda çalışan ile hizmetin sürekliliğinin devamına çalışılması sayılabilir [46].

Yeni olan tıbbi ve tıbbi olmayan sarf malzemelerinin kullanılmaya başlanması, tıpta yeni buluş ve yöntemlerin çok hızlı artması ve bu alanda bilimsel çalışmaların yüksek olması ile yönetim biçimleri gibi unsurlar çalışanların iş tatminini olumsuz etkilemektedir. Hastanelerin toplumsal açıdan hasta odaklı çalıştığı algısının varlığı personelin tükenme nedenleri arasındadır [54].

Yapılan araştırmalarda, şiddetin iş sektöründe en çok sağlık alanında vuku bulduğu, ülkemizde sağlık personeline yönelik şiddetin giderek artış gösterdiği ve bir mesleki risk olduğu belirtilmektedir [55].

Özellikle çok riskli alan kabul edilen hastaneler için çalışanların yaptığı tıbbi hataları dile getirdiği takdirde yaşayacakları iş kaybı korkusu durumu daha tehlikeli boyuta getirmektedir. Hastanelerdeki bu durum tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de çalışanlar üzerinde negatif etki yaratmaktadır [54].

Yönetim olarak kurum olanakları çalışan lehine ne kadar zorlanırsa o kadar verim alınır ve işten ayrılma niyetlerinde o denli azalış sağlanır [137].

Kurumsal faktörler içinde lokalizasyon evi uzakta olan çalışanlar için büyük sorun teşkil eder. İş yeri ile evi arasında uzak mesafe olan çalışan her gün işe geç kalacağı endişesi ile bir stres yaşamakta ya da işine yakın bir yerde ikamet etme zorunluluğu taşımaktadır [138]. Toplu taşıma araçlarını kullanma, kurum içinde çalışan otoparkının olmaması, özel ulaşım hizmetlerinden faydalanma gibi maliyeti olan unsurlar çalışanı farklı iş arayışlarına yönlendirebilir [54].

Verimlilik ve kalite kriterleri kapsamında ortaya konulan parametreler hastanelerde özellikle hemşire ve hekim grubundaki çalışanları evrak ve kâğıt dosyaları ile uzun süre vakit ayırmaları iş yükünü çok fazla artırmaktadır [139].

Ayrı bir konuda sağlık ve güvenlik önlemleridir. Yöneticiler tarafından alınan tedbirlerin yetersiz kaldığı durumlarda mesleki hastalıklar ve mesleki hataların riski artmaktadır [140].

Şiddet, özellikle sağlık sektöründe çalışan personelin sağlığını ve güvenliğini tehdit eden sadece bu duruma maruz kalan çalışan değil tüm ekipte büyük travmalar yaratan bir unsur haline gelmiştir [141].

4.7.3. Kurum Dışı Faktörler

Hızla gelişen teknoloji ile emek gücünden çok otomasyon sistemleri ile ve eğitim düzeyi yüksek çalışanlar ile işler yürütülmeye başladığında çalışanların işte kalma süreleri azalacak ve personel devirleri artacaktır [46].

Ekonomik durumun seyrinde gitmesi iş gücü kollarında olumlu etki yapar, piyasalarda güven ortamı oluşur ve bu durum personel devrini artırır [131].

Çalışanlarda işlerini bıraktıkları takdirde çok beklemeden başka kurumlarda iş bulabilecekleri algısı oluşur. Ekonomik durum beraberinde refah düzeyini de artırır ve çalışanlar zor şartlarda çalışmak istemeyerek daha fazla ücret talebi ile farklı iş arayışı içerisine girebilir [142].

4.7.4. Bireysel Faktörler

Yapılan araştırmalarda orta yaş grubundaki personelin işten ayrılma niyetinin genç personele oranla daha düşük olduğu, sebepleri arasında ise orta yaş grubundaki çalışanların mesleki tercihlerini tamamladıkları için meslek ve iş değiştirme olgusunun aradan kalktığı sonucuna varılmıştır [46].

Her coğrafyada sağlık hizmeti ve görevi çok eski zamanlardan beri süregelenmiş, günümüz iş kolları içerisindeki mesleklerde de yerini almıştır [57].

Kurum içi ve kurum dışı etmenlerin yanın da bireysel etmenlerde işten ayrılma niyetini tetiklemektedir. Bu faktörlere yaş, cinsiyet, ailevi faktörler, kıdem örnek verilebilir [142].

Sağlık sektöründe kadın çalışanları sayıca fazladır ve mesleki cinsiyet ayrımcılığı açısından da örnekler içermektedir [143].

4.8. İşten Ayrılma Niyetinin Ardılları

İşten ayrılma niyeti kurumlar üzerinde aşağıda belirtilmiş olan negatif yansımalar yaratmaktadır [59].

4.8.1. Kurumsal Maliyetlere Olan Etkisi

Bu kapsamda görüş bildiren Cascio, ortaya çıkan maliyetleri işten ayrılış, işe başlayış ve eğitim maliyetleri olarak sınıflandırmıştır. Bütün bu faktörlerin dışında (işten ayrılmaların dolaylı maliyeti) elde edilmesi güç olan ve gerçekleştirilen işin çekirdek bilgisine (know-how) sahip olan iş görenin örgüt tarafından kaybedilmesinin rakip işletmelere sunacağı katkı kadar bu durumdan örgütün uğrayacağı bir zararın varlığı da söz konusudur [58].

Daha da önemlisi, sadece örgütün kaybetmiş olduğu iş görenin sunmuş olduğu katkıları sebebiyle işletme ile ticari olarak bağlantılarını devam ettiren müşterilerin kaybedilmesi gibi bazı dolaylı maliyetlerin oluşması da söz konusudur [59].

İş için ilanlar vermenin getirdiği maliyetleri, işe alınacak adayların çağrılmalarına ait maliyetler, işe alımlarda yapılan toplantıların maliyetleri ise örgüte alınacak olan yeni çalışan teminine ilişkin maliyetlerdir [130]. Örgütler açısından çalışanların işten ayrılmaları beraberinde çok değişik maliyetlerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir [144].

4.8.2. Kurum İşleyişinin Bozulması

Kurumun, bünyesinde kalmasını arzu ettiği bir çalışanını kaybetmiş olması, işleyişi kusursuz olan dışlıden bir dışın kopup yok olması kadar etki yaratır [58].

Bu tehlikeli durumun daha ziyade üst kademedeki görev yapan çalışanın kaybedilmesi halinde etkisinin çok yüksek hissedileceği ve bu durumun çözümü için de çoklu görev dağılımının (ikiz görev dağılımı) uygulanması gerekliliği önemli bir husustur [130].

4.8.3. Kurum Çalışanlarında Motivasyon Kaybı

İşten ayrılmış bir iş görenin çok daha iyi olan bir iş olanağına sahip olacağı yönündeki algı geride kalan çalışanlarda huzursuz bir ortamın oluşmasını hızlandıracaktır [59].

İşten ayrılmalar işletmede çalışmaya devam eden çalışanlar üzerinde bir hayli moral bozucu sonuçlar doğurabilmektedir. Örneğin, işinden ayrılmış olan bir iş görenin tüm iş yükü ya geride kalan bir iş görene devredilmekte veya da geride kalanlar arasında paylaşım yapılmaktadır. Bu husus işleyişte huzursuzlukların zeminini hazırlamaktadır [145].

4.9. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi ve Genel Sonuçları

Özellikle sağlık kurumlarında hasta memnuniyetsizliğini minimize edebilmek için önce çalışan memnuniyetini maksimum tutmak gerekir. Çalışanların işten ayrılmaları sadece fiziksel ayrılma olarak düşünülmemelidir. Kurumdan ayrılan birey aynı zamanda bilgiyi ve tecrübeyi de beraberinde götürür. İşten ayrılma niyeti, kurumda maliyet artmasına, çalışma grubu içerisinde sosyal ilişkileri zedelemesi ve moral bozukluğuna sebebiyet vermesi bu fikrin en önemli ardıllarındandır [48].

Bir çalışanın işten ayrılması ile hem istenilen niteliklere sahip olan bir insan gücünün kaybedilmesi hem de onun yerine alınacak olan yeni bir çalışanın örgütte istihdam edilmesiyle alakalı işe alma, eğitim ve uyum süreci negatif sonuçlar ve maliyetleri beraberinde getirecektir [60].

Kurumlara yeni maliyetler getiren, vakit kaybına neden olan ve bununla birlikte örgütte bulunan gruplar arasında oluşan sosyal ilişkilere zarar vererek iş görenlerin morallerinin bozulmasına neden olan ayrılma davranışının bir önceki aşamasını oluşturan işten ayrılma niyeti, iş görenin işinden daha ayrılmamış olması ve örgüt için çalışmaya devam etmesine imkân verilmesi kurumsal insan kaynakları yönetiminde stratejik planlamanın önemine dikkat çekmektedir [61].

Alanlarında uzman olan iş görenlerin kurumlarına karşı bağlılıklarını temin etmek, iş doyumuna ulaşmalarını sağlamak, işten ayrılma niyetlerinin ortaya çıkmasına mâni olmak kurumsal kalite, verimlilik ve etkinliğin artması bakımından son derece önemlidir. Kurumsal bağlılık seviyesi düşük olan çalışanlarda işten ayrılma niyetinin ön planda olduğu ve böylece de işgücü devrinde artış yaşandığı görülmektedir [62].

Bunların yanı sıra örgütteki işinden ayrılmış olan tecrübeli bir çalışanın örgütün rakibi olan başka bir işletmede çalışmaya başlaması durumunda, örgütün doğrudan maliyetlere razı olmasının yanı sıra, kurumla alakalı mühim bilgilerin rakip işletmelere taşınması da kurumun bilgi güvenliği açısından zarara uğramasına neden olmaktadır [63].

Kurumsal açıdan iyi eğitilmiş, donanımlı ve alanında uzman olan bir iş görenin işini terk etmesiyle onun yetiştirilmesi için katlanılmış olan bütün maliyetler boşa harcanmış zarar olmaktadır [145]. İşten ayrılma niyeti, zamanında tespit edilerek buna göre tedbir alınmaz ise kurumlara oldukça önemli maliyetler ilave edebilir. İş görenlerin iş doyumlarının yüksek seviyede gerçekleşmesi iş görenlerin örgütlerine olan bağlılıklarını arttırmakta, onların işten ayrılma niyetlerini düşürmekte ve ücret tatmini, ücret adaleti ve örgütsel bağlılık değişkenleri neticesinde iş görenlerin performanslarını olumlu yönde etkilemektedir [146].

Alanında uzman çalışanların tatmin ve bağlılıklarının sağlanarak, ayrılma niyetinin oluşumunu engellemek kurumun verimi ve etkinliği açısından göz ardı edilemez bir öneme haizdir [147].

Tedavi süreci devam eden hastaların birçoğu kurumsal yapı kadar önem verdiği diğer bir konu hizmet sunan çalışanın mesleki etiği ve tecrübesidir. Çünkü sağlık her şeyin başında gelir ve hekimin hastasına verdiği güven onu vazgeçilmez kılar [148].

4.10.İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

İşletmelerin başarılı olmaları ve performansları var olan değerlerin, özellikle de insan gücünün en verimli ve en etkin olacak şekilde verimli olarak kullanılmalarına bağlıdır. Kurum yöneticileri işgücü devrinin ortaya çıkmasına fırsat tanımadan iş görende beliren işten ayrılma niyetini önceden hissedebilmeli ve bunun altında yatan sebepleri çok iyi analiz etmelidir [62].

İş tatminini artırarak işten ayrılma düşüncelerini en aza indirmek için, mevcut işe uygun personel seçme, çalışanlara kendini geliştirme ve yükselme olanakları sunma, ilgi ve yetenekler doğrultusunda insan kaynaklarını planlama, problem çözümünde başarılı olanları uygun pozisyonda değerlendirme, istenen ve öğütlenen şeylerin uygulanmasında çalışanlara örnek model olma, ortak değerlerin belirlenmesi ve alınan kararların icraata geçirilmesinde dik bir duruş sergilemek yönetici pozisyonundaki bireylerin uygulaması gereken adımların başında gelmelidir [97]. İşten ayrılma niyeti bir iş görenin kurumdaki işinden fiili olarak ayrılmasıdır ve işgücü devrinin ön belirleyicisi durumundadır [149].

4.11. Sağlık Çalışanlarında İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

Sağlık hizmetlerinin yürütülmesinde en önemli değer insan kaynağıdır. “İnsan Kıymeti” diye bilinen insan işgücü hizmetin sürekliliğinin sağlanmasında kritik öneme sahiptir [28].

