

HASTA HAKLARINA UYMA ALGISININ ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ÖZEL HASTANE ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF PATIENTS' RIGHTS ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES: A SURVEY ON PRIVATE HOSPITAL EMPLOYEES

Pelin Vardarlier¹, Ömer Erdem Koçak², Şeyma Güner³

Geliş Tarihi: 16.08.2017

Kabul Tarihi: 19.09.2017

Özet: Bu araştırma hasta hakları ve örgütsel bağlılık kavramını ele almakta ve hasta hakları uygulamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini değerlendirmektedir. Konu ile ilgili yapılan literatür araştırması sonucunda ve kuramsal açıklamalara dayanarak, örgütsel bağlılığın belirleyici faktörlerinin kurumun hasta haklarına verdiği önem olabileceği öne sürülmüştür. Hasta hakları uygulamaları ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek üzere hastanelerde çalışan idari personel ve sağlık personeli üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın amacı kurumun hasta haklarına verdiği önem ile çalışanların örgütsel bağlılık tutumu arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu çalışma ile hastanelerde hasta hakları uygulamalarına riayet edilmesinin çalışan bağlılığına etkisini tespit etme yönünde sonuç elde etmek amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde bulunan özel bir hastane zincirinde görev yapmakta olan idari ve sağlık personeli oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında Aşkar'ın (2006) "Hasta Hakları Ölçeği" ile Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilen Boylu, Pelit ve Güçer (2007) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre hasta hakları uygulamaları ile çalışan bağlılığı algısı arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Hastalara sunulan hizmetin hakkaniyetiyle çalışanların kurumlarına güven duydukları düşünülmektedir. Bunun sonucu olarak kuruma bağlılıklarında artışın görülebileceği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın sonucunda hasta hakları uygulamaları ile sağlık çalışanlarının bağlılığına ilişkin değerlendirmelere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hasta Hakları, Çalışan Bağlılığı, Çalışan Memnuniyeti, Örgütsel Bağlılık, Sağlık Sektörü.

Abstract: This research addresses the concept of patient rights and organizational commitment and assesses the impact of patient rights enforcement on organizational commitment. As a result of the literature survey on the subject, and based on theoretical

¹ Yrd.Doç.Dr., İstanbul Medipol Üniversitesi, İYBF, İnsan Kaynakları Yönetimi, pvardarlier@medipol.edu.tr

² Öğr.Gör.Dr., İstanbul Medipol Üniversitesi, İYBF, İşletme (İngilizce), oekocak@medipol.edu.tr

³ Yüksek Lisans Öğrenci, İstanbul Medipol Üniversitesi, İşletme (SBE), gunerseyma1@gmail.com

explanations, it has been suggested that one of the determining factors of organizational commitment may be the importance that the institution places on patient rights. A survey was conducted on the administrative staff and health personnel working in the hospitals to determine the relationship between patient rights enforcement and organizational commitment. The purpose of this study is to examine the relation between the importance of the aimed institution to patient rights and the attitude of employees to organizational commitment. With this study, it was aimed to determine the effect of observing patient rights applications in hospitals on employee commitment. The sample of the research is the administrative and health personnel who are working in a special hospital chain in the province of Istanbul. Within the scope of the research, "Patient Rights Scale" of Aşkar (2006) and "Organizational Commitment Scale" adapted to Turkish by Boylu, Pelit and Güçer (2007) developed by Meyer and Allen (1997). According to the results obtained, there was a significant relationship between patient rights applications and employee commitment perception. It is thought that the service offered to the patient is trusting the institutions of employees with justice. As a result, the increase in institutional loyalty has been achieved. The results of the research included evaluations of health workers' commitment and patient rights enforcement.

Key Words: *Patient Rights, Employee Commitment, Employee Satisfaction, Organizational commitment, Health Sector.*

GİRİŞ

Günümüze kadar yapılan çalışmalara baktığımızda örgütsel bağlılık kavramının iş tatmini, işe devam, terfi, iş performansı, sosyalleşme gibi faktörlerle ilişkisi olduğu görülmektedir. Bu durum hem çalışan hem de işletmeler için etkili ve dikkate değer bir sonuç olarak değerlendirilmektedir. Örgütsel bağlılık çalışanların işletmeyi çalışılabilir bir yer olarak görmesi, uzun süre bu işletmede çalışması ve tüm performansını örgütün amaçlarına ulaşabilmek adına kullanması açısından önemlidir. Çalışan bağlılığını kazanmış olan işletmelerin varlıklarını daha uzun süre devam ettirdikleri ve örgütsel amaçlarına daha verimli ve kısa bir sürede ulaştıkları bilinmektedir.

Sağlık hizmetlerinin etkili bir biçimde işlemesi toplum sağlığı için birincil koşuldur (Teke vd., 2007:6). Sağlık hizmetlerinin etkili işlemesinde en önemli kaynak insan kaynağıdır ve ülke sağlık politikaları gibi sağlık hedeflerimize ulaşabilmek için insan kaynaklarının iyi planlanmış, iyi motive edilmiş, eğitilmiş ve amaçlara ulaşmak için isteklendirilip yönlendirilmiş olması önemli ve üzerinde durulması gereken bir konudur. Sağlık personelinin kurumlarına bağlı olmaları, hedeflerine ulaşmak ve görevlerini üst düzey performans göstererek yapmaları konusunda istekli olmalarını sağlayacaktır. Sağlıkta hizmet kalitesinin artırılması, hasta tatmininin sağlanması, etkin, etkili ve verimli bir hizmet sunulması için nitelikli personele gereksinim duyulmaktadır. Kalifiye sağlık çalışanlarının kurumlarda istihdam edilebilmesi ve personel devrinin azaltılabilmesi ise çalışanların beklentilerinin karşılanması ile mümkün olabilmektedir (Özata, 2015:157). Hizmet sektörü olan sağlık sektöründe çalışan motivasyonu ve çalışan bağlılığı konuları

giderek önem kazanmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda örgütsel iklimin iş tatmini sağladığı bilinmektedir (Çekmecelioğlu, 2005:23).

