

## KAMU VE ÖZEL SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN ÜCRET BEKLENTİ DÜZEYLERİNİN UYGULAMALI ÖRNEĞİ

### AN APPLIED STUDY: SALARY EXPECTATION LEVEL OF THE STAFF WORKING AT STATE AND PRIVATE SECTOR

*Murat KORKMAZ<sup>1</sup>, Ali Serdar YÜCEL<sup>2</sup>, Bülent KILIÇ<sup>3</sup>, Fikriye TOKER<sup>4</sup>,  
Sefer GÜMÜŞ<sup>5</sup>, Ayhan AYTAÇ<sup>6</sup>*

*<sup>1</sup>Güven Grup A.Ş. Finans Yönetmeni*

*<sup>2</sup>Fırat Üniversitesi Besyo*

*<sup>3</sup>Ortopedi Uzmanı Tekirdağ*

*<sup>4</sup>Trakya Üniversitesi Sağlık Yönetimi A.D.*

*<sup>5</sup>Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*

*<sup>6</sup>Trakya Üniversitesi İ.İ.B.F. İktisat A.D.*

**Özet:** Günümüzde daha kaliteli, etkin, verimli ve sürekli bir sağlık hizmeti sunumunda sağlık kurumu çalışanlarının kurum amaçları doğrultusunda etkin ve verimli bir biçimde organize edilmeleri gerekmektedir. İyi bir personel yönetimine sahip kurumlar çalışanlarının özelliklerini ve beklentilerini değerlendirerek bu yönde tedbirler almalı ve iyileştirmelerde bulunmalıdırlar. Sağlık kurumlarında hem iş doyumu hem de örgütsel bağlılığın artmasında çalışanların beklentilerinin karşılanması ve uygun çalışma koşulları göz ardı edilmemesi gereken bir konudur. Özellikle İş doyumunu etkileyen çevresel ve örgütsel faktörlerden biride ücret-maaş faktörüdür. Çalışanların ücret yönünden tatmin edilmelerinin iş doyumunu artıracığı söylenebilir. Bu çalışmada katılımcı görüşleri doğrultusunda başta ücrete yönelik olmak üzere çalışma koşullarının kalite ve yeterliliği, iş değişikliği ve ücretle ilişkili olarak sosyal hayattaki olumsuzluk konularına dair genel bir durum değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu bağlamda araştırmaya rast gele yöntemle seçilmiş toplam 1350 özel ve kamu sağlık kurumlarında çalışan sağlık personeli katılım sağlamıştır. Araştırma Türkiye evreni içerisinde İstanbul, İzmir, Bursa, Ankara, Diyarbakır, Trabzon, Tekirdağ, Adana, Edirne ve Çorum illeri örnekleme çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 5'li likert ölçekten oluşan 30 soruluk bir anket kullanılmıştır. Kullanılan anketin Cronbach's Alpha değeri 0.872 bulunmuştur. Analize tabi tutulan veriler SPSS 18 İstatistik programı ile analiz edilmiştir. Analiz kapsamında, güvenilirlik analizi, frekans tabloları, betimleyici istatistikler, faktör analizi ve Kruskal Wallis analizlerinden faydalanılmıştır. Araştırma sonunda, katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim, iş tecrübesi ve kurumdaki konum değişkenlerine göre çalışma koşulları, iş değişimi, ücret ve gelir düzeyinin sosyal hayattaki olumsuz etkileri boyutlarında etkili olduğu, kurum tipi değişkeninin ise sadece çalışma koşulları boyutunda etkili olduğu saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş, Performans, Verimlilik, Ücretlendirme, Personel, Beklenti, Kamu, Özel