Yapılan araştırmalarda tatminsiz sağlık çalışanlarının yüksek düzeyde stres yaşadıkları, bu durumun hasta iyileşme süreçlerinde artış, yanlış tedavi, hasta-hasta yakını ve mesai arkadaşlarıyla çatışma, davranış bozuklukları, işten ayrılma niyetleri gibi birçok sorunu beraberinde getirdiğini söylemek mümkündür [53]. Cerrahi bölümlerinde ve özellikle de ameliyathanelerde, yoğun bakım üniteleri gibi yeterli miktarda güneş ışığı bulunmayan iş ortamlarında çalışmak zorunda kalan sağlık personelinin iş tatminlerinin, çalıştıkları iş ortamı ile alakalı olduğu düşünülmektedir [52].

Yapılan pek çok araştırmada meslek tercihinde hemşirelik alanında yaşanan azalmaların önemli sebeplerinden olan ve hemşireleri mesleklerine karşı yabancılaştıran ve hatta mesleklerinden uzaklaştıran sağlıklı olmayan çalışma ortamlarının olduğu ve meslekten uzaklaşmaların kimi zaman iş ortamlarından kimi zaman da mesleğin kendisinden kaynaklandığı üzerine vurgu yapılmıştır [53].

Sağlık hizmetleri birçok profesyonel ile yürütölen bir meslek grubudur ve ekibi oluştıran her bir parça ayrı bir öneme sahiptir [64].

Sağlık çalışanlarında işgücü devrinin yüksek olması, iş ortamında stres, tükenmişlik ve işinden memnun olmama gibi birtakım problemlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Yetersiz sayı ile uzun süre çalışmak mecburiyetinde kalan personelin sağlık durumlarında da bozulmalar oluşmaktadır. Bu durum sağlık sektöründe çalışan profesyonellerin, toplumun sağlık ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz olduğunun göstergesidir [53].

Günümüzde oldukça aktif olarak zaman geçirilen çalışma ortamları, iş görenlerin sağlıklarını tehlikeye atacak tatminsizlikler, risk oluşturması ve kazalar gibi sebepler bireyin fiziksel, ruhsal ve sosyal sağlığını da etkileyebilmektedir [64]. İş görenin sağlıklı olması ve güvenli olması açaşından önemli derecede risk barındıran iş ortamlarından bir tanesi de sağlık hizmetlerinin verilmekte olduğu hastanelerdir [65]. İş ortamlarının değerlendirilmesi amacıyla yapılan araştırmalarda, sağlıklı ve düzgün iş ortamında görevlerini yerine getiren iş görenlerin çok daha nitelikli ve çok daha kaliteli sağlık bakım hizmeti sundukları, hizmeti sunan ve bu hizmeti alanın memnun olma derecelerinin arttığı tespit edilmiştir [66].

Sağlık bakım hizmetleri sunumunda uzun süreli veya vardiyalı yöntemle çalışmakta olan personelin psikolojik ve fiziksel yorgunluğu daha fazla yaşadığı söylenebilir. [67]. Sağlık bakım hizmeti sunucularının sahip olduğu yoğun iş yükü, duygusal iş

stresi, hasta ve hasta yakınlarıyla yaşanan çatışmalar, iş ortamında yaşanan sancılı ilişkiler, profesyonel bakımdan düşük statü, çalışanlarda ruhsal-sosyal bakımdan olumsuz yansımaları, mesleki işleyişte verimlilik ve motivasyonun düşmesine neden olabilmektedir [68]. Yapılan bir araştırmada özellikle hemşirelerin yıkıcı doktor davranışlarına sıklıkla maruz kaldıklarını ve bu nedenle işlerini bırakan hemşire sayısının küçümsenmeyecek derecede çok olduğunu tespit etmişlerdir [70].

Bununla birlikte cerrahi servislerinin teknolojik bakımdan son derece karmaşık bir yapıda olması ve enfeksiyon hastalıkları, yaralanma riskleri, tehlike arz eden maddeler ile karşılaşma ihtimali gibi etkenler, sağlık çalışanları ve cerrahi işlem yapılacak olan hastalar açısından da yüksek risk taşımaktadır [71]. Verilen hizmetten tatmin olan hastanın lüzum halinde tekrar aynı kurumu geleceği düşüncesi, personelin yaptığı işten tatmin olması gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır. Bu bağlamda sağlık çalışanının yaşadığı tatminin sadece kendisi ile ilgili değil, hizmet sunduğu hasta, hasta yakını, çalıştığı kurum ve sağlık sektörünün geleceğine yön veren sonuçlar doğurduğu söylenebilir [86].

Geçmişte kar amacı ile çalışmayan hastaneler, günümüzde kar amacı güden, hasta memnuniyetini ön planda tutan, rekabetin fazla olduğu, özel hastanelerin sayıca arttığı bir sektör haline gelmiştir [96]. İş tatmini ve kurumsal bağlılık, insan kaynağının verimliliği ve etkinliğini artırmada, kurum kültürünün oluşmasında ve aidiyet duygusunun benimsenmesinde önemli bir kavramdır. Hangi sektör olursa olsun en ileri teknolojiler dahi kullanılsa, iş tatmininden yoksun işletmelerde insan kaynaklarının kaybı ile sonuçlanır [97].

Hastalar iletişimi düzgün olan sağlık çalışanlarının daha etkili hizmet sunduğunu düşünmektedir. Bu durumun farkında olan yöneticiler çalışanları olumlu tutum sergilemeleri yönünde baskı yapmaktadırlar. Yoğun iş temposu ile çalışan sağlık personelinde bu baskılar karşısında iş tatminsizliği yaşamakta ve işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır [96].

Hastalar kendilerine sunulan hizmeti değerlendirirken ya kurumun fiziki yapısına ya da çalışanların tutumunu baz almaktadır [100]. Sağlık alışanları iş tatminsizliğine bağlı tükenmişlik yaşayan meslek gruplarının başında gelmektedir. Sağlık alanında işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmaların çoğunluğu hemşireler ile sınırlıdır [150]. Her geçen gün yenilenen teknolojiler sağlık sektörünü diğer iş kollarından daha hızlı bir değişim sürecine zorlamaktadır [151].

İş yaşam kalitesini etkileyebilecek iş hayatına ilişkin pek çok etken mevcuttur. Bu durum çalışanların yerine getirdikleri iş ve çalışmakta oldukları ortamlara göre değişkenlik göstermektedir [152].

5. GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, problem cümlesi, araştırmanın yöntemi, veri toplama aracı, evren ve örnekleme, verilerin analizi ve kısıtlılıklara yer verilecektir.

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, İstanbul ilinde bulunan 2. Basamak üç farklı kamu hastanesinde görev yapan sağlık bakım hizmetleri çalışanlarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır.

5.2. Problem Cümlesi

İstanbul ilinde bulunan 2. Basamak üç farklı kamu hastanesinde görev yapan sağlık bakım hizmetleri çalışanlarının, çalışmakta oldukları hastanedeki iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin derecesini tespit etmek bu araştırmanın ana problem cümlesini oluşturmaktadır. Sağlıkta bakım hizmetleri personelinin bireysel özelliklerine göre iş tatminini ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılığını belirlemek, bu çalışmanın ikincil problem cümlesidir.

5.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmamız Gözlemsel-kesitsel niteliktedir. İstanbul ilinde 2. Basamak üç farklı kamu hastanesinde görevli sağlık bakım hizmetleri çalışanlarına yönelik 2018 Mayıs-2018 Haziran aylarında yapılmıştır. Anket yöntemi ile yüzyüze veri toplama yöntemi kullanılmıştır.

5.4. Veri Toplama Aracı

İstanbul ilinde üç farklı kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarına uygulanmak üzere 3 veri toplama aracı kullanılmıştır:

- **Tanıtıcı Bilgi Formu:** Araştırmacı tarafından oluşturulan bu form ankete katılanların yaşları, medeni durumları, çocuk sayısı, eğitim durumları, hastanedeki görev alanı, hastanedeki görevi, mesleği seçme nedenini içeren sorulardan oluşmaktadır.

- **Minnesota İş Doyumu Ölçeği:** “Minnesota Satisfaction Questionnaire”: Dawis ve ark. tarafından iş doyumu düzeyini belirlemek amacıyla 1967 yılında geliştirilmiştir ve Baycan tarafından Türkçe uyarlaması yapılmıştır. İçsel ve dışsal iş doyumu faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip 20 maddeden oluşan 5’li Likert tipi (1’den 5’e kadar değişen puanlamaya sahip) bir araçtır. Ölçek içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puanlarını verir.

İçsel Doyum: İçsel boyut ankette yer alan;1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20 numaralı maddeleri kapsamaktadır ve işin içsel niteliğine ilişkin tatminkarlığı ölçmektedir. Bu boyuta ait maddelerin toplamından bulunan puanların 12’ ye bölünmesi ile puan bulunur.

Dışsal Doyum: Dışsal boyut ankette yer alan 5,6,12,13,14,17,18,19 numaralı maddelerden oluşmaktadır ve işin çevresine ait öğeleri kapsamaktadır. Bu boyuta ait maddelerin toplam puanlarının 8’ e bölünmesi ile dışsal doyum puanına ulaşılır.

Genel Doyum: Genel doyum ölçekte kullanılan tüm maddeleri kapsamaktadır.

- **İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği:** Sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetlerine ilişkin algıları Cammann ve diğerlerinin 1979 yılında geliştirdikleri Michigan Örgütsel Değerlendirme Soru Formu’ndan alınan üç ifadeli İşten Ayrılma Niyeti alt ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. İşten ayrılma niyetlerini ölçmek için Cammann ve diğerlerinin 1979 yılında geliştirdikleri Michigan Örgütsel Değerlendirme Soru Formu’ndan alınan üç ifadeli İşten Ayrılma Niyeti alt ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek çalışanların işten ayrılma niyetlerini; çoğu kez işi bırakmayı düşünmek, aktif şekilde başka şirkette iş aramak ve yakın zamanda işi bırakma niyeti başlıkları altında değerlendirilmektedir. Değerlendirme 5’li Likert tipi (1’den 5’e kadar değişen puanlamaya sahip) ölçekle; “1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: kararsızım, 4: katılıyorum ve 5: tamamen katılıyorum” şeklinde yapılmaktadır. Toplam çalışma ortamı algılarının bileşik bir skoru, bahsi geçen alanların toplam ortalaması ile hesaplanmaktadır. Türkiye’de, Gül ve diğerlerinin (2008: 5)

yaptığı çalışmada, bu ölçeğin geçerliliği kanıtlanmış ve güvenilirlik katsayısı $\alpha=.70$ değerinden yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmamızda güvenilirlik katsayısı $\alpha=.79$ bulunmuştur

5.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini araştırma için izin alınan 2. Basamak üç farklı Kamu Hastanesinde hizmet veren ve anket uygulanan tarih aralığındaki çalışan tüm sağlık personeldir. Araştırmamızın örneklemini 300 (üç yüz) sağlık çalışanı oluşturmaktadır.

Araştırma için yapılan anketlerin uygulanma sürecinde İstinye Devlet Hastanesinde 275 sağlık çalışanı, Kağıthane Devlet Hastanesinde 176 sağlık çalışanı, Eyüp Devlet Hastanesinde 409 sağlık çalışanı görev yapmaktadır. Adı geçen sağlık kurumlarından alınan onaylar ile anket çalışmasına başlanmıştır. Anketlerin cevaplandırılması yüz yüze görüşme yoluyla yapılmıştır. Hazırlanan anketler, alınan izinlerden sonra, hastanede çalışan tüm birimlere, çalışma hakkında bilgi verildikten sonra dağıtılmış, katılımcılardan bu formları okuyup cevaplamaları istenmiştir. Araştırmada örneklem grubu olarak sağlık bakım hizmetleri çalışanları seçilmiş; 2018 Mayıs-2018 Haziran tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket, idareciler ve sorumlular hakkında değerlendirmeleri içerdiğinden, katılımcılara anket formlarının araştırma yürütücüsünden başka kimse tarafından görülmeyeceği konusunda açıklamada bulunulmuş, isim yazma zorunluluğu olmadığı özellikle ifade edilmiştir. Anketler katılımcıların iş yoğunluğu düşünülerek ve ayrıca vardiya ve nöbet gruplarına da ulaşmak amacıyla bir hafta sonra Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürlüğü birimlerinde toplanmak üzere, katılımcılara verilmiş, cevaplama sırasında herhangi bir açıklamaya ihtiyaç duymaları halinde araştırma yürütücüsüyle irtibat kurabilecekleri kanallar belirtilmiş ve anket formları toplandığı zaman da ihtiyaç halinde açıklama yapılacağı ifade edilmiştir. Araştırmanın yapıldığı 2. Basamak üç farklı kamu hastanesinde görev yapan toplamda 300 (üç yüz) kişiye ulaşılmıştır. Ankete katılım oranı %100'dür.

5.6. Verilerin Analizi

Çalışmada tanımlayıcı istatistikler, t-testi, Mann Whitney U testi, Varyans analizi (ANOVA), Kruskal-Wallis testi ve korelasyon analizi kullanıldı. Ayrıca normallik sınaması grafiksel yöntemlerin ve Kolmogorov ve Smirnov ile Shapiro Wilk testleri kullanılarak yapıldı. Verilerin analizinde IBM SPSS (Statistical Package For Social Sciences) 22.0 programı kullanıldı, sonuçlar % 5 anlamlılık seviyesinde yorumlandı.