Bu araştırmada ise, hastane kurumlarında çalışan idari personel ve sağlık personelinin, bağlı buldukları kurumlarda ne derece hasta hakları algısına sahip oldukları ve hasta haklarının uygulanması algısı ile örgütsel bağlılıklarının arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde, öncelikle konu ile ilgili literatür araştırmaları yapılarak hasta hakları ile ilgili kavramsal tanımlara yer verilmiştir. Yapılan kavramsal ve kuramsal tanımlar ile birlikte kurumlarının hasta haklarına verdiği öneme inanan personelin çalıştıkları işletmeye olan aidiyetlerindeki ve buna bağlı olarak örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkisi irdelenmiştir. Yapılan bir anket çalışması ile elde edilen bulgular istatistiksel olarak değerlendirilmiş ve çalışmanın sonunda özetlenerek yer verilmiştir.

1. HASTA HAKLARI VE TANIMI

İnsan hakları, kişilerin insan olmaları nedeniyle doğuştan kazandıkları haklardır (Donnelly, 1995). Hasta hakları ise, insan haklarının sağlık hizmetlerine uygulanmasıdır. Başka bir deyişle, hasta hakları, sağlıklı ya da hasta bireyin tanı, tedavi ve iyileştirme amacı ile yapılan müdahaleler ve diğer tıbbi bakım hizmetlerinin sunumu sırasında uygulanması gereken haklardır (Öztürk vd.,2007:3). Hasta hakları, hastaların sağlık işletmeleri ve sağlık çalışanları karşısındaki haklarını tanımlayan bir kavramdır. Hasta haklarının korunabilmesi için sağlık çalışanlarına ve sağlık işletmelerine önemli görevler düşmektedir (Teke vd.,2007:25).

Hasta haklarının ana hedefi, hastanın desteklenmesi ve toplumsal boyutta güçlendirilmesidir. Hasta haklarının başında; kişinin bedensel ve ruhsal dokunulmazlık hakkı, aydınlatılmış onay, bilgilendirilme hakkı, insan bedenine saygı hakkı, gizlilik, özel yaşamın dokunulmazlığı hakkı, bakım ve tedavi hakkı, hekimini ve yardımcı sağlık personelinin ve sağlık kurumunu seçme hakkı, başvuru hakkı ve insan olarak saygı görme gelmektedir. Hasta hakları temel olarak Lizbon Bildirgesi'nde ortaya konulmuştur. Bu bildirgedeki temel haklar genel olarak hekim-hasta ilişkisi ile ilgilidir (saglikhakki.org,2017).

Literatüre baktığımızda; hasta hakları ile ilgili yapılan çalışmaların genel olarak sağlık personelinin bilgi seviyesinin ve hasta memnuniyetinin ölçülmesi üzerine olduğu görülmektedir. Dicle (2003) yılında yaptığı araştırmada, eğitim seviyesi arttıkça, hasta hakları konusunda bilgi düzeyinin arttığını tespit etmiştir. Aşkar'ın (2006), Kütahya Devlet Hastanesi'nde Hasta Hakları Yönetmeliği esas alınarak hazırlanan anket üzerinden yaptığı çalışma neticesinde, hasta hakları uygulama yaklaşımının hasta ve hasta yakınlarının bakış açısıyla genel olarak hasta haklarına uygun bir yaklaşım sergilendiği ancak hasta ve hasta yakınlarının gerek hemşire gerek doktor gerekse hastaya sağlık hizmeti sunumunda yardımcı diğer personelin değiştirilmesini talep etme, seçme ve tercih

hakkını kullanmada yetersiz olduğu görülmektedir. Özer ve Günay (2007) yaptıkları çalışmada, hekimlerin hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerini araştırmıştır. Hekimlerin hasta hakları konusundaki bilgilerinin yetersiz olduğu, erkeklerin bilgi düzeyinin kadınlardan daha yüksek olduğu, hekimlik süresi uzadıkça, hasta hakları konusundaki bilgi düzeyinin de yükseldiği sonucuna ulaşmıştır (Özer vd., 2007:6). Hekim ve hastaların hasta haklarına ilişkin olarak Sur ve arkadaşları (2000) yaptıkları çalışma sonucunda, araştırma grubunda yer alan hasta ve hekimlerin hasta hakları konusunda oldukça bilgili olduğunu tespit etmişlerdir (Sur vd., 2000:23). Tanrıverdi ve Özmen yaptıkları çalışmada; sağlık çalışanlarının hasta haklarına ilişkin bilgi düzeyleri ile hasta memnuniyeti arasında olumlu bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Tanrıverdi vd., 2011:3).