**Abstract:** The staff working at health sector should be organized efficiently and effectively considering the objectives of the institutions to achieve a good quality, effective and continuous health service. Institutions should take precautions and evaluate the characteristics and expectations of the staff. It is essential to meet the expectations of the staff, and provide them with good working conditions in order to increase the job satisfaction and organizational commitment. Wage-salary, one of the environmental and organizational factors, affects the job satisfaction. It could be stated that salary satisfaction of the staff might increase the job satisfaction. The objective of the study is to make a situation assessment on the quality of the working conditions, issues related to the changes in the job, social problems concerning the salary, focusing on the salary through the analysis of the comments of the participants. In this respect, randomly chosen 1350 staff working at private and state health sectors have participated in the study. The population of the study is composed of Turkey, and the sample is composed of such cities as İstanbul, İzmir, Bursa, Ankara, Diyarbakır, Trabzon, Tekirdağ, Adana, Edirne and Çorum. In the research, a questionnaire, composed of 30 questions, prepared in 5 point likert scale has been used. Cronbach's Alpha value of the questionnaire has been found 0.872. Data got from the research have been analysed with SPSS 18 program. In the analysis, reliability analysis, frequency tables, descriptive analyses, factor analysis, Kruskal Wallis analyses have been used. At the end of the study, it has been detected that according to the variables related to the participants' gender, age, education, work experience, position at work; working conditions are significant in terms of work change, negative effects of the level of salary and income level on social life; however, the type of the institution is significant only in the level of working conditions.

**Key Words:** Job, Performance, Productivity, Salary System, Personnel, Expectation, Public, Private



## GİRİŞ

İş insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. İnsan, yaşamının büyük bir kısmını işyerinde geçirmektedir. Geçirilen sürenin verimli bir şekilde kullanılması bireyin işinden sağladığı doyum düzeyi ile ilişkilidir (Ünal ve ark 2001).

Örgütlerin temel bir amacı olarak gösterilen süreklilik, çalışanların örgütle ve birbirleriyle uyumlu olmaları sayesinde gerçekleştirilebilecek bir hedeftir. Çalışanların örgütün amaçları etrafında birleşmeleri ve bu amacı gerçekleştirme yönünde çaba göstermeleri, genellikle birbirine benzer ya da yakın olan değerleri benimsemeleri sayesinde daha kolay olmaktadır. Bu sayede, çalışanların örgüte olan bağlılıkları artmakta ve örgütteki amaçlara daha kısa sürede etkin bir şekilde ulaşılabilmesi söz konusu olmaktadır (Yalçın ve İplik 2005).

Sağlık hizmeti sunan örgütler, yapısal ve işlevsel açıdan en karmaşık örgütler içerisinde yer almaktadır. Yardımcı personelden yüksek eğitimiye kadar çeşitlilik gösteren her düzeydeki personel; karmaşık ve çok pahalı teçhizat, yaşam ve ölümle ilgili faaliyetler ve ortaya çıkan stres gibi özellikleri ile sağlık işletmeleri yapısında pek çok ekibi barındıran organizasyonlardır (Aslan ve ark 2004). Böylesine komplike ve yaşamsal bir hizmet sektörü içerisinde yer alan bireylerin mesleki, sosyal ve ekonomik beklentilerinin yüksek olması da kaçınılmaz olmaktadır.

Sağlık personelleri eğitim sürecinde aldığı teorik ve uygulamalı bilgilerin büyük çoğunluğunu çalışma ortamındaki yetersizlikler nedeniyle kullanamamakta ve ideal düşüncelerle başladığı mesleklerine yönelik çalışma istekleri azalmaktadır.

Özellikle birinci basamak sağlık kuruluşlarındaki sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki yetersizlik, mesleki tatminsizlik ve ekonomik sorunlar nedeniyle bu isteksizlik her geçen gün artmakta ve psiko-sosyal problemlere neden olmaktadır (Soyer 1992, Erdoğan ve ark, 1998).

Diğer örgütlerde olduğu gibi sağlık kurumlarında da başarı derecesini etkileyen en önemli faktör insanlardır (Kılıç ve Tunç 2004). Verimli ve yüksek kaliteli sağlık hizmetlerinin sunulması yüksek ölçüde tatmin olmuş sağlık çalışanlarına sahip olmakla mümkündür (Kavuncubaşı, 2000). Sağlık hizmetleri üretim süreci hekimler tarafından yönlendirildiği için onlar olmaksızın verimli ve kaliteli sağlık hizmetlerinden söz etmek mümkün değildir (Özer ve ark, 2005). Bu konuda devlet anlayışının da etkin olması ve iyileştirme çalışmalarına gereken önemi vermesi gerektiği söylenebilir. Zira Emiroğlu (1998)'da devletin çalışanlarının yaşam düzeyini yükseltmek, çalışma hayatını geliştirmek, çalışanları korumak ve bu amaçla yapılan çalışmalarını desteklemek için gerekli tedbirleri alması gerektiğini ifade etmektedir. Dolayısı ile hizmette verimliliğin, kalitenin sağlanması ve artırılması çalışanların beklenti düzeylerinin karşılanması ile doğrudan ilintilidir. Özellikle örgüt içi memnuniyet ve ücret beklentilerinin karşılanması ile birlikte mesleki yeterlilik değerleri yeniden düzenlenmiş olacak ve karşılıklı tatmin ve memnuniyet sağlanmış olacaktır. Zira "Sağlık hizmeti sunucularının kendi işleri konusunda ne algıladıkları ile ilgili bilgi elde edilmesi, iş koşullarının iyileştirilmesinde önemlidir ve sağlık bakım yöneticileri için örgütsel stratejilerin formüle edilmesi ve geliştirilmesi ile politik kararların oluşturulmasında önemli bir araç olarak kullanılabilir (Kravitz et al. 1993).