5.7. Kısıtlılıklar

Araştırma İstanbul ilinde 3 farklı ikinci düzey kamu hastanelerinde görev yapan çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Elde edilen bulgular Türkiye ve İstanbul ilinde yer alan diğer hastanelere genellenemez.

6. BULGULAR

Tablo 6.1: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi

| Boyut | Soru Sayısı | Cronbach's Alpha |
|----------------------|-------------|------------------|
| İçsel Doyum | 12 | ,868 |
| Dışsal Doyum | 8 | ,839 |
| Toplam Doyum | 20 | ,910 |
| İşten Ayrılma Niyeti | 3 | ,799 |

6.1. Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Bulgular

- **Demografik Özellikler**

Araştırmaya katılan sağlık bakım hizmetleri personelinin bireysel özellikleri Tablo 2' de verilmiştir. Ankete katılanların %17,3'ü 18-25, %31' i 26-35, %36,7' si 36-45, %15' i 46 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların %43'ü bekar, %57' si evlidir. Katılımcıların %14,3' ü lise mezunu, %26,7'si ön lisans, %39,7' si lisans, %19,3' ü yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların %62,7'si tıbbi birimlerde görev, %18,3'ü idari birimlerde, %19' u diğer birimlerde görev yapmaktadır. Katılımcıların %12,7' si doktor, %50,3' ü hemşire, %19,3' ü tekniker, %2,7' yönetici, %15' i diğer pozisyonlarda görev yapmaktadır. Katılımcıların %74,3' ü mesleği isteyerek %25,7 mesleği istemeden seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 6.2: Katılımcıların Demografik ve Kişisel Özelliklerinin Tanımlayıcı İstatistikleri

| Değişkenler | sayı | yüzde |
|-------------------------|------|-------|
| Yaş | | |
| 18-25 | 52 | 17,3 |
| 26-35 | 93 | 31,0 |
| 36-45 | 110 | 36,7 |
| 46 ve üzeri | 45 | 15,0 |
| Medeni Durum | | |
| Bekar | 129 | 43,0 |
| Evli | 171 | 57,0 |
| Çocuk Sayısı | | |
| Çocuk yok | 132 | 44,0 |
| 1 çocuk | 67 | 22,3 |
| 2 ve daha fazla çocuk | 101 | 33,7 |
| Mezuniyet Durumu | | |
| Sağlık Meslek Lisesi | 43 | 14,3 |
| Önlisans | 80 | 26,7 |
| Lisans | 119 | 39,7 |
| Yüksek Lisans | 58 | 19,3 |
| Hastanedeki Görev Alanı | | |
| Tıbbi Birimler | 188 | 62,7 |
| İdari Birimler | 55 | 18,3 |
| Diğer | 57 | 19,0 |
| Hastanedeki Görevi | | |
| Doktor | 38 | 12,7 |
| Hemşire | 151 | 50,3 |
| Tekniker | 58 | 19,3 |
| Yönetici | 8 | 2,7 |
| Diğer | 45 | 15,0 |
| Mesleği Seçme Nedeni | | |
| İsteyerek | 223 | 74,3 |
| İstmeden | 77 | 25,7 |

- **Minnosote İş Doyum “MİD” Ölçeği ve İşten Ayrılma Niyeti “İAN” Ölçeklerinin Tanımlayıcı İstatistikleri**

MİD ve İAN ölçeklerinin tanımlayıcı istatistikleri Tablo-3’de verilmiştir. MİDÖ altında yer alan İçsel Doyum, Dışsal Doyum, Genel Doyum ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının sonuçları incelendiğinde sağlık bakım hizmeti birimlerinde çalışanların verdikleri cevapların ortalamaları gösterilmiştir. Kullanılan ölçeklerin alt boyutları tek tek incelenmiştir. Sağlık çalışanlarının İçsel doyum puanı ortalaması $3,35\pm 0,70$, Dışsal Doyum ortalaması $3,02\pm 0,81$, İş tatmini genel ortalaması $3,18\pm 0,70$ İşten ayrılma niyeti ortalamaları ise $2,68\pm 1,10$ olarak bulunmuştur. MİDÖ’ nde en yüksek ortalamaya sahip boyut içsel doyumdur.

Tablo 6.3: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Tanımlayıcı İstatistikleri

| Boyutlar | sayı | minimum | maximum | ortalama | standart sapma |
|---------------|------|---------|---------|----------|----------------|
| İçsel Doyum | 300 | 1 | 5 | 3,35 | 0,70 |
| Dışsal Doyum | 300 | 1 | 5 | 3,02 | 0,81 |
| Genel Doyum | 300 | 1 | 5 | 3,18 | 0,70 |
| İşten Ayrılma | 300 | 1 | 5 | 2,68 | 1,10 |

- **Minnosote İş Doyum “MİD” Ölçeği ve İşten Ayrılma Niyeti “İAN” Ölçeklerinin Bireysel Özelliklere Göre Çoklu Karşılaştırma Testleri**

MİD ve İAN ölçeklerinin yaşa göre karşılaştırmalı istatistikleri Tablo-3’de verilmiştir. Yapılan karşılaştırmalar sonucunda katılımcıların içsel Doyum, dışsal Doyum, iş Tatmini ve işten ayrılma niyetleri yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Tablo 6.4:Katılımcıların Yaşına Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması

| Boyutlar | Yaş Aralıkları | sayı | ortalama | standart sapma | f (3;296) | p |
|----------------------|----------------|------|----------|----------------|-----------|------|
| İçsel Doyum | 18-25 | 52 | 3,40 | 0,70 | ,619 | ,603 |
| | 26-35 | 93 | 3,26 | 0,74 | | |
| | 36-45 | 110 | 3,37 | 0,66 | | |
| | 46 ve üzeri | 45 | 3,38 | 0,71 | | |
| Dışsal Doyum | 18-25 | 52 | 3,26 | 0,84 | 2,040 | ,108 |
| | 26-35 | 93 | 2,92 | 0,84 | | |
| | 36-45 | 110 | 2,99 | 0,77 | | |
| | 46 ve üzeri | 45 | 3,01 | 0,76 | | |
| İş Tatmini Genel | 18-25 | 52 | 3,33 | 0,71 | 1,313 | ,270 |
| | 26-35 | 93 | 3,09 | 0,74 | | |
| | 36-45 | 110 | 3,18 | 0,66 | | |
| | 46 ve üzeri | 45 | 3,20 | 0,67 | | |
| İşten Ayrılma Niyeti | 18-25 | 52 | 2,73 | 1,02 | 1,379 | ,249 |
| | 26-35 | 93 | 2,85 | 1,11 | | |
| | 36-45 | 110 | 2,54 | 1,12 | | |
| | 46 ve üzeri | 45 | 2,62 | 1,13 | | |

Katılımcıların medeni duruma göre farklılıkları incelendiğinde İş Doyum ölçeğinde anlamlı farklılık bulunamamış ($p>0,05$) fakat işten ayrılma niyetinde anlamlı farklılık bulunmuştur ($z=-2,375$; $p=0,018$). Bekarların işten ayrılma niyeti ortalamasının $2,87\pm 1,17$, evlilerden $2,53 \pm 1,03$ anlamlı yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 6.5: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması

| Ölçekler | Medeni Durum | sayı | ortalama | standart sapma | test istatistiği (t/z) | p |
|--|--------------|------|----------|----------------|------------------------|-------|
| İçsel Doyum+ | Bekar | 129 | 3,31 | 0,72 | -,666 | ,506 |
| | Evli | 171 | 3,37 | 0,68 | | |
| Dışsal Doyum+ | Bekar | 129 | 3,01 | 0,85 | -,107 | ,915 |
| | Evli | 171 | 3,02 | 0,77 | | |
| İş Tatmini Genel+ | Bekar | 129 | 3,16 | 0,74 | -,397 | ,692 |
| | Evli | 171 | 3,20 | 0,66 | | |
| İşten Ayrılma++ | Bekar | 129 | 2,87 | 1,17 | -2,375 | ,018* |
| | Evli | 171 | 2,53 | 1,03 | | |
| +: t testi, ++: Mann-Whitney-U Testi *p<0,05 | | | | | | |

Yapılan önemlilik testi sonucunda katılımcıların içsel Doyum, dışsal doyum, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Tablo 6.6:Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması

| Ölçekler | Çocuk Sayısı | sayı | ortalama | standart sapma | ki-kare | p |
|------------------|-----------------|------|----------|----------------|---------|-------|
| İşsel Doyum | Çocuğum yok | 132 | 3,29 | 0,74 | 2,972 | 0,226 |
| | 1 Çocuk | 67 | 3,47 | 0,65 | | |
| | 2 ve daha fazla | 101 | 3,33 | 0,67 | | |
| Dışsal Doyum | Çocuğum yok | 132 | 2,98 | 0,85 | 3,007 | 0,222 |
| | 1 Çocuk | 67 | 3,14 | 0,76 | | |
| | 2 ve daha fazla | 101 | 2,98 | 0,78 | | |
| İş Tatmini Genel | Çocuğum yok | 132 | 3,14 | 0,74 | 3,115 | 0,211 |
| | 1 Çocuk | 67 | 3,31 | 0,62 | | |
| | 2 ve daha fazla | 101 | 3,15 | 0,68 | | |
| İşten Ayrılma | Çocuğum yok | 132 | 2,80 | 1,09 | 3,9 | 0,142 |
| | 1 Çocuk | 67 | 2,64 | 1,09 | | |
| | 2 ve daha fazla | 101 | 2,55 | 1,12 | | |

Yapılan önemlilik testi sonucunda katılımcıların işsel Doyum, dışsal doyum, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Tablo 6.7: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması

| Ölçekler | Eğitim Durumu | sayı | ortalama | standart sapma | ki-kare | p |
|------------------|---------------|------|----------|----------------|---------|------|
| İçsel Doyum | Sağlık Meslek | 43 | 3,34 | 0,74 | 2,195 | ,533 |
| | Önlisans | 80 | 3,37 | 0,56 | | |
| | Lisans | 119 | 3,29 | 0,76 | | |
| | Yüksek Lisans | 58 | 3,44 | 0,74 | | |
| Dışsal Doyum | Sağlık Meslek | 43 | 3,19 | 0,81 | 4,883 | ,181 |
| | Önlisans | 80 | 3,11 | 0,74 | | |
| | Lisans | 119 | 2,89 | 0,85 | | |
| | Yüksek Lisans | 58 | 3,02 | 0,78 | | |
| İş Tatmini Genel | Sağlık Meslek | 43 | 3,27 | 0,73 | 1,648 | ,649 |
| | Önlisans | 80 | 3,24 | 0,58 | | |
| | Lisans | 119 | 3,09 | 0,76 | | |
| | Yüksek Lisans | 58 | 3,23 | 0,67 | | |
| İşten Ayrılma | Sağlık Meslek | 43 | 2,84 | 1,19 | 2,705 | ,439 |
| | Önlisans | 80 | 2,69 | 0,90 | | |
| | Lisans | 119 | 2,65 | 1,20 | | |
| | Yüksek Lisans | 58 | 2,60 | 1,11 | | |

Katılımcıların görev yaptığı birime göre ölçekler karşılaştırıldığında içsel doyum ve işten ayrılma niyetinde anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Dışsal doyum birimler arasında anlamlı farklılık göstermiştir ($\chi^2=24,03;p<0,001$). Farklılık kaynağı incelendiğinde İdari birimlerde çalışanların dışsal doyum ortalaması $3,45\pm 0,67$, tıbbi birimlerde çalışanların ortalamasından $2,86\pm 0,81$ anlamlı derecede yüksektir. Toplam iş tatmini birimler arasında anlamlı farklılık göstermiştir ($\chi^2=13,642;p=0,001$). Farklılık kaynağı incelendiğinde İdari birimlerde çalışanların iş doyum ortalaması $3,49\pm 0,57$, tıbbi birimlerde çalışanların ortalamasından $3,08\pm 0,71$ anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 6.8: Katılımcıların Görev Yaptığı Birime Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" ölçeklerinin Karşılaştırılması

| Ölçekler | Görev | sayı | ortalama | standart sapma | ki-kare | p |
|------------------|----------------|------|----------|----------------|---------|---------|
| İçsel Doyum | Tıbbi birimler | 188 | 3,30 | 0,73 | 2,977 | 0,226 |
| | İdari birimler | 55 | 3,53 | 0,60 | | |
| | Diğer | 57 | 3,33 | 0,66 | | |
| Dışsal Doyum | Tıbbi birimler | 188 | 2,86 | 0,81 | 24,03 | p<0,001 |
| | İdari birimler | 55 | 3,45 | 0,67 | | |
| | Diğer | 57 | 3,14 | 0,75 | | |
| İş Tatmini Genel | Tıbbi birimler | 188 | 3,08 | 0,71 | 13,642 | 0,001** |
| | İdari birimler | 55 | 3,49 | 0,57 | | |
| | Diğer | 57 | 3,23 | 0,66 | | |
| İşten Ayrılma | Tıbbi birimler | 188 | 2,65 | 1,12 | 1,013 | 0,603 |
| | İdari birimler | 55 | 2,76 | 1,01 | | |
| | Diğer | 57 | 2,71 | 1,14 | | |

**p<0,001

Katılımcıların yaptığı işi isteyerek seçip seçmediklerine göre iş doyumu ve işten ayrılma niyeti araştırıldığında bütün gruplarda anlamlı farklılık gözlenmiştir. İşini isteyerek yapanların içsel duyumu ortalaması $3,47 \pm 0,62$, istemeden yapanların ortalamasından $2,97 \pm 0,79$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-5,191; p<0,001$). İşini isteyerek yapanların dışsal duyumu ortalaması $3,13 \pm 0,76$, istemeden yapanların ortalamasından $2,70 \pm 0,87$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-3,793; p<0,001$). İşini isteyerek yapanların iş doyumu ortalaması $3,3 \pm 0,63$, istemeden yapanların ortalamasından $2,84 \pm 0,77$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-4,816; p<0,001$). İşten ayrılma niyetlerine göre istemeden seçenlerin ortalaması $2,99 \pm 1,05$, isteyerek seçenlerin ortalamasına göre $2,57 \pm 1,1$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-2,787; p=0,005$).