Diğer hasta hakları ile ilgili kavramlara yönelik yapılan çalışmalara baktığımızda; Tankoç (2015) çalışmasında eğitim ve araştırma hastanelerinde görev yapan çalışanların, hasta hakları birim faaliyetleri ile hastane yönetim süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik beklentiler incelenmiş, çalışmanın sonucunda yönetim süreçleri ile kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Uğan (2015) ise Sakarya ilinde yaptığı çalışma da hasta hakları algısının gelişmesinde medyanın etkisinin olup olmadığı incelemiştir. Çalışma sonucunda ise, medyadan edinilen bilgilerin hasta haklarının önemini kavrama ve sorunların ortaya çıkmasında etkisi bulunduğu yönündedir. Ayrıca hasta haklarının önemini algılama, hasta hakları konusunda sorun yaşama ve medya kullanımı arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Ergüden (2015), sağlık işletmelerinde hasta hakları üzerine toplam kalite yönetimi kapsamında Sağlık Bakanlığı hastanelerinin şikâyet yönetim sistemini incelemiştir. Hasta hakları uygulamaları açısından hasta şikâyetleri ve hasta memnuniyetsizliğini değerlendirmiş, en fazla şikâyete konu olan hasta hakları ihlali olduğunu tespit etmiştir. Bu doğrultuda; temel insan haklarından olan yaşama ve sağlık hakkının korunabilmesi için başta hekimler olmak üzere tüm sağlık çalışanlarının hasta haklarına özen göstermesi gerekmektedir (Karataş vd., 2004:4). Hastaların haklarını güvence altına almak adına T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış haklar bulunmaktadır (sağlık.gov.tr, 2017). Tıp alanında bireyin özerkliğine saygı gösterme ilkesinin doğrudan yansımaları aydınlatılmış onam alma uygulamasıdır. Onam uygulaması, hastaya konulan teşhis, uygulanacak tedavi ve yöntemler ile oluşabilecek riskler açısından hastayı bilgilendirmek amaçlıdır. Hastaların haklarının gözetiminin hukuka uygun olması için hastaları, hastalıkları ile ilgili olarak bilgilendirdikten sonra yapılacak işlemler konusunda hastanın yazılı ve sözlü onamının alınması gerekmektedir ve bu konuda sağlık personeli özen göstermelidir (Kışioğlu vd., 2001:98). Tıbbi müdahale sonrasında elde edilecek olumlu veya olumsuz sonuç doğrudan hastayı etkileyeceği için birey kendi sağlığı ile ilgili kararı verecek kişidir. Hasta haklarının uygulanması konusunda hastaların istemlerinin de önemli olduğu bilinmektedir (Teke vd., 2007:2). Fakat hekim-hasta arasındaki bilgi asimetrisi olarak adlandırılan tıbbi açıdan bilgi farklılıkları bulunmaktadır (Baş vd., 2013:1). Bilgi asimetrisinden dolayı hasta hekiminin yönlendirdiği şekilde tedavi planını

uygulayacaktır. Bu sebeple hekimlerin teşhis ve tedavi sürecini karşısındaki hastanın haklarını gözeterek yönetmesi gerekmektedir. Hasta haklarının hukuki açıdan koruma altına alınması da bu sebeptir. Bu konuda sağlık çalışanlarına da önemli görevler düşmektedir. Hasta ile sağlık personeli arasındaki tıbbi bilgi asimetrisinden dolayı; hekim veya diğer sağlık personeli hastaya uygulanacak tüm tanı ve tedavi yöntemleri ile olası sonuçları hakkında hastayı bilgilendirerek hastadan onay alması gerekmektedir. Turla ve arkadaşlarının (2005) hastalarla yüz yüze görüşme yöntemi ile yaptıkları çalışmalarında genelde hasta haklarının özelde ise aydınlatılmış onam uygulamasının halen istenilen seviyeye ulaşmadığını tespit edilmiştir. Bu konuyla ilgili hekimlerin ve hastaların bilgilendirilmesi gerektiğine ve bunun için eğitim çalışmaları ve denetimin artırılması gerektiğini öne sürmüşlerdir. (Turla vd.,2005:6).

Hasta hakları uygulamalarının yerine getirildiği bir sağlık kurumundan hizmet alan hastalar, haklarının korunduğu düşüncesiyle kuruma ve kurumdaki çalışanlara karşı olumlu duygular beslerler ve güven duyarlar. Bu nedenle hasta hakları gerekliliklerine uymak sadece hastalar için değil aynı zamanda kurum çalışanları içinde önemlidir. Hasta ve sağlık personeli arasındaki bu güven duygusu neticesinde gelişen olumlu iletişim havası sayesinde çalışanlar hastalarla daha açık iletişim kurmaktan çekinmezler. Bunun neticesinde kurumda oluşan pozitif, çatışmaların yaşanmadığı ve saygılı bir çalışma ortamı çalışanların duygu durumlarına ve motivasyonlarına pozitif yönde etki etmektedir. Daha önce hizmet personelinin motivasyonunu etkileyen faktörleri araştırmak için yapılan çalışma sonucunda diğer bilinen faktörlerin yanında iş arkadaşlarıyla ve iş çevresiyle işbirliğine ve güvene dayanan ilişkilerin ve uygun çalışma ortamının da çalışan motivasyonuna etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır (Ölçer, 2005:20). Motive edilmiş çalışanlardan yüksek performans elde edilebilir (Tunçer P ,2013:23).

2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Çalışanların işle ilgili davranış ve tutumlarından biri olan örgütsel bağlılık, Mowday ve arkadaşları tarafından; “çalışanların kurum amaç ve değerlerine yüksek düzeyde inanması ve kabul etmesi, kurumsal amaçlar için üstün gayret sarf etme isteği; ve kurumda kalmak ve kurum üyeliğini devam ettirmek için duydukları güçlü bir istek” şeklinde açıklanmaktadır (Mowday vd., 1979:94). Örgütsel bağlılık kavramı çalışanların belirli bir işletme ile girdiği bağlılığın ve kimlik birliğinin bütünsel gücüdür (Leong vd., 1996:75). Çalışanların işletmeleri ile girdiği kimlik birliğinin derecesi ve daimi bir ferdi olmayı istemesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın içinde bulunduğu göreve, işletmenin fiziki ve sosyal şartlarına, çalışma arkadaşlarına, üst yönetimine ve işletmeye karşı duygusal bir yanıtı olarak ele alınan örgütsel bağlılığın temel kaynaklarından bazıları bireysel, demografik, örgütsel ve çevresel nedenler olabilmektedir (Balay,2000:2; Yılmaz, 2007:16). Meyer ve Allen örgütsel bağlılık kavramını; çalışanın örgüte olan psikolojik yaklaşımını ifade eden ve iş gören ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğini devam ettirme kararına yol açan psikolojik bir durum olarak tanımlamaktadır (Meyer vd., 1997:11). Meyer ve Allen örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık, devamlılık ve normatif

bağlılık olmak üzere üç ana öğeye dayandığını ileri sürmektedirler. (Meyer vd.,1990: 2-5; Meyer vd., 1991: 67, Meyer vd., 2002: 21-24). Bu sınıflandırma tarzı, örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmalarda temel alınmaktadır.