Sağlık sektöründe çalışan bireylerin çalışma hayatına ilişkin memnuniyetlerinin, iş performansına ve hastalara yaklaşımlarına olumlu etkileri olacağı ifade edilebilir. Bu bağlamda bu sektörde çalışanların sorunlarının belirlenmesi ve beklentilerinin karşılanması temel yaklaşımlardan birisi olmakla birlikte bu yönde somut adımların da atılması gerekmektedir.

İş yaşam kalitesi yüksek olan sağlık çalışanlarının memnuniyeti, hastane ortamında tedavilerinde moral ve motivasyona ihtiyacı olan hastalar üzerinde de pozitif etki bırakacaktır. Sağlık gibi hayati önem taşıyan alanlarda faaliyet gösteren kurumların, çalışanlarının yaşam kalitesi ve motivasyon düzeylerinin yüksek tutulması için diğer sektörlere nazaran daha fazla çaba sarf etmeleri kaçınılmaz olacaktır (Kılıç ve Keklik 2012). İş yaşam kalitesi standartlarının altında ve motivasyon düzeyi düşük olan bir örgütte görev yapan personelin etkin ve verimli çalışması oldukça zordur. O halde örgütleri yönetenler, organizasyonda çalışan personelin moral ve motivasyon ile iş yaşam kalitesine yönelik öncelikleri belirlemek, çalışanlarının iş yaşam kalitesi ve motivasyonlarını iyileştirmek durumundadır (Aba, 2009).

Martel ve Dupuis (2006:333-334), iş yaşam kalitesini; çalışma koşullarının değerlendirilmesi, çalışanın memnuniyeti ve memnuniyetsizlikleri, verimlilik, örgütteki sosyal çevre, yönetim tarzı, iş yaşamının ve iş dışı yaşamın birbiriyle ilişkisi; kısaca iş çevresinin tamamındaki güçlü ve güçsüz yönleri içine alan bir kavram olarak tanımlamışlardır.

Özkalp ve Kirel (2001: 553), çalışma yaşamı kalitesini; insanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmek için gerekli ihtiyaçlarının tatmin edilmesi, onların iş yerinde faydalı oldukları

duygusunun kazandırılması, yeteneklerini fark etmelerine ve gelişmelerine fırsat veren bir ortamın oluşturulması”, şeklinde tanımlamaktadır (Özkalp ve Kirel, 2001).

Bu çerçevede Bolhari ve diğerleri (2011: 374) ise, çalışma yaşam kalitesinin unsurlarını; daha yüksek ödemeler, iş güvenliği, daha iyi ödüllendirme sistemi, büyüme fırsatı ve katılımcı gruplar, şeklinde sıralamaktadır

İş yaşam kalitesi, işteki yaşamla ilgili olarak; memnuniyet seviyesi, motivasyon, kişisel tecrübe gibi kavramları ifade etmektedir. İş yaşam kalitesi, kişilerin işletme tarafından istihdamı durumunda önemli kişisel ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesini göstermektedir. İş yaşam kalitesini arttırmak için işletmeler çalışanlarına açık ve destekleyici tarzda davranmaya, her seviyede iletişim kanallarını açık tutmaya, kararlara katılma konularında fırsat tanımaya ve görevleri yerine getirme konusunda yetki vermeye çalışırlar. (Özgen ve ark, 2002).