Tablo 6.9: Katılımcıların Mesleği Seçme Nedenlerine Göre Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Karşılaştırılması

| Ölçekler | iş seçimi | sayı | ortalama | standart sapma | z | p |
|------------------|-----------|------|----------|----------------|--------|---------|
| İçsel doyum | İsteyerek | 223 | 3,4731 | ,62 | -5,191 | p<0,001 |
| | İstemeden | 77 | 2,9740 | ,79 | | |
| Dışsal Doyum | İsteyerek | 223 | 3,1278 | ,76 | -3,793 | p<0,001 |
| | İstemeden | 77 | 2,7013 | ,87 | | |
| İş Tatmini Genel | İsteyerek | 223 | 3,3004 | ,63 | -4,816 | p<0,001 |
| | İstemeden | 77 | 2,8377 | ,77 | | |
| İşten Ayrılma | İsteyerek | 223 | 2,5740 | 1,1 | -2,787 | 0,005** |
| | İstemeden | 77 | 2,9870 | 1,05 | | |

**p<0,01

İşten ayrılma niyeti ile içsel doyum, dışsal doyum, iş doyumunu arasında ters zayıf bir ilişki vardır.

Tablo 6.10: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Arasındaki Korelasyon Karşılaştırması

| Ölçekler | İçsel Doyum | Dışsal Doyum | İş Tatmini Genel | İşten Ayrılma |
|----------------------|-------------|--------------|------------------|---------------|
| İçsel Doyum | 1 | | | |
| Dışsal Doyum | ,704** | 1 | | |
| İş Tatmini Genel | ,911** | ,934** | 1 | |
| İşten Ayrılma Niyeti | -,446** | -,380** | -,445** | 1 |

**p<0,01

Çalışılan kuruma göre boyutlar arası farklılık incelendiğinde, dışsal doyum (F=1,473; p=0,231), genel iş tatminine göre (F=2,669; p=0,071) arasında anlamlı farklılık olmadığı, içsel doyum (F=4,933; p<0,008) ve işten ayrılma niyetine göre (F=4,217; p=0,016) anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir. İçsel doyuma göre Kağıthane devlet hastanesi çalışanlarının içsel doyum ortalaması 3,56±0,54, Eyüp Devlet hastanesi çalışanlarının ortalamasından 3,23±0,73 anlamlı derecede yüksektir. Paralel olarak, Eyüp Devlet Hastanesi çalışanlarının ortalama işten ayrılma niyeti 2,86±1,10, Kağıthane çalışanlarının ortalamasından 2,53± 1,02 anlamlı derecede yüksektir.

Tablo 6.11: Minnosote İş Doyum "MİD" ve İşten Ayrılma Niyeti "İAN" Ölçeklerinin Hastane Karşılaştırılması

| Boyut | Hastane | sayı | ortalama | s | f | p |
|----------------------|--------------|------|----------|------|-------|------------------|
| İçsel Doyum | Kağıthane DH | 50 | 3.56 | 0.54 | 4.933 | 0.008** (1-3) |
| | İstinye DH | 100 | 3.41 | 0.69 | | |
| | Eyüp DH | 150 | 3.23 | 0.73 | | |
| Dışsal Doyum | Kağıthane DH | 50 | 3.19 | 0.72 | 1.473 | 0.231 |
| | İstinye DH | 100 | 2.96 | 0.80 | | |
| | Eyüp D.H | 150 | 3.00 | 0.84 | | |
| İş Tatmini Genel | Kağıthane DH | 50 | 3.38 | 0.56 | 2.669 | 0.071 |
| | İstinye DH | 100 | 3.19 | 0.68 | | |
| | Eyüp D.H | 150 | 3.11 | 0.74 | | |
| İşten Ayrılma Niyeti | Kağıthane DH | 50 | 2.53 | 1.02 | 4.217 | 0.016* (1-3) |
| | İstinye DH | 100 | 2.48 | 1.12 | | |
| | Eyüp D.H | 150 | 2.86 | 1.10 | | |

7.TARTIŞMA

Bu araştırma İstanbul ilinde üç ayrı ikinci düzey kamu hastanelerinde görev yapan sağlık bakım hizmetleri çalışanlarının iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin algı düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık bakım hizmetleri çalışanlarının %17,3'ü (52) 18-25, %31' i (93) 26-35, %36,7' si (110) 36-45, %15' i (45) 46 ve üzeri yaş aralığındadır. Bu sonuca göre üç ayrı ikinci düzey kamu hastanelerinde görev yapan sağlık bakım hizmetleri çalışanlarının çoğunluğunun 36-45 yaş aralığında olduğu belirlenmiş olup, hastanelerde görevli personel orta yaş bir nüfusa sahiptir.

Stres Düzeyinin İş Doyumu Üzerine Etkisi “Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma” isimli çalışmada araştırmaya katılan hastane çalışanlarının %41'inin 31-40 yaş aralığında, %19'unun ise 41-50 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızla benzer şekilde, toplamda hastane çalışanlarının yarısından fazlasının (%60) 31-40 yaş ve üzeri aralıkta olduğu bulunmuştur [75].

Minnosote İş Doyum (MİD) ve İşten Ayrılma Niyeti (İAN) ölçeklerinin yaşa göre içsel doyum, dışsal doyum, iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırmasında yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Tekingündüz S, vd. yapmış olduğu çalışmada yaşın iş tatmini ve işten ayrılma niyetini etkilemediği bulunmuştur [80].

24 saat kesintisiz hizmet sunulan sağlık kurumlarında görev yapan sağlık çalışanlarının bu dinamik yapıya ayak uydurmaları gerekir. Genç ve orta yaş çalışanların yoğun çalışma temposunda sağlık sistemini daha dinamik tutarak sistemin daha iyi çalışmasına katkı sağlayacaktır.

Sağlık Bakım Hizmetlerinde görev yapan çalışanlara yapılan ankette, katılımcıların %43' ü (129 kişi) bekar, %57' (171 kişi) si evli olduğu beyanında bulunmuştur. Medeni duruma bakıldığında evli çalışanların sayıca (171 kişi) bekarlardan fazla

olduğu görülmüştür. Katılımcıların medeni duruma göre farklılıkları incelendiğinde İş doyum ölçeğinde anlamlı farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$)

Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma isimli çalışmada, araştırmaya katılan sağlık bakım hizmetleri

çalışanlarının %63,2'sinin (234 kişi) evli, %35,7'sinin (132 kişi) ise bekar olduğu görülmektedir [75]. İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi konulu araştırmada çalışmamıza benzer şekilde medeni durumun iş tatmini anlamlı şekilde etkilemediği gözlenmektedir [80].

Araştırmamızda bekarlar çalışanların işten ayrılma niyetinde anlamlı farklılık bulunmuştur ($z=-2,375$; $p=0,018$). Bekarların işten ayrılma niyeti ortalamasının $2,87\pm 1,17$, evlilerden $2,53\pm 1,03$ anlamlı yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma konulu çalışmada, bekarların evlilere göre işten ayrılma niyeti ortalamalarının daha yüksek olduğu bulunmuştur [76]. Yapılan bu araştırmaların sonuçları da bizim çalışmamızla paralellik göstermektedir.

Çalışmamızda katılımcılardan %44' ünün (132 kişi) çocuk sahibi olmadığı, %56' sının (168 kişi) bir ve üzeri çocuk sahibi olduğu bulunmuştur. Yapılan önemlilik testi sonucunda katılımcıların içsel doyum, dışsal doyum, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi konulu araştırmada çalışmamıza benzer şekilde çalışanların çocuk sayısına göre duygusal zeka düzeyleri ve iş doyumları arasında anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur [153].

Çalışmamızda katılımcıların %14,3 'ü (43) lise, '%26,7' si (80 kişi) Önlisans, %39,7' si (119 kişi) Lisans, %19,3' ünün (58 kişi) lisans üstü eğitim aldığı ve eğitim durumlarının içsel doyum, dışsal doyum, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur ($p>0,05$). Cimnastik Antrenörlerinin

Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyetleri konulu çalışmada eğitim düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir fark göstermediği belirtilmiştir [77]. Benzer şekilde Vardiyalı Çalışma Düzeninin İşgörenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Konulu çalışmada eğitim durumunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür [78]. Tuzcu A, yaptığı çalışmada çalışanın eğitim durumunun, hangi kategoride olursa olsun iş tatmin düzeyinin bir belirleyicisi olmadığını vurgulamıştır [82].

Katılımcıların görev yaptığı birime göre ölçekler karşılaştırıldığında içsel doyum ve işten ayrılma niyetinde anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Dışsal doyum birimler arasında anlamlı farklılık göstermiştir ($\chi^2=24,03$; $p<0,001$). Farklılık kaynağı incelendiğinde İdari birimlerde çalışanların dışsal doyum ortalaması 3,45 (0,67), tıbbi birimlerde çalışanların ortalamasından $2,86\pm 0,81$ anlamlı derecede yüksektir. Toplam iş tatmini birimler arasında anlamlı farklılık göstermiştir ($\chi^2=13,642$; $p=0,001$). Farklılık kaynağı incelendiğinde İdari birimlerde çalışanların iş doyum ortalaması $3,49\pm 0,57$, tıbbi birimlerde çalışanların ortalamasından $3,08\pm 0,71$ anlamlı derecede yüksektir. Çalışmamız ile benzer şekilde Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler konulu araştırmada idari görev yapan hemşirelerin iş doyum puanının doğrudan hastaya hizmet veren hemşirelerden daha yüksek bulunmuştur [154].

Katılımcıların yaptığı işi isteyerek seçip seçmediklerine göre iş doyum ve işten ayrılma niyeti araştırıldığında bütün gruplarda anlamlı farklılık gözlenmiştir. İşini isteyerek yapanların içsel doyum ortalaması $3,47\pm 0,62$, istemeden yapanların ortalamasından $2,97\pm 0,79$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-5,191$; $p<0,001$). İşini isteyerek yapanların dışsal doyum ortalaması $3,13\pm 0,76$, istemeden yapanların ortalamasından $2,70\pm 0,87$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-3,793$; $p<0,001$). İşini isteyerek yapanların iş doyum ortalaması $3,3\pm 0,63$, istemeden yapanların ortalamasından $2,84\pm 0,77$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-4,816$; $p<0,001$). İşten ayrılma niyetlerine göre istemeden seçenlerin ortalaması $2,99\pm 1,05$, isteyerek seçenlerin ortalamasına göre $2,57\pm 1,1$ anlamlı derecede yüksektir ($z=-2,787$;

p=0,005). Bu konuda yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur. Bir Üniversite Hastanesinde İş Tatmini ve Motivasyon konulu çalışmada mesleği ailenin istemesiyle seçenlerde iş tatmini azalırken, kendi istekleriyle seçenlerde iş tatmininin arttığı görülmektedir [79]. Çalışanların mesleği kendine uygun bulma düzeylerinin azalması, iş tatmini puan ortalamalarını düşürdüğü söylenebilir.

Çalışmamızda kullanılan ölçeklerin karşılaştırılmasında işten ayrılma niyeti ile içsel doyum, dışsal doyum, iş doyum arasında ters zayıf bir ilişki bulunmuştur. Çalışmamıza benzer şekilde Tekingündüz S. ve diğerlerinin yaptığı çalışmada iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde ters zayıf bir ilişki olduğu görülmüştür [80].

İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlendirilmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim Çalışanları Üzerine Bir Çalışma konulu çalışmada bizim çalışmamız ile benzer bir şekilde çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur ve iş tatmini ortalamasının işten ayrılma niyeti ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür [81]. Literatürde, tatminsizliğin hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinde önemli bir faktör olduğu görülmüştür [80]. Bartram ve diğerleri Avustralya'da hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada yüksek iş veriminin işten ayrılma niyetini büyük oranda azalttığını ve yapılan birçok araştırma ile aynı sonuç çıktığını belirtmişlerdir [83]. Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan bir çalışmada iş tatminsizliği olan hemşirelerin tatmin düzeyi yüksek hemşirelere göre %65 daha fazla işten ayrılma niyetinde taşıdıkları bulunmuştur [80]. El-Jardali ve diğerleri (2007) iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif ilişki bulmuştur [84].

Çalışılan kuruma göre boyutlar arası farklılık incelendiğinde, dışsal doyum (F=1,473; p=0,231), genel iş tatminine göre (F=2,669; p=0,071) arasında anlamlı farklılık olmadığı, içsel doyum (F=4,933; p<0,008) ve işten ayrılma niyetine göre (F=4,217; p=0,016) anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir. İçsel doyuma göre Kağıthane devlet hastanesi çalışanlarının içsel doyum ortalaması 3,56±0,54, Eyüp Devlet hastanesi çalışanlarının ortalamasından 3,23±0,73 anlamlı derecede yüksektir. Paralel olarak, Eyüp devlet hastanesi çalışanlarının ortalama işten ayrılma niyeti 2,86±1,10,

Kağıthane Devlet Hastanesi çalışanlarının ortalamasından $2,53 \pm 1,02$ anlamlı derecede yüksektir. Barak ve diğerleri iş tatminini işten ayrılma ve personel devrinin önemli bir belirleyicisi olarak bulmuştur. Araştırmacılara göre, çalışanların tatmin olma seviyesi yükseldikçe işten ayrılma niyetleri de azalacaktır [85].



8.SONUÇ

Bu araştırma İstanbul ilinde üç ayrı ikinci düzey kamu hastanesinde görev yapan toplam 300 sağlık bakım hizmetleri çalışanlarına yapılan anket çalışması sonucunda, çalışanların iş ortamlarına ilişkin iş tatmini ile işten ayrılma niyetleri arasında önemli bir ilişki olup olmadığına yönelik veriler elde edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular, ilgili literatürden elde edilen bilgiler ışığında “Bulgular ve Tartışma” bölümünde ayrıntılı bir şekilde değerlendirilmiş olup, bu bölümde yapılan analizler sonucunda elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlara yönelik öneriler sıralanmaktadır.

Araştırmada ulaştığımız sonuçlar ve geniş bir literatür taraması sonucunda gerekli karşılaştırma yapılarak değerlendirilmiştir.

İş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine hem sağlık sektörü hem de diğer sektörlerde yapılan birçok ulusal ve uluslararası çalışma olduğu belirlenmiştir. Bizim çalışma sonuçlarımız da iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi doğrulamıştır. Özellikle sağlık sektöründe bilim ve teknoloji alanında hızla meydana gelen baş döndürücü gelişmeler ve değişimler, insan kaynaklarına verilen/verilmesi gereken değeri ve önemi de her geçen gün daha vazgeçilmez hale getirmektedir. Bilim ve teknolojiyi geliştirecek, kullanacak ve bundan fayda sağlayacak olan da yine insandır. Dolayısıyla, nitelikli ve donanımlı insan gücüne sahip olmak, kurumları, insan öncelikli stratejiler belirlemeye ve kararlar almaya yönlendirmektedir. İnsan sosyal bir varlıktır, çalışanı bir üretim unsuru olarak görmek, onun sosyal boyutunu ihmal etmek en büyük tatminsizlik kaynağıdır. Çünkü canlıların en değerlisi olan insanın duyguları, düşünceleri, beklentileri, zaafı, inançları, değerleri vardır ve toplumun kültürel değerleri, insanı etkilemektedir. Dolayısıyla bireyin sosyal yaşantısı ile iş hayatı arasında sürekli bir etkileşim söz konusudur. İş ve sosyal hayat birbiri ile iç içe bir kavramdır. Çalışanın sosyal yaşamındaki doyumu, iş yaşantısını da olumlu yönde etkilemektedir. Aksi bir durum ise olumsuz sonuçlara yol açabileceği için bu döngüyü çok iyi ayarlamak gerekir. Çalışanlardaki aidiyet duygusu, kendilerinden beklenenin de üzerinde gayret ve yüksek performans göstermeleri kurumların işleyiş ve

sürdürülebilirliği için elbette büyük önem taşımaktadır. Bu durumda kurum yöneticileri insan kaynaklarını yönetirken uygun plan ve stratejiler belirlemelidir.

Gerek sağlık sektörü gerekse diğer iş kollarında yapılan araştırmalarda kurumuna bağlı çalışanların iş tatminlerinin daha yüksek olduğu, daha etkin ve verimli çalıştığını gösteren araştırmalarda aynı sonuca varılmaktadır. Özetle yönetimin kontrolcü olmak yerine destekleyici olduğu bir kurum işleyişinde iş tatmininin artacağı ve çalışanların işten ayrılma niyetinin azalacağı görülmektedir [72].

En önemli girdisi hasta ve sağlık çalışanı olan hastaneler titizlikle yönetilmesi gereken kuruluşlardır. Burada kurum yöneticilerine önemli sorumluluklar düşmektedir. Hastanede görev yapan çalışanların çalışma ortamına ilişkin iş tatmini algısı ve bunun sonucunda işten ayrılma ya da farklı sağlık tesislerine nakil gitme gibi niyetlerin bilinmesi son derece önemlidir. Çalışma ortamında iş tatmini yüksek olan çalışanlar daha kaliteli hizmet sunar ve kurumun imajını yükseltir. Bu da sadık hasta kitlesi oluşmasına ve hastanelerin finansal gelirlerinin artırılmasına ve hizmette sürekliliğin sağlanmasına katkı sunacaktır. Sürekliliğin sağlanmasında en önemli faktör sağlık bakım hizmetleri sunucularıdır.

Sağlık hizmetlerinde vardiya usulü çalışma, zaman baskısı, hata yapma korkusu, güvenliğin az olması, aşırı çalışma, acil ve beklenmedik durumlarda karar verme zorunluluğu gibi mesleğe özgü özelliklerde çalışanları ayrı bir stres yüklemektedir. Bir hastanede sağlık personeli kadar hasta hizmetlerinde görevli diğer çalışanlarda büyük öneme sahiptir. İşleri gereği hastaları ilk karşılayan danışmanlık, yönlendirme, temizlik gibi iş tanımı olan bu personeller ve tüm sağlık çalışanları hastanelerin lokomotifine benzetilebilir. Biri eksik kalırsa işlemler ve işleyişte aksaklıklar meydana gelir, rol çatışması ve rol belirsizlikleri baş gösterir. Sağlık çalışanları ve diğer tüm personelin çalışma ortamında kendilerini mutlu hissetmeleri iş tatminini yükseltecek, bu da kurumun başarısını artıracaktır.

Araştırma kapsamında ilk olarak çalışanların demografik özelliklerine göre (yaş, eğitim durumu, medeni durumu, çocuk sayısı, hastanedeki görevi ve görev yeri, mesleği seçme nedeni) iş tatmininin işten ayrılma niyetleri düzeylerinde farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda yaş, eğitim ve çocuk sahibi olma durumunun iki ölçek arasında anlamlı bir fark göstermediği bulunmuştur. Anlamlı farklılığın sadece medeni durumda, mesleği seçme ve çalışılan kurumlar arasında hissedildiği görülmüştür.

Araştırmamız sonucunda 2. Basamak üç farklı kamu hastanesinde görev yapan sağlık bakım hizmetleri çalışanlarının;

- Çalışmada işten ayrılma niyetinin düşük çıktığı, iş tatmininin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Çalışanların devlet memuru olması, iş güvencelerinin olması, özel sektöre göre iş kaybetme kaygısı yaşamıyor olmaları nedeniyle işten ayrılma niyetinin düşük çıktığı söylenebilir. Sağlık sektöründe hizmet sürekliliği esastır. Bu anlamda sağlık sunucularının önemide bir o kadar büyüktür. Sağlığa değer katan sağlık çalışanlarıdır ve bu değer hem maddi hem de manevi olarak çalışanlara hissettirilmelidir.
- Yaş gruplarına göre; yapılan karşılaştırmalar sonucunda katılımcıların içsel doyum, dışsal doyum, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti alt başlıklarının tamamı incelendiğinde Minnosote İş Doyumu (MİD) ve İşten Ayrılma Niyeti (İAN) ölçeklerinde ve alt boyutlarında anlamlı farklılık gözlenmemiştir.
- Çalışmada medeni duruma göre farklılıklar incelendiğinde iş doyum ölçeğinde anlamlı farklılık bulunamamış, fakat işten ayrılma niyetinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Bekarların işten ayrılma niyeti ortalamasının evlilerden anlamlı yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Bunun nedenleri arasında evli olan sağlık çalışanlarının bekarlara oranla hem maddi hem de manevi sorumluluk bilinciyle yaptıkları işi olumlu algıladıkları söylenbilir.

- ocuk sahibi olanların, olmayanlara göre içsel doyum, dışsal doyum, işi tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu durumu çalışanların devlet güvencesi olması, çocuklarına daha iyi bir gelecek hazırlama i güdüsüyle işi tatminsizliği ya da işten ayrılmayı düşünecek bir parametre olarak görmedikleri söylenbilir. ocuk sahibi olan bir kişinin işi bırakması ya da işi değiştirmesi ocuk sahibi olmayan çalışanlara oranla büyük risk teşkil etmektedir. Özellikle bu durumun çoğunluğu kadın olan sağlık sektöründe daha yüksek hissedildiği söylenbilir.
- Yapılan nemlilik testi sonucunda katılımcıların içsel doyum, dışsal doyum, işi tatmini ve işten ayrılma niyetleri eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Sağlık sektöründe lise mezunu olan çalışan sayısının az olması ve lise mezunu olarak atananların lisans tamamlama ile eğitim seviyelerini yükselttikleri bir gerçektir. Bu durumu aynı işi yapan çalışanlar arasında hem nöbet hem de ücret eşitsizliğini kapatmak için yapılan bir girişim ve kendini yenileme olarak adlandırabiliriz. Sağlık alışanlarında özellikle hekim dışı personelde eğitim durumu sunulan bakım hizmetinde herhangi bir fark yaratmamaktadır. Bir hemşire, anestezi teknikeri ya da radyoloji teknikeri ister lise isterse lisans mezunu olsun hastalarına aynı hizmeti sunmaktadır ve aynı tatmini yaşamaktadır. Burada eğitim durumu sadece hak edilen maaş, döner sermaye ve nöbet ücretlerinde farklılık göstermektedir. Bu durumun işi tatminini dolaylı olarak etkilediği söylenbilir.

- Çalışmamızda işten ayrılma niyeti ile içsel doyum, dışsal doyum, iş doyumunu arasında ters zayıf bir ilişki vardır. Çalışanların iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyetleri bu doğrultuda azalacağı söylenebilir. Çıkan bu sonuç iş tatmininin işten ayrılma niyetini araştıran önceki çalışmaları desteklemektedir. Çalışmamızdaki bu ters zayıf ilişkinin sebebini, anket uygulanan çalışanların tamamının iş güvencesi açısından devlet memuru olmalarına bağlayabiliriz. Devlet Memurlarının 657 sayılı kanuna bağlı olmaları ve bu kanun kapsamında çok büyük suç fiili işlemedikleri sürece memuriyetlerinin sonlanmayacağı bilinci, çalışanlarda iş kaygısı yaşamamalarına ve işten ayrılma niyeti taşımadıklarına, aynı zamanda araştırmanın yapıldığı İstanbul ilinde sağlık çalışanlarının görev yapacağı çok sayıda özel sağlık kuruluşlarının mevcudiyeti ve alternatif iş imkanlarının fazla olması gibi nedenler de iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi etkilemiş olabilir.

Sağlık çalışanlarının insan sağlığı için kutsal bir görev icra etmelerinden ötürü iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin önlenmesine yönelik uygulamalara sadece kurumsal olarak değil mevzuat açısından da gerekli destek verilmelidir.