Örgütsel bağlılık, iş görenlerin kabulü ve onların psikolojik bir sözleşmeyle işe girmesiyle başlamaktadır. Daha sonra bir örgüt üyesi olarak amaçlar hedefler ve işin gerektirdiği sorumluluklar konusunda bilgi edinmesiyle gelişir. Bu açıdan bakıldığında örgütsel bağlılık, çalışanın belirli bir örgüt ile kimlik birliğine girerek oluşturduğu güç birliği oluşturması olarak tanımlanabilir (Northcraft vd., 1990:67). Örgüt ile çalışanlar arasındaki bağlılığın odağını örgütsel bağlılık oluşturmaktadır.

Çalışan davranışları ile bağlılık durumu birlikte düşünüldüğünde; çalışan davranışlarını etkileyen en temel nedenlerinden biri güdüdür. İnsanları bir davranışa teşvik etmek, isteklendirmek, etki altına almak, harekete geçirmek ve motive etmek anlamlarında kullanılmaktadır. Maslow'a göre göre kişi belirli bir hiyerarşi gösteren ihtiyaçlara sahiptir. Alt kademelerde bulunan ihtiyaçlar giderilmeden, üst kademelerdeki ihtiyaçları kişiyi davranışa sevk etmez (Maslow, A. H., 1943). Bu yaklaşımın kurum açısından anlamı şu şekilde açıklanabilir: Başarıya ulaşmak isteyen bir kurum çalışanlarının hangi ihtiyacını tatmin etmek istediğini anlayabilirse, o ihtiyaçlarını tatmin edebileceği ortamı oluşturarak onların belirli yönde davranmalarını sağlayabilir.

Son zamanlarda iş hayatında yaşanan en önemli problemlerden birinin iş görenlerin iş ve iş yerlerinden memnun olmamaları olduğu düşünüldüğünde, bu problemin giderilmesi için çalışan bağlılığının sağlanması işletmelerin asli bir fonksiyonu olarak görülmelidir. Bir sağlık personelinin iş tatmininin olmaması ve hastaya yaptığı müdahalenin yanlış olması diğer sektörlere kıyasla insan hayatının kaybı ile de sonuçlanabilecek çok daha ciddi geri dönüşü olamayacak hatalara sebebiyet verebilmektedir. Bu yüzdendir ki sağlık kurumlarında çalışan memnuniyeti ve örgütsel bağlılık üzerinde ciddiyetle durulması gereken hususlardır. Çalışanların kuruma bağlı hissetmeleri kendilerinin kurumun daimi bir parçası olarak görmelerini sağlamanın yanı sıra, çalışanların üst düzey performans ile çalışmalarını ve kurumun amaçlarını sahiplenip bu amaçlara ulaşmak için daha fazla gayret sarf etmelerini sağlamaktadır. Çalışanların kurumda uzun süre daimi olarak çalışmaları onların kurumun kültürüne hakim olmalarını sağlayacak ve dolayısıyla bu durum da işleyişi kolaylaştıracaktır. Kurum hem yeni bir insan kaynağı arayışına girmemiş hem de yeni istihdam sağlayacağı personeli eğitmek için harcayacağı maliyetten ve zamandan tasarruf sağlamış olacaktır. Bu sebeple örgütsel bağlılık kavramının önemi gün geçtikçe anlaşılmakta ve önem kazanmaktadır.

3. HASTA HAKLARINA UYMA ALGISI VE ÇALIŞAN BAĞLILIĞI

Hasta hakları uygulaması algısının çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine etkisini ele alarak incelersek; çalışanların, kurumlarının müşterileri olan hastalarının haklarını gözeterek hizmet verme anlayışına sahip olduğunu görmeleri kişilerin kurumlarına güven duymalarını sağlayacağı düşünülmektedir. Kişilerin kurumlarına

güven duymaları aidiyet hissetmelerini ve bu aidiyet duygusunun da onların örgütsel bağlılıklarını sağlayarak, performanslarını kurumlarının amaçlarını gerçekleştirme yönünde üst seviyede kullanacakları düşünülmektedir.

Weiss ve Crapanzano tarafından geliştirilen kişilerin duygularının ve durumlarının onların davranışları üzerindeki etkisini açıklayan Duygusal Olaylar Teorisi, hasta haklarına uyma algısının çalışan bağlılığını nasıl etkilediğinin anlaşılmasında yardımcı olabilecek bir teoridir. Duygusal olay teorisine göre kişilerin geçmişte yaşadıkları ve onları duygusal yönde etkileyen deneyimleri bugünkü örgütsel davranışlarına etki etmektedir (Weiss vd., 1996:45). Teoriye göre kişinin yaşadıklarından deneyim ettiği olayların mutlaka çok eskiden yaşanmış olması gerekmemektedir. Kişinin gün içerisinde yaşadığı bir olayın günün geri kalanındaki davranışlarına etki edebileceği söylenmektedir (Weiss vd.,1996:45). İş yerinde yaşanan olumlu veya olumsuz duygusal olaylar çalışanların davranışlarını şekillendiren tepkilere sebebiyet vermektedir. Kişiler tarafından olumlu olarak algılanan olaylar olumlu tutum ve davranışları şekillendirirken, olumsuz olarak algılanan olaylar olumsuz tutum ve davranışları şekillendirecektir (Fisher vd., 2000:56). İş görenlerin mutluluk gibi olumlu ve pozitif duygular içinde olması, onların işe ve kuruma ilişkin pozitif tutumlar gerçekleştirmesine sebep olmaktadır (Grandey vd., 2002:7).