Hizmet sektörünün dünya ekonomisi içindeki artan payı, ortalama yaşam süresinin yükselmesi ve sağlık sektörünün teknolojik ve ekonomik açıdan sürekli büyüme göstermesi sunulan hizmetin kaliteli olmasını zorunlu kılmaktadır (Yağcı ve Duman, 2006). Bu da sağlık hizmetlerinin artan önemini ortaya koymakta ve bu konuda belli bir standart hedeflenerek kalitenin devamlılığı amaçlanmaktadır (Özen vd., 2011:26).

Sağlıkta hizmet kalitesi, bireylerin arzuladıkları sağlık sonuçlarının etkili, verimli ve satın alınabilir şekilde sunulma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Tafreshi vd., 2007:320). Kalite anlayışı ile tüm çalışanların potansiyelinin en üst düzeye çıkarılması sağlanır (Kırılıoğlu, 1998:1-112)



Sağlık emekçilerinin daha verimli işler yapmasını sağlamak ve kaliteli hizmet sunumunu teşvik etmek için ölçülebilir hizmet tanımlamaları yapılmak zorundadır. Bu amacı gerçekleştirmek için farklı performans ölçütleri üzerinde durulmaktadır (Aydın, 2008:2).

Bu ölçütlerin başlıcaları şunlardır:

- 1- Hizmet sunulan insanların mutluluğunu sağlamak,
- 2- Daha iyi bir sağlık düzeyi (çıkıtı/akibet) elde etmek,
- 3- İyi tanımlanmış kaliteli bir sağlık hizmet sunum sürecine uymak,
- 4- Bu hizmeti sunmak için kullanılan altyapı, insan ve malzeme kaynaklarında (girdi) tanımlanmış normları yerine getirmek (Aydın, 2008:2).

Çalışanların hastane amaçları doğrultusunda yönlendirilmesi için personel özelliklerinin ve beklentilerinin bilinmesi gereklidir. Çalışanlar; özlem, istek ve ihtiyaçları örgütçe karşılandığı sürece doyumlu olmakta, örgütünü sevmekte ve ona bağlanmaktadır. Bu nedenle yönetim; çalışanların bu özelliklerini dikkate alarak uygun bir çalışma ortamı hazırlamalıdır (Toraman vd., 1997).

Sağlık çalışanlarının yaşam koşullarının iyileştirilmesi, çalışma ortamlarının düzenlenmesi olarak özetlenebilen bu şart ve olanaklar sağlanmadıkça, sağlıklı sağlık çalışanları ve iyi sunulan sağlık hizmetinden söz edilemez. Bireysel özveriyle, kendini feda ederek çalışmak onurlu, güzel ve önemli bir niteliktir. Ancak kendini hizmet sunan bir kişi olarak görmesi, verdiği hizmetin karşılığını istemesi çağdaş insan olmanın gereğidir (Özdemir, 1999).

İş doyumunu etkileyen çevresel ve örgütsel faktörlerden biride ücret-maaş faktörüdür. Türkiye’de

memurlar için halen uygulanan sisteme göre, ücret saptanmasında göz önünde tutulan temel unsur öğrenim derecesidir. Memurlar, öğrenim derecelerine (ilk, orta, lise, lisans, önlisans, v.s.) göre belirli sınıf ve derecelere ayrılmıştır. Maaşı oluşturan unsurlar, taban maaş, kıdem, yan ödemeler, özel hizmet tazminatı, lojman tazminatı, yabancı dil tazminatı ve aile yardımından oluşur. Buna ilaveten 1991 yılından itibaren sağlık kurumlarında döner sermaye ödemesi uygulamasına geçilmiştir (Orak, 1999).

Türkiye’de verimli çalışan hekim ve sağlık çalışanları için, verimli çalışmayan personelle kıyaslandığında finansal açıdan ödüllendirme mekanizması yok denecek kadar kısıtlıdır. Bununla birlikte, yeni yasal düzenlemelerle, döner sermaye katkı payına göre hekimlerin aldığı destekte bazı kısıtlı olanaklar sağlanmıştır (Saygılı, 2008).

Ücret iş doyumunda önemli bir faktördür. Para sadece temel ihtiyaçlara ulaşmayı sağlamaz, aynı zamanda üst düzey ihtiyaçların karşılanmasında da yardımcıdır (Can vd., 2001). Çalışanlar ücreti, kendilerinin örgüte katkısına yönetimin nasıl baktığının bir yansıması olarak görürler ve ücretin doyum sağlamasında; iş görenin bireysel özellikleri, bireysel eylemleri ve görev özellikleri ile elde ettiği ücret arasında bir dengenin olması ve bu dengenin iş görence algılanması önemli etkenlerdir (Gezer ve Kocaman, 2001).