- Çalışılan kuruma göre boyutlar arası farklılık incelendiğinde, dışsal doyumun genel iş tatminine göre anlamlı farklılık göstermediği, içsel doyum ve işten ayrılma niyetine göre anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir. İçsel doyuma göre Kağıthane Devlet Hastanesi çalışanlarının içsel doyum ortalaması, Eyüp Devlet Hastanesi çalışanlarının ortalamasından anlamlı derecede yüksektir. Paralel olarak, Eyüp Devlet Hastanesi çalışanlarının ortalama işten ayrılma niyeti, Kağıthane Devlet Hastanesi çalışanlarının ortalamasından anlamlı derecede yüksektir. Aynı düzeyde iki hastanenin çalışanlarının hissettiği iş doyum ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı

farklılıklar görülmektedir. Bu durumun, kurumların yönetilmesinde çalışanların hissettiği tatmin ve aidiyet duygusu ile alakalı olduğu düşünülebilir. Kağıthane Devlet Hastanesi çalışanlarının iş tatmini incelendiğinde işin kendisiyle ilgili olan alanlarda Eyüp Devlet Hastanesine oranla anlamlı derecede yüksek olması, Kağıthane Devlet Hastanesinde çalışan sağlıkçıların yaptıkları işten memnun oldukları ve paralelinde işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu söylenebilir. Eyüp Devlet Hastanesinde görevli sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin yüksek çıkmasının nedenleri arasında, insan kaynakları yönetiminde bazı hassas noktaların göz ardı edilmesinden kaynaklandığı söylenebilir. İş tatmini ortalamalarının yüksek, işten ayrılma niyeti ortalamalarının düşük çıkması kurum yöneticilerinin arzu edeceği bir durumdur. Çünkü iş tatmini ne kadar yüksek olursa kurumsal kalite ve verimlilik o denli artar. Kurumsal hedeflere ulaşmada hastane yönetimi iş tatminini artıracak, işten ayrılma niyetini azaltacak mekanizmaları harekete geçirebilmelidir.

Yapılan araştırma sonucunda çalışanların iş tatminini artıracak ve işten ayrılma niyetlerini önleyici olarak şu önerilerde bulunulabilir;

1. Çalışmamız üç ayrı ikinci düzey kamu hastanesinde yapılmıştır. Sağlık sektöründe diğer kuruluşlarda da benzer çalışmalar yapılarak örneklem sayısı artırılabilir.
2. Araştırmamızın sonuçlarına bakıldığında bekar çalışanların mevcut işi sürdürme niyetlerinin evli çalışanlara oranla düşük olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyetinin azaltılması için bekar çalışanlar içinde yetkin olan kişilerin birim sorumlusu, servis sorumlusu ya da üst kademe yönetici yardımcısı görevlerine getirileceği bir insan kaynakları politikası kurum aidiyet duygusunu artırabilir.
3. Araştırmaya katılanların yaklaşık olarak yarısının (123 kişi) lise ve önlisans mezunu olduğu saptanmıştır. Lisans tamamlamak isteyen çalışanların çalışma saatleri ayarlanarak eğitimlerini tamamlamaları hususunda destek verilebilir. Mesleki bilgi ve görgülerini artırmak için çeşitli seminer ve sertifika programlarına katılımları sağlanabilir.

4. Araştırma sonucunda elde edilen bir diğer bulgu ise işten ayrılma niyeti ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum arasında ters zayıf bir ilişki bulunmuştur. Çalışanlar yaptıkları işten tatmin olmasalar bile işten ayrılma niyeti taşımadıkları aşıkardır. Buda devlet memuru olmaları ve iş garantileri ile doğru orantılıdır. Kurum yöneticilerinin belirleyeceği stratejiler ile çalışanların iş tatminini artırarak kurum kalite ve başarısını hep yüksek tutmalıdır.
5. Çalışmamızda ocuk sahibi olma durumunun çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir fark yarattığı söylenemez. Yönetim tarafından belli aralıklarda çalışanların eř ve çocuklarıyla birlikte katılacakları kurumsal etkinliklerin düzenlenmesi, çalışanlarda iş motivasyonunu ve kurumsal aidiyet duygusunu artıracaktır.
6. İdari birimlerde çalışanların tıbbi birimlerde çalışanlara oranla iş doyum oranlarının daha yüksek olduğu görölmüştür. Tıbbi birimlerde çalışan sağlık personelinin her ay belli bir sayıda çalışanın ayın personeli seçilerek döner sermayeden belli bir miktar ile ücretlendirilmesi bir motivasyon kaynağı olarak iş tatminini artıracadığı söylenebilir.
7. Hastanelerde insan kaynakları yönetimi açısından iş tatminini yükseltici, stres azaltıcı önlemler, uygulamalar hayata geçirilmelidir,
8. Hastane yönetimi çalışanlarla düzenli aralıklarla bir araya gelmeli, kurumsal performansa ilişkin bilgi paylaşımında bulunmalı, kurumsal performansın en önemli girdisi olan çalışanların performansları konusunda da geri bildirimlerde bulunarak ve aynı zamanda çalışanların da karar alma sürecine katılımı sağlanmalıdır.
9. Belli periyotlarda çalışan memnuniyet anketleri ile çalışanların doyum düzeyleri ölçölmeli ve yöneticilerin kendi kendilerini değerlendirme olanağı sağlanmalıdır.
10. Sağlık yöneticileri tıbbi hizmet sunulan birimler ile idari birimlerde uygun çalışma alanlarının oluşturulmasına katkı sağlamalıdır. Bu noktada yönetici pozisyonunda atanan idarecilerin liderlik yönleri kuvvetli olmalıdır.

11. İş stresi, iş tatminini ve işten ayrılma niyetini etkileyen önemli bir faktör olması nedeniyle hastane yöneticilerinin iş ortamına bağlı gelişen strese neden olan faktörleri belirleyip düzeltici önlemler almalıdır.

12. Sağlıkta şiddet çalışanlar açısından en büyük sorunların başında gelmektedir. Bu anlamda çalışanların güvenli bir ortamda hizmet sunabilmelerini sağlamak kurumsal aidiyet duygularını artıracaktır.

13. Kurum içinde birim ve çalışanlar arasındaki rol çatışması ve rol belirsizlikleri yönetim tarafından oluşturulacak görev tanımları ile açık ve net bir şekilde çalışanlara gerektiğinde yazılı olarak tebliğ edilmeli, ucu açık hiçbir konu muallakta kalmamalıdır.

14. Devlet kurumları mevzuat ve yönetmeliklerle yönetilir. Yöneticilerin rehberi yönetmeliktir. Her mesleğin kendine özgü görev tanımları vardır. Yöneticiler bu iş tanımları doğrultusunda performansa ilişkin gerçekçi beklentileri ortaya koyar, rutin yapılacak işler için prosedürler bellidir. İş tatminini artırmak için kurum içinde yaşanan çatışmalarda beklentilere uygun davranılarak, çözüm odaklı stratejiler geliştirmek çalışan memnuniyetini artıracacağı söylenebilir.

15. Hastane yöneticilerinin tutum ve davranışları çalışanlarda iş tatmininin yüksek olmasına ve işten ayrılma niyetlerinin azalmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

16. Bir kurumun başarı ve verimliliğini artıran en önemli unsur insan kaynağıdır. Bu sebeple yöneticiler işgücü devrinin gerçekleşmesine sebebiyet veren işten ayrılma niyetinin altında yatan nedenleri irdelemeli ve iyi bir şekilde analiz etmelidir.

17. Bakanlığın performans sistemi sadece hekim grubunu kapsayacak şekilde ücretlendirilmekte, yardımcı sağlık hizmetleri sınıfı olarak görülen diğer gruba sunmuş olduğu hizmetin karşılığında herhangi bir performans kriteri belirlenmediği için ücret ödemesi yapılamamaktadır. Aynı kurumda emek yoğun çalışan iki meslek grubu arasındaki büyük ücret farklılıklarının üst düzey yöneticiler tarafından iyi analiz

edilmesi ve ücret adaletinin sağlanması çalışanların iş motivasyonuna katkı sağlayacaktır.

Tüm bu öneriler göz önüne alınarak kurumun imkanları doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Özellikle sağlığa değer katan tüm sağlık çalışanlarının görüş ve önerileri yöneticilere ışık olmalıdır.



9- KAYNAKLAR

- 1.Karakuş Ş, Yardım M, Algılanan Örgütsel Değişim, Belirsizlik, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler, İş ve İnsan Dergisi, 1 (1): 21-31, Ekim 2014.
- 2.Umutlu F, Hemşirelerde Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversite Hastanesi Örneği. Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlıkta Kalite Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2017.
- 3.Zerenler M, Türker N, Şahin E, Küresel Teknoloji, Araştırma-Geliştirme (AR-GE) ve Yenilik İlişkisi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Dergisi, (17): 653-667, 2007.
- 4.Sosyal A, Tan M, İş Tatminini Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu ve Özel Banka Personeli Örneği, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 6 (2):45-63, 2013.
5. Helvacı I, Turhan M, Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke' de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 1 (4): 58-68, 2013.
6. Kurtulmuş M, Karabıyık H, Algılanan Örgütsel Adaletin Öğretmenlerin İşe Yabancılaşma Düzeylerine Etkisi, Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 5(2): 459 - 477, Haziran 2016.

- 7.Vural F, Dura AA, Fil Ş, Çiftçi S, Torun SD, Patan R, Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler, 1 (3): 137-144, 2012.
- 8.Ergun ÖD, Ünver E, Psikolojik Sözleşmenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma; Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17 (2): 325-351, 2012.
- 9.Gündüz Çekmecelioğlu H, Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (2), 2005.
- 10.Tambağ H, Can R, Kahraman Y, Şahpolat M, Hemşirelerin Çalışma Ortamlarının İş Doyumu Üzerine Etkisi, Bakırköy Tıp Dergisi, 11(4):143-149, 2015.
- 11.Çift yıldız K, İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin iş tatmini ve örgütsel bağlılığa etkisi: doğu Marmara ISO 500 firma örneği (Tez), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü; Sakarya-2015.
12. Tengilimoğlu D, Yiğit A, Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 8 (3): 374-400, 2005.
13. Çimentepe A, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012.
14. Karaca S, İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Denizli 2001.
15. Bayrak Kök S, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20 (1), Nisan 2006.

16. Saraç ÇK, İş sağlığı ve güvenlik kültürü algısının iş tatmini ile ilişkisinin incelenmesi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Temmuz-2016.
17. Bozkurt Ö, Bozkurt İ, İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması; Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (1): 1-18, 2008.
18. Sevimli F, İscan ÖF, Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu ; Ege Akademik Bakış Dergisi, 5 (1): 55-64, 2005.
19. Gürsoy F, Sağlık İşletmeleri Personelinin İşe Yabancılaşma Düzeyi: Van İli Örneği, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi,2014.
20. Balıbey M, Öndaş NK, İdari Personelin Demografik Özellikleriyle İş Tatmini ve Mesleki Motivasyon İlişkisi: Munzur Üniversitesi Örneği, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 28 81): 171-186, Ocak – 2018.
21. Zeynel E, Akademisyenlere Yönelik Mesleki Motivasyon, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Isparta 2014.
- 22.Konuk M, İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi; Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi 2006.
- 23.Toker B, Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (1): 92-107, 2007.

- 24.Çarıkçı İH, Oksay A, Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9 (2):157-172, 2004.
- 25.Mert İS, Bekmezci M, İki Kariyerli Aile Çalışanlarında İş ve Yaşam Tatmini, Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 1 (1), Nisan 2016.
- 26.Çelik Keleş HN, İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma, Doktora Tezi, Konya – 2006.
27. Şangar Z, İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi: Akademik Personel Üzerinde Bir Çalışma; Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir 2016.
28. Özer T, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Kamuda Çalışan Sağlık Personellerinin Tükenmişliklerine Etkisi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2018.
- 29.Seyfikli C, Hastane Yöneticilerinin Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisi: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Uygulama, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Tokat 2007.
30. Gürbüz S, Yüksel M, Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(2):174-190, 2008.
- 31.Şenakın G, İş Doyumu ve Sağlık Çalışanları, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.

32. Kıvanç Sudak M, Zehir C, Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi, 11(22): 141-165, 2013.
33. Mollaoğlu M, Kars Fertelli T, Özkan Tuncay F, Hastanede Çalışan Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 5 (15), 2010.
34. İşcan ÖF, Timuroğlu MK, Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama; İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21 (1), Ocak 2007.
35. Şenakın G, İş Doyumu ve Sağlık Çalışanları, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2014.
36. Erdoğan İ, Eğitim ve Okul Yönetimi, Alfa Yayınları, İstanbul 2010.
37. Yüksel İ, İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma, Doğu Üniversitesi Dergisi, 6(2), 2005.
38. Toker B, Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (1): 92-107, 2007.
39. Eroğluer K, Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme, 11 (1): 121-136, 2011.
40. Örucü E, Yumuşak S, Bozkır Y, Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 13(1): 39-51, 2006.

41. Erdem AR, İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, (3), 1997.
42. Süral Özer P, Topaloğlu T, Motivasyonda Kapsam Kuramları, Liderlik ve Motivasyon, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2008.
43. Polat M., Meydan CH, Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Savunma Bilimleri Dergisi, 9 (1): 145-172, 2010.
44. Turunç Ö, Örgütsel Adaletin Çalışanların Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13 (1), Ocak 2011.
45. Erdilek Karabay M, Sağlık Personelinin İş Stresi, İş- Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi, 13 (26): 113-134, 2015.
46. Fındık M, Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya-2011.
47. Yıldız S, Savcı G, Kapu H, Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 21(1): 233-249, Manisa 2014.
48. Erbil S, Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, Aydın 2013.