Benzer şekilde hasta haklarının uygulanması sonucu ortaya çıkabilecek hasta memnuniyeti sayesinde hastalar kuruma karşı olumlu duygular besleyeceklerdir. Toplum tarafından olumlu duygular beslenen, saygınlık duyulan bir kurumda çalışmak kurum çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını pozitif yönde etkileyecektir. İşletmelerin imajı ve çalışanlarının bağlılığı, şirketin amaç ve hedeflerinin netleştirilmesi ve yönetilebilir iş yükü gibi işletme için önem taşıyan faktörleri de doğrudan etkilemektedir. İnsanlar tarafından saygı görülen ve temelde insan haklarından olan hasta haklarını gözetilen bir sağlık kurumunda çalışıyor olmak kişilerin kurumlarına ve işlerine karşı gurur ve onur gibi olumlu duygular beslemesini sağlayacaktır. Çalışanların kurumlarına güven duymaları ilişkileri geliştirir, müzakereleri kolaylaştırır ve politik çatışmaları çözer. Örgütün başarısının artmasında ve örgütün kararlılığıyla beraber çalışanların huzurunun da belirlenmesinde (Albrecht vd, 2003:76) örgütsel verimliliğin ve örgütsel bağlılığın oluşmasında ve iş görenlerin huzurunun oluşmasında (Muhsin vd., 2007:188) önemli bir faktör olarak rol oynamaktadır.

Tüm bu bilgiler doğrultusunda; bu araştırmada “**H₁**: Hasta haklarına uyma algısı ile çalışanların örgütsel bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezinin doğruluğu değerlendirilmektedir.

4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının kurumlarında hasta haklarının uygulanmasına dair algıları ile kuruma bağlılıkları arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmıştır. Buradan hareketle kurum içindeki prosedürlerin çalışanların bağlılığı üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla kolayda örnekleme ve anket yöntemi kullanılarak

214 kişiden elde edilen veri toplanmıştır. Anket hasta hakları uygulamaları, örgütsel bağlılık ve demografik bilgiler olmak üzere 3 bölümden oluşmaktadır.

Hasta hakları uygulamaları Askar (2006) tarafından oluşturulan 22 maddelik ölçek ile ölçülmüştür. Örgütsel Bağlılık ise Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilen Boylu, Pelit ve Güçer (2007) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" 18 madde ile ölçülmüştür. Bağlılık, orijinalinde olduğu gibi duygusal, normatif ve devamlılık olarak üç boyutlu şekilde kavramsallaştırılmıştır. Tüm sorular 5'li likert sorulardan oluşmaktadır. 1: Hiçbir zaman, 5: Her Zaman şeklinde puanlanmaktadır.

4.1. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlar

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik verileri incelendiğinde 214 çalışanın %26'sının sağlık personeli, %45'inin idari personel ve %29'u ise diğer personeldir. Cinsiyet açısından bakıldığında kadınların örneklemin %60'ını oluşturduğunu görmekteyiz. Katılımcıların %60'ı 25 ve altı yaş aralığında, %21'i 26 ile 30 yaş aralığında, %15'i 31 ile 40 yaş aralığında iken 40 ve üstü yaş aralığında örneklemin %4'ünü oluşturan yalnızca 8 kişi bulunmaktadır. Eğitim seviyesi açısından da incelendiğinde %46'sının lisans mezunu olduğu, %33'ünün ön lisans mezunu olduğu, %9'unun lisansüstü dereceye sahip olduğu ve %10'unun ise lise düzeyi okullardan mezun olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların %86'sı özel sağlık kurumlarında çalışmaktayken, %13'ü kamu kurumları bünyesinde çalışmaktadır.

4.1.1. Faktör Analizi Bulguları

Araştırma değişkenlerinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFÖ) yapılmıştır. Her iki değişken için de yapılan analiz sonuçlarına göre hasta hakları uygulamaları ölçeği orijinalinde 6 boyutlu olmasına rağmen bu çalışmada iki boyut olarak bulunmuş, tüm maddeler iki boyut altında toplanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği ise Türkiye'de yapılan diğer çalışmalara paralel olarak kavramsallaştırmadaki 3 boyut yerine 2 boyut olarak bulunmuş, devamlılık ve normatif bağlılık bir araya gelmiştir. Faktör analizleri uygulanırken, en yüksek olabilirlik yöntemi ve "direct-oblimin" döndürme yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca, eldeki verinin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek için Kaiser-Meyer-Olki (KMO) örneklem yeterliliği testi .50'nin üstünde olması, Bartlett küresellik testinin ise .05 önemlilik derecesinde anlamlı olması kriterlerinin yerine gelme durumu kontrol edilmiştir (Hair vd., 1998:6).

Hasta Hakları uygulamaları ölçeği faktör analizi sonuçları incelendiğinde tek boyutlu yapının açıklama oranının %51 olduğu ve tüm maddelerin faktör yüklerinin .50'den büyük olduğu görülmektedir. Böylece ölçeğin yapı geçerliliğinin uygun olduğu söylenebilir. Ayrıca, güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha) .955 olarak bulunmuştur.