Düşük ücret, çalışanların en önde gelen doyumsuzluk kaynağıdır. Özellikle ülkemizde, ücretle ilgili memnuniyetsizlik oldukça fazladır (Telman ve Ünsal, 2004). İş görenlere sadece ücret vermek yerine özendirici bir araç olarak kâra katılmalarını sağlamak oldukça eski ve geçerli bir yöntemdir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998:123). Çalışanların ücret yönünden tatmin





edildiklerinde işlerinden memnuniyetlerinin arttığı görülmektedir (Tokmak vd., 2011).

Bu çalışma ile katılımcı görüşleri doğrultusunda başta ücrete yönelik olmak üzere çalışma koşullarının kalite ve yeterliliği, iş değişikliği ve ücretle ilişkili olarak sosyal hayattaki olumsuzluk konularına dair genel bir durum değerlendirmesi yapılması amaçlanmıştır. Bu bağlamda çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı söylenebilir.

### AMAÇ, KAPSAM VE YÖNTEM

Bu araştırmaya toplam 1350 özel ve kamu sağlık kurumlarında çalışan sağlık personeli katılım gerçekleştirmiştir. Katılım sağlayan personel rast gele seçilmiş, hiç bir personelin kurum ve kimlik bilgileri araştırmada kullanılmamıştır. Araştırma yaklaşık olarak 8 ay sürmüştür. Araştırma Türkiye evreni içerisinde İstanbul, İzmir, Bursa, Ankara, Diyarbakır, Trabzon, Tekirdağ, Adana, Edirne ve Çorum illeri örnekleme çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçme aleti 5'li likert ölçekten oluşan 30 soruluk bir ankettir. Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorular ikinci bölümde ise araştırma konusuna yönelik likert ölçekli sorular bulunmaktadır. Kullanılan ölçme aleti daha önceden kullanılmamış bir ölçme aleti olduğundan; ön teste tabi tutulmuştur. Ön teste toplam 150 sağlık personeli rast gele yöntemle seçilerek anket formları elden dağıtılmıştır. Ön test uygulamasından elde edilen veriler öncelikli olarak güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve Alpha kat sayısı olarak 0,728 değeri elde edilmiştir. Elde edilen değer kullanılan ölçme aleti "anketin" oldukça güvenilir olduğuna işaret etmiştir. Asıl araştırmaya geçilmeden önce ön testte kullanılan bazı sorular elde edilen bul-

gular sonucunda değiştirilmiş ya da iyileştirmeye gidilmiştir. Bu aşamada araştırmaya bazı uzmanlar eşlik etmiştir. Alanında uzman sosyal güvenlik, ekonomi, finans, ölçme değerlendirme, eğitim, sağlık ve insan kaynaklarından oluşan toplam 9 akademik personel çalışmaya katkı sağlamıştır. Gerçek araştırmada kullanılan ölçme aleti "anketler" katılımcılara mail ve elden dağıtılmak koşulu ile gönderilmiştir. Gönderilen toplam anket sayısı 5000 adettir. Fakat geri dönen anket sayısı 2370 adettir. Bu anketlerin sadece 1350 adeti uygulamaya uygun bulunmuştur. Analize tabi tutulan veriler SPSS 18 İstatistik programı ile bazı istatistik analiz yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir.

Değişkenlere ilişkin yapılan analizlerde verilere ilk önce faktör analizi uygulanmıştır. Sorular gruplanarak yapılan faktör analizi sonucu detaylı olarak analizlerin ileriki bölümlerinde incelenmiştir. Faktör analizinden elde edilen regresyon değerleri Kruskal Wallis analizine alınarak analiz sonuçları elde edilmiştir. Belirtilen testler PASW Statistic 18 paket programı analiz edilmiştir.

### Verilerin Analizi

Anket uygulaması sonucu elde edilen veri seti PASW Statistic 18 (SPSS-Statistical Package for Social Sciences) paket programında analiz edilmiştir. Analiz kapsamında, güvenilirlik analizi, frekans tabloları, betimleyici istatistikler, faktör analizi ve Kruskal Wallis analizlerinden faydalanılmıştır.