49. Genç A, Psikolojik Dayanıklılığın Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Görgül Bir Araştırma, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2014.

50. İlisu İ, Personel Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Niğde 2012.

51. İçerli L, Örgüt yapısı ve örgütsel adalet arasındaki ilişkiler, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2009.

52. Yürür Ş, Örgütsel adalet ile iş tatmini ve çalışanların bireysel özellikleri arasındaki ilişkilerin analizine yönelik bir araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2): 295-312, 2008.

53. Tunç S, Kadın çalışanların cam tavan engelleri ile algılanan örgütsel adalet arasındaki ilişki: Eskişehir bankacılık sektöründe bir uygulama (Tez), Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Bilim Dalı; 2016.

54. Özkan Ö, Emiroğlu ON, Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Hizmetleri, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 10 (3), 2006.

55. Büyükbayram A, Okçay H, Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddeti Etkileyen Sosyo-Kültürel Etmenler, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi- Journal of Psychiatric Nursing, cilt: 4(1): 46-53, 2013.

56.Büyükılmaz O, Çakmak AF, İlişkisel ve İşlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İşten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi, 14 (4): 583-596, Ekim 2014.

57.Urhan B, Etiler N, Sağlık Sektöründe Kadın Emeginin Toplumsal Cinsiyet Açısından Analizi, Çalışma ve Toplum, 2: 191-216, 2011.

58.Giddens A. Sosyoloji, Ayraç Yayınevi, Ankara, 2006.

59.Çelik A, vd., Üniversite Öğrencilerinin Girişimcilik Niyetlerini Etkileyen Ailesel Faktörleri Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7 (3): 113-124, Ekim 2014.

60.Luthans B. “Organizational behavior” An Evidence-Based Approach, Twelfth Edition McGraw Hill_Irwin, 2010.

61.Koçel T, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınevi, İstanbul, (748), 2014.

62.Atalay D, Denklik duyarlılığı açısından algılanan örgütsel adalet- örgütsel bağlanma ilişkisi (Tez). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı; 2007.

63.Kurt S, Hastanelerde Algılanan Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta - 2017.

64.Akbolat M, Sırakaya İR, Hasta güvenliği kültürünün algılanan örgütsel adalet üzerine etkisi, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 19 (1), 2016.

65.Karapınar Ö, Kişisel bütünlüğün iş performansı, örgütsel yurttaşlık davranışları ve geri çekilme davranışları ile ilişkisi: örgütsel adalet algısının moderasyon etkisi (Tez). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Bölümü; 2015.

66.Sayü P, Örgütsel adalet ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki (Tez), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Örgütsel Davranış Bilim Dalı; 2014.

67.Colquitt A J, Conlon E D, “Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research”, Journal Of Applied Psychology, 86(3): 425-445, 2001.

68.Polat S, Ceep C, Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 14(2): 307-331, 2008.

69. Büte M, Kayırmacılığın Çalışanlar Üzerine Etkileri İle İnsan Kaynakları Uygulamaları İlişkisi: Türk Kamu Bankalarına Yönelik Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2011 15 (1): 383-404

70.Yalap O, Çalışanların örgütsel adalet algılamalarının örgütsel sapma davranışları üzerinde etkisi: tekstil sektöründe bir araştırma (Tez). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı; 2016.

71.İyigün NÖ, Örgütsel adalet: kuramsal bir yaklaşım, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 21(1): 49-64, 2012.

72.Çelen Ö, Teke A, Cihangirođlu N, Örgütsel Bağlılığın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Gülhane Askeri Tıp Fakóltesi Eğitim Hastanesinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakóltesi Dergisi, 18(3): 399-410, 2013.

73.Tekingündüz S, Kurtuldu A, İşten ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik ve iş stresi arasındaki ilişkilerin analizi: Bir hastane örneği, International Journal of Human Sciences, 12(1): 1501-1517, 2015.

74. Atay AD, Ortaokul Öğrencilerinin Fen Öğrenmeye Yönelik Motivasyon Düzeylerinin ve Üst Bilişsel Farkındalıklarının İncelenmesi, Adnan Menderes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı, 2014.

75.Özkaya MO, Yakın V, Ekinci T, Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.E, Dergisi, 15 (1), 2018.

76.Karacaođlu K, Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesinde Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma, Uluslararası Alanya İşletme Fakóltesi Dergisi, 7 (1): 13-21, 2015.

77.Tolukan E, Şahin MY, Koç M, Cimnastik Antrenörlerinin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 11(8): 377-398, 2016.

78.Arı Peşsen Ö, Vardiyalı Çalışma Düzeninin İşgörenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bursa' daki Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama, Afyonkocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi 2013.

- 79.Kundak Z, Üzel Taş H, Keleş A, Eğicioğlu H, Bir Üniversite Hastanesinde İş Tatmini ve Motivasyon, Kocatepe Tıp Dergisi, (16): 1-10, Ocak – 2015.
- 80.Tekingündüz S, Top M, Seçkin M, İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği, Verimlilik Dergisi, 2015.
- 81.Sökmen A, Ceyhun Sezgin A, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlendirilmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim Çalışanları Üzerine Bir Çalışma, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 5 (2): 237-250, 2017.
- 82.Tuzcu Arcan M, Ankara Üniversitesi Tömer’de Çalışan Akademik ve İdari Personelin İş Tatmin Düzeyinin ve İş Tatminine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 71 (1): 161 – 197, 2016.
- 83.Bartram T, Casımır G, Djurkovic N, Leggat S. G. ve Stanton P, Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses, Journal of Advanced Nursing, 68 (7): 1567-78, 2012.
84. El-Jardalı F, Jamal D, Abdallah A, Kassak K, Human Resources for health planning and management in the Eastern Mediterranean Region: Facts, gaps and forward thinking for research and policy, Human Resources for Health, 5 (9), 2007.
85. Barak ME, Nissly JA, Levin A, Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis, The Social Service Review, 75 (4): 625-661, 2001.

86. Karahan A, Hekimlerin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi Örneği, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (23), Nisan 2009.

87. Saygılı M, Çelik Y, Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Düzenlenmesi, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 14 (1), 2011.

88. Gürbüz S, Erkuş A, Sığı Ü, İş Tatmini ve İş Performansının Yeni Öncülü: Temel Benlik Değerlendirmesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 2 (1), 2010.

89. Yelboğa A, Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Aralık 2007.

90. Kuzulugil Ş, Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 1 (1), 2012.

91. Çarıkcı İH, Çelikkol Ö, İş- Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (9), 2009.

92. Aslan Z, Etyemez S, İş Görenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay' daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 2015.

93. Onay M, Kılıcı S, İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garson ve Aşçıbaşılar, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3 (2), 2011.

94. Tutar H, Erzurum' da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 12 (3), 2007.
- 95.Doğan S, Demiral Ö, İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Kendilerine Doğru Yolculuk Yöntemi: Yetenek Yönetimi, Ç.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 17, Sayı 3, s.145-166, 2008
96. Aslan Ş, Özata M, Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (30): 77-97, Ocak-Haziran 2008.
- 97.Doğan S, Kılıç S, Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (29): 37-61, Temmuz-Aralık 2007.
98. Annagür B, Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önlenmesi, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, ss:161-173, saglikcalisanisagligi.org., Temmuz-Aralık 2007.
99. Eğinli Temel A, Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23 (3), 2009.
100. Hastaoğlu S, Dahili Bilimler Bölümünde Yatan Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Doyum ve Memnuniyeti, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi 2007.

101. Papatya G, Papatya N, Hamşioğlu AB, Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılařtırılmalđ Bir Araştırma, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2012 .

102. Yıldız MS, Türkiye’ de Sağlık Çalışanlarına Yönelik şiddet: Ankara İlinde Araştırma, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 22(1): 135-156, 2019.

103. Kaya İ, Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2): 55-372, 2007.

104. Baysal AC, İşletmelerde İşgücü Devri Sorunu, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1984.

105. Öztürk YE, Özata M, Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Tıbbi Hataya Eğilim Arasındaki İlişkinin Araştırılması, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18 (3): 365-381, 2013.

106. Karaman F, Altunoğlu AE, Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi, 14 (1), 2007.

107. Uyguç N, Cinsiyet, Bireysel Değerler ve Meslek Seçimi, D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi, 18 (1): 93-103, 2003.

108. Yılmaz A, Boğa Ceylan Ç, İlköğretim Okul Yöneticilerinin Liderlik Davranış Düzeyleri İle Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 17 (2): 377-394, 2011.

109. Yelboğa A, Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8 (2), 2006.

110. Özdemir AA, İş Tatmini, Pozitif/Negatif Duygulanım ve Yaşam Tatmininin Etkisi, Çalışma ve Toplum, calismatoplum. org. 2015.

111. Gürbüz S, Yüksel M, Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(2): 174-190, 2008.

112. İşcan ÖF, Sayın U, Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24 (4), 2010.

113. Gürbüz S, Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 6 (21): 240-260, 2007.

114. Çakar Demircan N, Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: “Algılanan Örgütsel Destek” Bir Ara Değişken Mi?, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8 (28): 68-90, 2009.

115. Erdil O, Keskin H, İmamoğlu SZ, Erat S, Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, Doğu Üniversitesi Dergisi, 5(1), 17-26, 2004.

116. Karcıoğlu F, Timuroğlu MK, Çınar O, Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir Uygulama, Yönetim, Yıl:20, (63): 59-76, Haziran 2009.

117. Yıldırım R, Okul Yöneticilerinin Mentorluk Rollerinin Okulun Akademik Başarısı ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013.

118. Örucü E, Kanbur A, Örgütsel-Yönetmel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.E., Yönetim ve Ekonomi, 15 (1), 2008.

119. Seker SE, Maslow' un İhtiyaçlar Pramidi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, YBS Ansiklopedi, 1 (1), Eylül 2014.

120. Bölükbaşı AG., Çakmur Yıldıztan D, Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 17 (2): 345-366, 2009.

121. İnankul H, Türk Polis Teşkilatının Motivasyon ve Bunun Kapsam Tepirileri Açısından Değerlendirilmesi, 10 (6): 533-554, 2015

122. Selviden Albayrak S, Otel İşletmelerinin Yiyecek- İçecek Departmanındaki Çalışma Koşullarının İşgören Motivasyonuna Etkileri: İstanbul' daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2012.

123. Kocadoğan S, Türkiye' de Turizm Sektöründe İstihdam Politikalarının İşgören Motivasyonuna Etkileri Ege Bölgesinde Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2010.

124. Tekin G, Görgülü B, Clayton Alderfer' in ERG Teorisi ve Çalışanların İş Tatmini, Social sciences Studies Journal, 17: 1559-1566, 2018.

125.Uluçay S, Ortaokulda Görev Yapan Fen Bilimleri/Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin Motivasyonlarının Yönetim Bilimi Açısından Değerlendirilmesi: İstanbul İli Kadıköy ve Ümraniye İlçelerinde Bir Araştırma, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016.

126. Atak M, Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı, Yüksek Lisans Tezi, 2006.

127.Tayfun A, Çatır O, Örgütsel Sessizlik ve Çalışanların Performansları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 2013.

128. İçerli L, Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 2010.

129.Poyraz K, Kara H, Çetin SA, Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma, (9), 2009.

130. Poyraz K, Kama B, Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13 (2):143-164, 2008.

131. Çarıkcı İH, Çelikkol Ö, İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (9), 2009.

132. Turunç Ö, Çelik M, Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Yönetim ve Ekonomi, 17 (2), 2010.

133. Çağ A, Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2011.
134. Çalışkan O, Ünüsan Ç, Otel Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Anotolla:Turizm Araştırmaları Dergisi, 22 (2), 2011.
135. Cam E, Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 2004.
136. Efeoğlu E, Özgen H, İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16 (2): 237-254, 2007.
137. Duygulu S, Abaan S, Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma ya da Kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2007.
138. Güçlü N, Stres Yönetimi, Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21 (1): 91-109, 2001.
139. Fettah K, Şahin B, Birinci Basamak Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Personelin Performansa Dayalı Döner Sermaye Ek Ödeme Uygulamasına İlişkin Değerlendirmeleri, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 2009.
140. Öztürk H, Babacan E, Özdaş Anahar E, Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin İş Güvenliği, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 2012.

141. Uludağ A, Zengin N, Sağlıkta Şiddete Hasta Şikâyetlerinde Yer Alan Olumsuz İfadeler Açısından Bir Bakış: Konya Örneği, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2016.
142. Tekingündüz S, Top M, Seçkin M, İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane, Verimlilik Dergisi, 2015.
143. Ünlütürk Ulutaş Ç, Sağlıkta Kadın Emeği, 1. Kadın Hekimlik ve Kadın Sağlığı Sempozyumu, Sempozyum Kitabı, Pamukkale Üniversitesi, 14 Mayıs 2011.
144. Tuna M, Yeşiltaş M, Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 25 (1): 105-117, 2014.
145. Demir N, Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi, Öneri Dergisi, 9 (33): 185-198, 2012.
146. Yücel İ, Demirel Y, Mevcut İş Alternatiflerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerine Etkisi: “Başka Bir Yol Daha Olmalı!”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 27 (2): 159-177, 2013.
147. Çelik M, Çıra A, Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü, Ege Akademik Bakış, 13 (1): 11-20, 2013.
148. Onganer E, Bozkurt B, Kılıç M, Hastalar İçin Hasta Güvenliği, J Kartal TR, 25 (2): 171-174, 2014.
149. Örucü E, Özafşarlıoğlu S, Örgütsel Adaletin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyeti’nde Bir Uygulama, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10 (23): 335-358, 2013.