Tablo 1. Hasta Hakları Uygulamaları Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktör	Faktör Açıklama Oranı	İfadeler	İfade yükü	α
		Hastanede her bir hastaya, en temel hakkı yaşama hakkı olan bir insan olarak görülerek her türlü sağlık hizmeti verilir.	0,813	
		Hastanede hastanın hastalığının önceliği nispetinde acil müdahale, teşhis, tedavi ve bakım hizmeti verilir.	0,786	
		Hastanemize başvuran hastalara uyacağı kurallar ve rutin işlemler hakkında gerekli bilgiler verilmektedir.	0,751	
		Hastanede hasta ve yakınlarının doktor veya ile ilgili paylaştığı sırların korunmasına özel önem gösterilir.	0,731	
		Hastanede fiziksel koşullar (aydınlatma, ısınma vb.) sağlık hizmeti vermeyen uygun biçimde yapılmaktadır.	0,713	
		Hastanede hastalara sunulan yiyecek-İçecek hizmetleri hijyen kurallarına uygun bir biçimde verilmektedir.	0,703	
		Hastanede hastaların istemeleri halinde ancak hastalığın önemi dikkate alınarak doktorun uygun görmesi durumunda ona yardımcı olacak bir refakatçinin kalmasına izin verilir.	0,700	
		Hastanede hasta ve refakatçilerinin her türlü can, mal ve namus güvenliği sağlamaya yönelik güvenlik önlemleri alınmıştır.	0,699	
		Hastanede hasta ve yakınlarının dini vecibelerini yerine getirebilmeleri için gerekli ortam sağlanmış olup hastane personeli bu konuda her zaman yardımcı olur.	0,647	
		Hastanın herhangi bir personelden şikayetçi olması bundan hizmet almayı reddetmesi durumunda gerekli değişiklikler yapılır.	0,755	
		Hastanede hasta ve yakını uygulanan teşhis ve tedavi ile ilgili yapılanlar konusunda istediğinde gerekli belge ve bilgileri inceleyebilir.	0,722	
		Hastanede tıbbi gerekler dışında hastaya kesinlikle istemediği ve etik değerlerle bağdaşmayan müdahaleler yapılmamaktadır.	0,698	
		Hastanede hasta ve yakını istediğinde hastalık, hastalığın teşhis, tedavisi ile ilgili olarak yapılanlar ile ilgili bilgileri edinebilir.	0,637	
		Hasta ve yakını istediğinde hastane şartları elverdiğinde hastanın daha iyi bakım ve tedavi için hastane dışında da gerekirse sağlık hizmeti sunulur.	0,636	
		Hasta ve yakını hastanemizde verilen teşhis, tedavi ve bakım hizmetleri konusunda kuşkuya düştüğünde hukuki yollara başvurması olağan karşılanır.	0,566	

Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği: .933

Bartlett Küresellik Testi Ki Kare: 1931,745; sd:105; p<.000

Örgütsel bağlılık ölçeğinin faktör analizi sonuçlarına göre 2 boyut elde edilmiş, orijinalinden farklı olarak devamlılık ve normatif bağlılığı bir araya gelmiş, duygusal bağlılık ikinci bir boyut olarak oluşmuştur. Faktör yükleri .50'nin altında kalan 7 soru analizlerden çıkartılmıştır, böylece iki boyuttan oluşan örgütsel bağımlılık kavramı 11 ifade ile ölçülmüştür. İki faktörlü yapının bağlılık kavramını %55'ini açıkladığı bulunmuştur.

Tablo 2. Örgütsel Bağlılık Faktör Analizi Sonuçları

Faktör	Faktör Açıklama Oranı	İfadeler	İfade yükü	α
		Hastaneme karşı kendimi borçlu hissediyorum	,789	
		Hastanenin içindeki insanlara olan sorumluluk hissimden dolayı bu kurumdan ayrılamam	,784	
		Şu anda bu hastaneden ayrılırsam kendimi suçlu hissederim	,759	
		Şu anda bu hastaneden ayrılırsam bütün hayatım alt üst olur.	,724	
		İstesem bile bu hastaneden ayrılmam benim için çok zor olur	,681	
		Şu anda kendimi bu hastaneye bu kadar vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim	,675	
		Şu anda bu hastaneden ayrılmam benim yararına bile olsa ayrılmamın doğru olmayacağını düşünüyorum	,664	
		Şu anda bu hastaneden ayrılamayacak kadar az seçeneğim var	,496	
		Bu hastaneye güçlü bir aitlik duygusu taşımıyorum.	-,878	
		Kendimi bu hastaneye “duygusal olarak bağlanmış” hissetmiyorum	-,865	
		Bu hastanede kendimi aileden biri gibi hissetmiyorum	-,817	
		Bu hastanenin sorunları bana gerçekten kendi sorunlarımmış gibi gelir	,798	
		Kariyerimin geriye kalan bölümünü bu hastanede geçirmek bana mutluluk verir	,781	
		Bu hastane benim için önemli ölçüde kişisel anlam taşır	,748	
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği: .815 Bartlett Küresellik Testi Ki Kare: 1343,549; sd:91; p<.000		

4.1.2. Değişkenler Arası İlişkiler

Tablo 3 değişkenlerin birbirleriyle aralarındaki Pearson korelasyon katsayı değerlerini göstermektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere örgütsel bağlılık boyutları arasında anlamlı korelasyon olmakla birlikte, hasta hakları uygulamalarını yerine getirmenin sadece duygusal bağlılıkla arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=.420$).

Tablo 3. Değişkenlerin Pearson Korelasyon Katsayı Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4
1 Devamlılık ve Normatif Bağlılık	2,8516	1,06482				
2 Aidiyet Hissi	3,271	1,33069	,256**			
3 Duygusal Bağlılık	3,5374	1,10124	,429**	-,062		
4 Hasta Güvenliği ve Sağlık Bakım Hizmeti	4,337	0,84691	,014	-,003	,517**	
5 Bilgi Edinme ve Tedavi Seçim Hakkı	4,0498	0,8808	-,044	,042	,420**	,748**

** . Katsayılar 0.01 seviyesinde anlamlıdır (çift-kuyruklu).

4.1.3. Hipotez Testi

Hipotezleri test etmek için örgütsel bağlılığın her bir alt boyutunun bağımlı değişken olarak analiz edildiği üç model oluşturulmuştur. Hasta hakları olarak bulunan hasta güvenliği ve sağlık bakım hizmetinin sağlanması ve bilgi edinme ve tedavi seçim hakkının sağlanması faktörleri ilk modelde devamlılık ve normatif bağlılığa etkisi ölçülürken, ikinci modelde aidiyet hissine etkisi, üçüncü modelde ise duygusal bağlılığa etkisi incelenmiştir. Sonuçlara göre hasta güvenliği ve sağlık bakım hizmeti hakkına uyma algısı ile çalışanın örgüte bağlılığı arasında duygusal bağlılık açısından anlamlı bir ilişki bulunmuşken ($\beta= .459$; $p<.000$); devamlılık ve norm bağlılığı, ve aidiyet hissi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca hastaların bilgi edinme ve tedavi seçim hakkına uyulması algısının çalışan bağlılığı boyutları ile ilişkili olduğu bulunamamıştır. Buna göre sadece hasta güvenliği ve sağlık bakım hizmeti alma hakkına uyulması ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Böylece H_1 'in kısmen desteklendiği söylenebilir.