### Uygulama ve Analizler

**Tablo 1. Ölçeğe İlişkin Güvenirlik Analizi**

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,872	30



Güvenirlilik analizi sonuçlarına bakıldığında analize dâhil edilen 30 maddenin çok yüksek güven düzeyinde olduğu bulunmuştur.

### **Demografik İstatistikler**

Katılımcılara ait demografik istatistikler incelendiğinde;

- %72'sinin kadın, %28'inin erkek olduğu

- %30'u 18-25, %24'ü 26-33, %17'si 34-41, %24'ü 42-50, %5'i 51 yaşın üzerinde çıkmıştır.
- %73'ü Evli, %27'si Bekardır.
- %3'ü İlkokul, %3'ü İlköğretim, %4'ü lise, %67'si Üniversite, %5'i yüksek lisans, %17'si doktora uzmanlık düzeyinde eğitime sahiptir.

**Tablo 2. Katılımcılara İlişkin Bazı Demografik Özellikler**

		Frekans	Sütun N %
Cinsiyet	Kadın	973	72%
	Erkek	376	28%
Yas	18-25	409	30%
	26-33	326	24%
	34-41	226	17%
	42-50	326	24%
	51+	62	5%
	Medeni durum	Evli	979
Bekar		370	27%
Eğitim	İlkokul	44	3%
	İlköğretim	40	3%
	Lise	56	4%
	Üniversite	905	67%
	Yüksek lisans	70	5%
	Doktora/uzmanlık	234	17%

Katılımcıların;

- %13'ü 1 yıldan az, %19'u 1-5 yıl arası, %19'u 6-10 yıl arası, %19'u 11-15 yıl arası, %17'si 16-20 yıl arası, %9'u 20-25 yıl arası, %5'i ise 25 yıldan fazla aynı işletmede çalışmaktadır.
- %26'sı 1 yıldan az, %22'si 1-5 yıl arası, %17'si 6-10 yıl arası, %19'u 11-15 yıl arası, %13'ü 16-20 yıl arası, %3'ü ise 20 yıldan fazla iş tecrübesine sahiptir.

- %2'si üst düzey yönetici, %4'ü yönetici, %3'ü çalışan, %89'u uzman doktor, %3'ü öğretim üyesidir.
- %58'i kamu, %42'si özel işletmelerde çalışmaktadır.
- %5'i 501-1000 lira, %4'ü 1001-1500 lira, %9'u 1501-2000 lira, %4'ü 2001-2500 lira, %17'si 2501-3000 lira, %53'ü 3000 lira üzeri aylık gelire sahiptir.



**Tablo 3. Katılımcılara İlişkin Bazı Demografik Özellikler**

		Frekans	Sütun N %
Kaç yıldır bu işletmede çalışmaktasınız	1 yıldan az	174	13%
	1-5 yıl	259	19%
	6-10 yıl	251	19%
	11-15	251	19%
	16-20	226	17%
	20-25	126	9%
	25+	62	5%
Toplam iş tecrübeniz	1 yıldan az	351	26%
	1-5 yıl	301	22%
	6-10 yıl	226	17%
	11-15	251	19%
	16-20	176	13%
	20 yıldan fazla	44	3%
Kurumdaki konumunuz nedir	Üst düzey yönetici	32	2%
	Yönetici	48	4%
	Çalışan	38	3%
	Uzman Dr.	1196	89%
	Öğretim üyesi	35	3%
Hangi kurumda çalışıyorsunuz	Kamu	776	58%
	Özel	573	42%
Aylık geliriniz	501-1000	61	5%
	1001-1500	51	4%
	1501-2000	126	9%
	2001-2500	176	13%
	2501-3000	226	17%
	3000 ve üstü	709	53%

### ***Faktör Analizi***

Katılımcıların verdikleri cevaplar değerlendirilerek faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda aşağıdaki faktörler elde edilmiştir.