150. Yaprak E, Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetlerini Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2009.

151. Mutlu A, Küresel Kamusal Mallar Bağlamında Sağlık Hizmetleri ve Çevre Kirlenmesi: Üretim, Finansman ve Yönetim Sorunları, Maliye Dergisi, (150), Ocak – Haziran 2006.

152. Demir M, İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık İle İlişkisi, Ege Akademik Bakış, 11 (3): 453-464, 2011.

153. Karkuş M, İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2008.

154. Durmuş S, Günay O, Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler, Erciyes Tıp Dergisi, 29(2): 139-146, 2007.

10. EKLER

EK 1: SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNİN BELİRLENMESİ ANKETİ

Sayın Katılımcı;

Bu anket çalışması; İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, yüksek lisans tezi kapsamında yapılmaktadır. Araştırmanın amacı, “Sağlık Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Etkisi; İstanbul İlinde 2. Basamak Kamu Hastanelerinde Karşılaştırmalı Uygulama” ile İşten ayrılma niyetinin iş tatmini ile ilişkilendirilmesine yöneliktir.

Bu araştırmada elde edilecek sonuçlar bilimsel olarak değerlendirileceğinden soruları samimiyetle cevaplandırmanız çalışmanın güvenilirliğini artıracaktır. Bilimsel araştırmaya katılımınızdan dolayı teşekkür ederim.

Havva ÖZER

İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Sağlık Yönetim Anabilim Dalı Başkanlığı

Bölüm 1: Demografik Bilgiler

1. Yaşınız

18-25 26-35 36-45 46 ve üzeri

2. Medeni Durumunuz

Bekar Evli Boşanmış

3- Çocuk sayınız

Çocuğum yok 1 2 3 4 ve üzeri

4. Mezuniyet durumunuz

Sağlık Meslek Lisesi Önlisans Lisans yüksek lisans/Doktora

5. Hastanedeki görev alanınız

Tıbbi birimler İdari birimler Diğer

6. Hastanedeki göreviniz

Doktor Hemşire Tekniker Yönetici diğer

7. Mesleği seçme nedeniniz.

İsteyerek İstemeden

Bölüm 2: Minnosote İş Doyum Ölçeği

| Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, işinizden o cümlede belirtilen yönde ne derecede memnun olduğunuzu uygun yanıt aralığına bir (x) işareti koyarak belirtiniz. | Hiç Memnun Değilim (1) | Memnun Değilim (2) | Kararsızım (3) | Memnunum (4) | Çok Memnunum (5) |
|--|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|
| 1. Şimdiki işimden bana meşguliyet sağlama bakımından | | | | | |
| 2. Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından | | | | | |
| 3. Arasına değişik şeyler yapabileme şansımın olması bakımından | | | | | |
| 4. Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından | | | | | |
| 5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından | | | | | |
| 6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7. Vicdanıma aykırı olmaya şeyler yapabilme şansımın olması bakımından | | | | | |
| 8. Bana iş güvencesi sağlaması bakımından | | | | | |
| 9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından | | | | | |
| 10. Kişilere ne yapacaklarım söyleme şansına sahip olma bakımından | | | | | |
| 11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından | | | | | |
| 12. İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından | | | | | |
| 13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından | | | | | |
| 14. İş içinde terfi olanağımın olması açısından | | | | | |
| 15. Kendi kararlarımı uygulama | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| serbestliğini bana vermesi bakımından | | | | | |
| 16. işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması açısından | | | | | |
| 17. Çalışma şartları açısından | | | | | |
| 18.Çalışma arkadaşlarımlın birbirleriyle anlaşması bakımından | | | | | |
| 19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından | | | | | |
| 20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden | | | | | |

Bölüm 3: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

| İŞTEN AYRILMA NİYETİ | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|---|-------------------------|--------------|--------------------------------|-------------|------------------------|
| 1. Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum. | | | | | |
| 2. Aktif bir şekilde başka şirketlerde iş arıyorum. | | | | | |
| 3. İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım | | | | | |

Anketimiz sona ermiştir. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

11. ETİK KURUL ONAYI



E-İmzalıdır

T.C.
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı

Sayı : 10840098-604.01.01-E.14618
Konu : Etik Kurulu Kararı

28/05/2018

Sayın Havva ÖZER

Üniversitemiz Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kuruluna yapmış olduğunuz "Sağlık Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: İstanbul İlinde 2. Basamak Kamu Hastanelerinde Karşılaştırmalı Uygulama" isimli başvurunuz incelenmiş olup etik kurulu kararı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar
Etik Kurulu Başkanı

Ek:
-Karar Formu (2 sayfa)

Bu belge 5070 sayılı e-İmza Kanununa göre Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK tarafından 28.05.2018 tarihinde e-imzalanmıştır. Evrağımızı <https://ebys.medipol.edu.tr/e-imza> linkinden 5FA7C9D4XC kodu ile doğrulayabilirsiniz.

İstanbul Medipol Üniversitesi
Kavacak Mah. Ekinçiler Cad.No:19 Kavacak Kavşağı 34810
Beykoz/İSTANBUL

Tel: 444 85 44
İnternet: www.medipol.edu.tr
Ayrıntılı Bilgi İçin : bilgi@medipol.edu.tr

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSİZ OLMA YAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU KARAR FORMU

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|--|
| BAŞVURU BİLGİLERİ | ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI | Sağlık Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: İstanbul İlinde 2. Basamak Kamu Hastanelerinde Karşılaştırmalı Uygulama | | | |
| | KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI | Havva ÖZER | | | |
| | KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI | Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü | | | |
| | KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ | İstanbul | | | |
| | DESTEKLEYİCİ | - | | | |
| | ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER | TEK MERKEZ <input type="checkbox"/> | ÇOK MERKEZLİ <input checked="" type="checkbox"/> | ULUSAL <input checked="" type="checkbox"/> | ULUSLARARASI <input type="checkbox"/> |

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU KARAR FORMU

| Değerlendirilen Belgeler | Belge Adı | Tarihi | Versiyon Numarası | Dili |
|-------------------------------------|--|--------------------------|---|---|
| | ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ/PLANI | | | Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/> |
| BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU | | | Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/> | |
| Karar Bilgileri | Karar No: 326 | Tarih: 23/05/2018 | | |
| | Yukarıda bilgileri verilen Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve araştırmanın etik ve bilimsel yönden uygun olduğuna "oybirliği" ile karar verilmiştir. | | | |

| İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU | |
|---|------------------------|
| BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI | Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK |

| Unvanı/Adı/Soyadı | Uzmanlık Alanı | Kurumu | Cinsiyet | | Araştırma ile ilişki | | Katılım * | | İmza |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|------|
| Prof. Dr. Şeref DEMİRAYAK | Eczacılık | İstanbul Medipol Üniversitesi | E <input checked="" type="checkbox"/> | K <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> | H <input checked="" type="checkbox"/> | E <input checked="" type="checkbox"/> | H <input type="checkbox"/> | |
| Prof. Dr. Hanefi ÖZBEK | Farmakoloji | İstanbul Medipol Üniversitesi | E <input checked="" type="checkbox"/> | K <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> | H <input checked="" type="checkbox"/> | E <input checked="" type="checkbox"/> | H <input type="checkbox"/> | |
| Dr. Öğr. Üyesi Sibel DOĞAN | Psiko-onkoloji | İstanbul Medipol Üniversitesi | E <input type="checkbox"/> | K <input checked="" type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> | H <input checked="" type="checkbox"/> | E <input checked="" type="checkbox"/> | H <input type="checkbox"/> | |
| Dr. Öğr. Üyesi Devrim TARAKCI | Ergoterapi | İstanbul Medipol Üniversitesi | E <input checked="" type="checkbox"/> | K <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> | H <input checked="" type="checkbox"/> | E <input checked="" type="checkbox"/> | H <input type="checkbox"/> | |
| Dr. Öğr. Üyesi İlknur KESKİN | Histoloji ve Embriyoloji | İstanbul Medipol Üniversitesi | E <input type="checkbox"/> | K <input checked="" type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> | H <input checked="" type="checkbox"/> | E <input checked="" type="checkbox"/> | H <input type="checkbox"/> | |
| Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Hikmet ÜÇİŞİK | Biyoteknoloji | İstanbul Medipol Üniversitesi | E <input checked="" type="checkbox"/> | K <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> | H <input checked="" type="checkbox"/> | E <input checked="" type="checkbox"/> | H <input type="checkbox"/> | |
| Dr. Öğr. Üyesi Keziban OLCAY | Endodonti | İstanbul Medipol Üniversitesi | E <input type="checkbox"/> | K <input checked="" type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> | H <input checked="" type="checkbox"/> | E <input checked="" type="checkbox"/> | H <input type="checkbox"/> | |

* :Toplantıda Bulunma

12. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

| | | | |
|------------|-------------------------|--------------|-------------|
| Adı | Havva | Soyadı | ÖZER |
| Doğum Yeri | Samsun/Bafra | Doğum Tarihi | 01/05/1981 |
| Uyruğu | T.C. | TC Kimlik No | 15560871328 |
| E-mail | ozer.yuksel@hotmail.com | Tel | 05060344410 |

Eğitim Düzeyi

| | Mezun Olduğu Kurumun Adı | Mezuniyet Yılı |
|------------------|--|----------------|
| Doktora/Uzmanlık | | |
| Yüksek Lisans | | |
| Lisans | Anadolu Üniversitesi – Kamu Yönetimi | 2014 |
| Lise | Bafra Sağlık Meslek Lisesi (Ebelik Bölümü) | 1998 |

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

| | Görevi | Kurum | Süre (Yıl - Yıl) |
|-----|--|----------------------------|---------------------------|
| 1. | Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü | İstinye Devlet Hastanesi | 2016 – halen devam ediyor |
| 2. | Hasta ve Çalışan Hakları Birimi/ Uzman | Beyoğlu Genel Sekreterliği | 2015-2016 |
| 3. | İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi/ Uzman | Beyoğlu Genel Sekreterliği | 2015-2016 |
| 4. | Eğitim Birim Sorumlusu | Beyoğlu Genel Sekreterliği | 2014-2015 |
| 5. | Eğitim Birimi | Beyoğlu Genel Sekreterliği | 2012-2014 |
| 6. | Ebe | İstinye Devlet Hastanesi | 2011-2012 |
| 7. | Ebe | Aile Hekimliği/ Elbistan | 2010-2011 |
| 8. | Ebe | Sağlık Ocağı/Tokat | 2008-2010 |
| 9. | Ebe | Gün Hastanesi/Rize | 2004-2008 |
| 10. | Ebe | Sağlık Ocağı/Bursa | 2001-2004 |
| 11. | Ebe | Sağlık Evi/Mardin | 2001 |

| | | | |
|-----------------|-------------------|----------|--------|
| Yabancı Dilleri | Okuduğunu Anlama* | Konuşma* | Yazma* |
| İngilizce | Orta | Orta | Orta |

Bilgisayar Bilgisi

| | |
|------------------------------|-------------------|
| Program | Kullanma becerisi |
| Microsoft Office Programları | İyi |
| SPSS | İyi |

Sertifika Programları

| | |
|--|------------------------------------|
| Çocuk Psikososyal Gelişimi Destekleme Programı Temel Eğitimi kursu | Bursa İl Sağlık Müdürlüğü/2016 |
| Obezite ve Diyabetle Mücadele Programları Eğitici Eğitimi | Beyoğlu Genel Sekreterliği/2012 |
| Acil Obstetrik Bakım Programı Eğitim Belgesi | Sağlık Bakanlığı/2013 |
| Diksiyon ve Etkili Konuşma Sertifika Programı | Plato MYO/2014 |
| Proje Yönetimi Eğitimi Sertifika Programı | İstanbul Kalkınma Ajansı/2015 |
| Hasta Hizmetleri İngilizcesi Eğitimi Sertifikası | İstanbul Ticaret Üniversitesi/2016 |
| Sağlık Turizmi Eğitim Sertifikası | İstanbul Ticaret Üniversitesi/2016 |
| Sağlık Terminolojisi Eğitim Sertifikası | İstanbul Ticaret Üniversitesi/2016 |
| Hasta Hakları Eğitimi | İstanbul Ticaret Üniversitesi/2016 |
| İşaret Dili Eğitimi Sertifika Programı | Sarıyer Halk Eğitim Müdürlüğü/2018 |

Çok sayıda birim içi, hizmetiçi seminer ve kongrelere katılımlım.