Tablo 4. Araştırma Modelleri

	Model 1	Model 2	Model 3
	Devamlılık ve Normatif Bağlılık	Aidiyet Hissi	Duygusal Bağlılık
	β	β	β
Hasta Güvenliği ve Sağlık Bakım Hizmeti	.105	-.077	.459**
Bilgi Edinme ve Tedavi Seçim Hakkı	-.122	.099	.077
R	.082	.066	.519

R2	.007	.004	.269
Düzeltilmiş R2	-.003	-.005	.263
F	.717	.460	38.917**

*p<.05; **p<.01

SONUÇ

Hasta hakları uygulamaları ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek üzere hastanelerde çalışan idari personel ve sağlık personeli üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Sağlık sektöründe en önemli çıktının hizmet kalitesi ve dolayısıyla hasta memnuniyeti olduğu düşünüldüğünde, hastanede çalışan personellerin verdiği hizmetin kalitesi açısından örgütsel bağlılıklarının önemi ortaya çıkmaktadır. Örgütsel bağlılık çalışanların kurumu çalışılabilir bir yer olarak görmesi, uzun süre bu kurumda çalışması ve tüm performansını kurumunun amaçlarına ulaşmak adına kullanması açısından önemlidir. Günümüze kadar yapılan çalışmalarda örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlarda iş performansının yüksek olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan bir çalışan işinden doyum sağlamakta, artan motivasyonu sayesinde kurumuyla bütünleşmekte ve bu sayede iş performansı ve verimliliğini etkilemektedir. Hastanede çalışanları açısından bakıldığında; örgütsel bağlılıkları artan bireyler, çalıştıkları sağlık kurumunun ve ülke sağlık politikalarının amaçlarına sıkı sıkıya bağlı kalacak ve bu amaçlara ulaşmak adına kurumu için çalışmaya istekli ve gönüllü olacaktır. Ayrıca örgütsel bağlılıklarının yüksek olması sağlık personellerinin bireysel performanslarını artıracak, moral ve motivasyonları yükselecektir. Sağlık personellerinin yüksek iş doyumları ve motivasyonları hastalara verdiği hizmetin kalitesini de pozitif yönde etkileyecektir. Hasta haklarına uyma algısının çalışanların örgütsel bağlılığı üzerindeki etkisinin ele alındığı bu çalışmada teoriden hareketle temel hipotez (H₁) geliştirilmiştir. Hipotezin çıkış noktası hasta hakları uygulamalarına önem veren bir sağlık kurumu personelinin; hastaların haklarını gözeten kurumlarının kendi haklarının da gözetip saygı göstereceği düşüncesiyle kurumlarına olan güvenlerinin artacağı ve bu sayede örgütsel bağlılıklarının yüksek olacağı düşüncesidir. Elde edilen bulgular sonucunda, örgütsel bağlılık boyutları arasında anlamlı korelasyon olmakla birlikte, hasta hakları uygulamalarını yerine getirmenin sadece duygusal bağlılıkla arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Duygusal bağlılık Meyer ve Allen tarafından çalışanların işletmede kendi duygusal arzuları ve kendi istekleri ile kalmalarıyla açıklanmaktadır (Meyer vd., 1997:11). Çalışan bağlılığı sayesinde çalışanların kendilerini kurumları ile özleştirmesi ve bu sayede daha üstün performans göstermesi sağlanacaktır. Dolayısıyla sağlık kurumlarının sahip oldukları çalışanlarının duygusal bağlılık düzeylerini artırmaya yönelik politikalar üretmelerinin önemi açıktır. Sağlık kurumları hasta hakları uygulamalarına önem vererek hem yasal hem de etik açıdan gereklilikleri yerine getirmenin yanında çalışanlarının kurumları ile duygusal açıdan bağlılık kurmalarını sağlayacaktır.

Bu araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde faaliyette bulunan özel bir hastane zincirinde görev yapmakta olan idari ve sağlık personeli oluşturmaktadır. Yapılacak daha sonraki

araştırmaların devlet hastaneleri ve farklı illerde bulunan özel sağlık kurumları çalışanlarına uygulanması ilgili sonuçların genellenebilmesi açısından fayda sağlayacaktır. Yapılan bu çalışma sağlık kurumlarının hasta hakları uygulamalarına özen göstermelerinin kanuni ve etik açıdan gereklilikleri yerine getirmiş olmalarının ve hasta memnuniyeti sağlamalarının yanı sıra çalışanlarının duygusal açıdan bağlılığını kazanmalarını sağladığını ortaya koymaktadır.