Hastane kalitesi ile ilgili olarak sorulan toplam 30 madde faktör analizi sonrasında kalan 4 faktörel alt boyuta yüklenmiştir

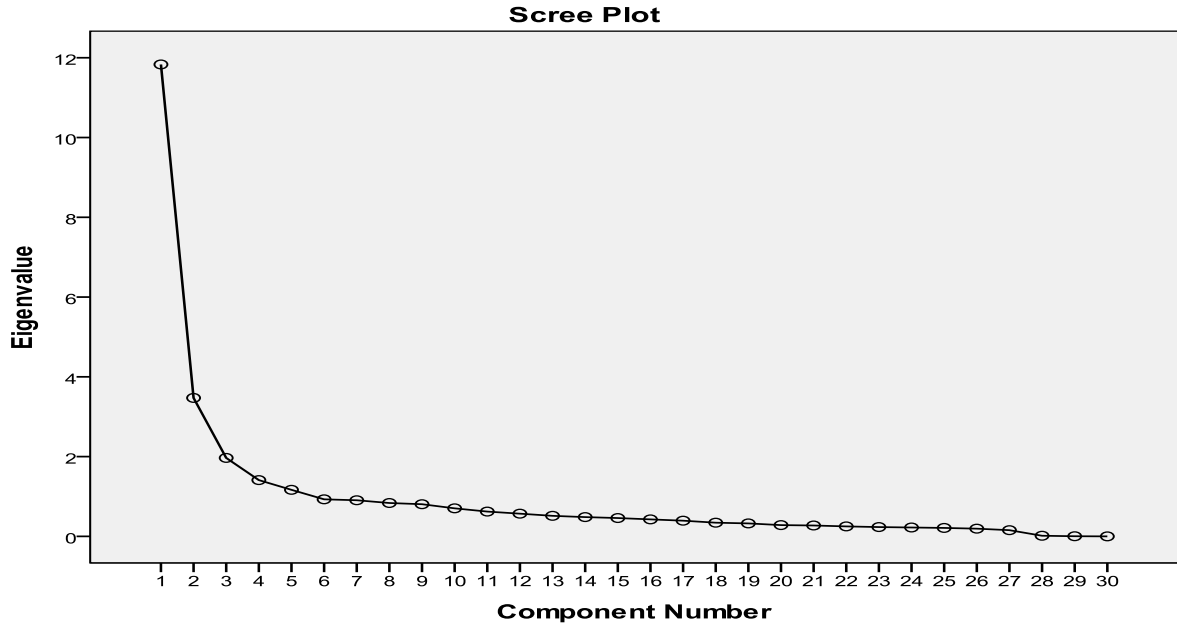
1. Çalışma koşullarının kalitesiz olması
2. Ücretlerin çok düşük olması
3. İlk fırsatta iş değiştirecek olmak
4. Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi



**Tablo 4. Ölçeğe İlişkin Faktörler Ve Faktör Yükleri**

	Component			
	1	2	3	4
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,877			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,860			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,858			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,854			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,850			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,847			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,809			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,802			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,801			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,797			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,772			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,755			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,744			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,697			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,689			
Çalışma koşullarının kalitesiz olması	,689			
Ücretlerin çok düşük olması		,949		
Ücretlerin çok düşük olması		,946		
Ücretlerin çok düşük olması		,946		
Ücretlerin çok düşük olması		,379		
Ücretlerin çok düşük olması		,280		
İlk fırsatta iş değiştirecek olmak			,761	
İlk fırsatta iş değiştirecek olmak			,756	
İlk fırsatta iş değiştirecek olmak			,745	
İlk fırsatta iş değiştirecek olmak			,737	
İlk fırsatta iş değiştirecek olmak			,372	
Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi				,708
Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi				,487
Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi				,326
Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi				-,322





**Şekil 1. Ölçeğe İlişkin Scree Plot Grafiği**

**Tablo 5. Ölçeğe İlişkin Bileşen Dönüşüm Matrisi**

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3	4
1	,950	-,215	,228	,020
2	,087	,847	,456	-,259
3	-,299	-,404	,859	,091
4	,032	,271	,037	,961

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

### *Çalışma koşullar faktörleri analizler*

#### **H1: Çalışma koşulları ölçekleri cinsiyete göre farklılaşmaktadır.**

Cinsiyete göre çalışma koşulları faktörleri ölçeklerine bakıldığında, bütün significance değerlerinin eşik değer olan 0,05'ten ufak olduğu görülmektedir. Buna göre,

- Çalışma koşullarının kalitesiz olması düşüncesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

- Ücretlerin çok düşük olduğu düşüncesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- İlk fırsatta iş değiştirecek olma düşüncesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi düşüncesi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.