KAYNAKÇA

- Albrecht S. L., Travaglione T.,(2003). “Trust in Public Sector Senior Management”, *International Journal of Human Resource Management*, Cilt:14, Sayı:2, s:1-17.
- Allen N. J., Meyer J. P., (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of occupational and organizational psychology*, Cilt:63, Sayı:1, s:1-18.
- Balay, Refik (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Baş K., Taş H.Y., Özcan S.,(2013).“Sağlık Sektöründe Bilgi Asimetrisinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Yalova Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde Bir Uygulama”, *International Conference On Eurasian Economies*, Cilt:7, Sayı:3, s:822-831.
- Boylu Y., Pelit E.,Güçer E.,(2007). “Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt:44, Sayı:511, s:55-74.
- Brotheridge C. M., Grandey A. A.,(2002). “Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work”, *Journal of vocational behavior*, Cilt:60, Sayı:1, s:17-39.
- Çekmecelioğlu, H. G., (2005).”Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:6, Sayı:2, s:23-39.
- Dicle B. G., (2003). “Sağlık Hizmeti Talep Edenlerin Beklenti ve Bilgilerinin Evrensel Hasta Hakları Tanımlarına Göre Değerlendirilmesi”, *Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.*
- Donnelly, J. (1995). *Teoride ve Uygulamada Evrensel İnsan Hakları*, Yetkin Yayınları, Ankara.
- Ergüden Merve (2015). *Sağlık Kurumlarında Hasta Hakları Kapsamında Hasta Memnuniyetsizliğini Etkileyen Faktörlerin Analizi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Toplam Kalite Yönetimi Anabilim Dalı, Kalite Yönetimi Programı Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Fisher C. D., Ashkanasy N. M., (2000). “The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction”, *Journal of organizational Behavior*, Cilt:49, Sayı:2, s: 123-129.
- Hair J. F., Black W. C., Babin B. J., Anderson R. E., Tatham R. L. (1998). “Multivariate Data Analysis” Cilt:5, Sayı:3, s:207-219.
- <http://www.saglikhakkı.org/hastahak-ic.htm> , 30.07.2017.
- <https://www.saglik.gov.tr/TR,10461/hasta-haklari-yonetmeliği.html>, 11.08.2017.
- Karataş H., Kaya Ö. K., Aksoy Ş., Çelik P., Erenler F., (2004). “The Expectations of Families Who Applied to Pediatric Outpatient Clinics and The Evaluation of These Expectations from Patients' Rights Perspective”, *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics, Law and History*, Cilt:12, Sayı:1, s:10.

- Kişioğlu A. N., Tüfekçi F., Uskun E., Bakır B., (2001). “An evaluation of informing and informed consent procedure inhospitalized patient in a state hospital” *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics, Law and History*, Cilt:9, Sayı:2, s:98.
- Leong C.S., Furnham A. , Cooper C.L. (1996). “The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship”, *Human Relations*, Cilt 49, Sayı 10, s:1345-1361.
- Maslow A. H., (1943). “A Theory of Human Motivation”, *Psychological review*, Cilt:50, Sayı:4, sayfa: 370
- Meyer ,J. P., Allen, N. J., (1997). *Commitment in The Workplace*. Sage Publications, No:55, London.
- Meyer J. P., Allen N. J., (1991). “A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment”, *Human resource management review*, Cilt:1, Sayı:1, s:61-89.
- Meyer J. P., Stanley D. J., Herscovitch L., Topolnytsky L., (2002).“Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences”, *Journal of vocational behavior*, Cilt:1 Sayı:61, s:20-52.
- Mowday R. T., Steers R. M., Porter L. W., (1979).“The Measurement of Organizational Commitment”, *Journal of Vocational Behavior*, Cilt:45, Sayı:14, s:224-247.
- Muhsin H., Gökğöz G. S., Yaşar Ö.,(2007). “Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:17, Sayı:5 s:187-206.
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1990). *Organizational Behavior: A Management Challenge*. NY: The Dryden Press, New York.
- Ölçer, F., (2005).“Departmanlı Mağazalarda Motivasyon Üzerine Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:1, Sayı:2, s:1-26.
- Özata, Burhan (2015). “Hastanelerde Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, Cilt:18, Sayı:1, s:155-166.
- Özer A., Günay O., (2007). “Kayseri İl Merkezinde Çalışan Hekimlerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyleri”, *Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal)*, Cilt:29, Sayı:1, s:56-63.
- Öztürk, H., Yılmaz,F., Hindistan, S., Çilingir, D., Yeşilçiçek,K., (2007).“Hekim, Hemşire ve Hastaların Hastanede Uygulanan Hasta Haklarını Değerlendirmeleri”, *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi*, Cilt:15, Sayı:3, s:145-152.
- Sur H., Söylemez D., Özkan E., Belirgen M., Toker S., Ercan H., Hayran O., (2000).“Hekim ve Hastaların Hasta Haklarına Yaklaşımları, 1. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiri Kitabı” Ankara, s:403-407.
- Tankoç Sevilay (2015). *Hasta Hakları Birim Faaliyetlerinin Hastane Yönetim Süreçlerinin İyileştirilmesine Olan Katkısının Çalışan Algısı Üzerinden Ölçülmesi: Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Programı, Yüksek Lisans Tezi.
- Tanrıverdi H., Özmen M.E., (2011).“Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına İlişkin Bilgi Düzeylerinin Hasta Memnuniyetine Etkisi” *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:15, Sayı:3, s: 85-109.

- Teke A., Uçar M., Demir C., Çelen Ö., Karaalp T., (2007). “ Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumlarının Değerlendirilmesi”, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, Cilt:6, Sayı:4, s:259-266.
- Tunçer P., (2013). “Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon”, Sayıştay Dergisi Cilt:1, Sayı:88, s:87-108.
- Turla A., Karaarslan B., Kocakaya M., Pekşen, Y. (2005).“Hastalara Yeterince Aydınlatma Yapılıp-Yapılmadığı Ve Onam Alınması Durumunun Saptanması”, Türkiye Klinikleri Journal Of Forensic Medicine, Cilt:2, Sayı:2, s:33-38.
- Uğan Çiğdem (2015). Hasta Hakları Algısının Gelişmesinde Medyanın Etkisi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Weiss H. M., Cropanzano Russell, (1996).“Affective Events Theory: A Theoretical Discussion Of The Structure, Causes And Consequences Of Affective Experiences At Work”, Research In Organisational Behavior, Cilt:18, Sayı:1, s:1-79.