**Tablo 6. Katılımcıların ölçek alt boyutlarına ilişkin cinsiyet değişkenine göre Kruskal Wallis testi**

**Test Statistics<sup>a, b</sup>**

	Çalışma koşullarının kalitesiz olması	Ücretlerin çok düşük olması	İlk fırsatta iş değiştirecek olmak	Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi
Chi-square	577,614	60,216	25,888	108,710
df	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Cinsiyet

**H2: Çalışma koşulları ölçekleri yaşa göre farklılaşmaktadır.**

Yaşa göre çalışma koşulları faktörleri ölçeklerine bakıldığında, bütün significance değerlerinin eşik değer olan 0,05'ten ufak olduğu görülmektedir. Buna göre,

- Çalışma koşullarının kalitesiz olması düşüncesi yaşa göre farklılık göstermektedir.

- Ücretlerin çok düşük olduğu düşüncesi yaşa göre farklılık göstermektedir.
- İlk fırsatta iş değiştirecek olma düşüncesi yaşa göre farklılık göstermektedir.
- Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi düşüncesi yaşa göre farklılık göstermektedir.

**Tablo 7. Katılımcıların ölçek alt boyutlarına ilişkin yaş değişkenine göre Kruskal Wallis testi**

**Test Statistics<sup>a, b</sup>**

	Çalışma koşullarının kalitesiz olması	Ücretlerin çok düşük olması	İlk fırsatta iş değiştirecek olmak	Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi
Chi-square	215,477	171,081	131,983	13,404
df	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,009

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Yas

**H3: Çalışma koşulları ölçekleri eğitime göre farklılaşmaktadır.**

Eğitime göre çalışma koşulları faktörleri ölçeklerine bakıldığında, bütün significance değerlerinin eşik



değer olan 0,05'ten ufak olduğu görülmektedir. Buna göre,

- Çalışma koşullarının kalitesiz olması düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.
- Ücretlerin çok düşük olduğu düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

- İlk fırsatta iş değiştirecek olma düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.
- Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

**Tablo 8. Katılımcıların ölçek alt boyutlarına ilişkin eğitim değişkenine göre Kruskal Wallis testi**

**Test Statistics<sup>a, b</sup>**

	Çalışma koşullarının kalitesiz olması	Ücretlerin çok düşük olması	İlk fırsatta iş değiştirecek olmak	Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi
Chi-square	24,407	156,277	159,943	24,270
df	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Eğitim

#### **H4: Çalışma koşulları ölçekleri toplam iş tecrübesine göre farklılaşmaktadır.**

Toplam iş tecrübesine göre çalışma koşulları faktörleri ölçeklerine bakıldığında, bütün significance değerlerinin eşik değer olan 0,05'ten ufak olduğu görülmektedir. Buna göre,

- Çalışma koşullarının kalitesiz olması düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

- Ücretlerin çok düşük olduğu düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.
- İlk fırsatta iş değiştirecek olma düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.
- Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.



**Tablo 9. Katılımcıların ölçek alt boyutlarına ilişkin iş tecrübesi değişkenine göre Kruskal Wallis testi**

**Test Statistics<sup>a, b</sup>**

	Çalışma koşullarının kalitesiz olması	Ücretlerin çok düşük olması	İlk fırsatta iş değiştirecek olmak	Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi
Chi-square	60,130	108,265	126,850	11,910
df	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,036

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Toplam iş tecrübeniz

**H5: Çalışma koşulları ölçekleri kurumdaki konuma göre farklılaşmaktadır.**

Kurumdaki konuma göre çalışma koşulları faktörleri ölçeklerine bakıldığında, bütün significance değerlerinin eşik değer olan 0,05'ten ufak olduğu görülmektedir. Buna göre,

- Çalışma koşullarının kalitesiz olması düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

- Ücretlerin çok düşük olduğu düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.
- İlk fırsatta iş değiştirecek olma düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.
- Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

**Tablo 10. Katılımcıların ölçek alt boyutlarına ilişkin kurumdaki konum değişkenine göre Kruskal Wallis testi**

**Test Statistics<sup>a, b</sup>**

	Çalışma koşullarının kalitesiz olması	Ücretlerin çok düşük olması	İlk fırsatta iş değiştirecek olmak	Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi
Chi-square	22,146	54,234	37,425	18,065
df	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,001

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Kurumdaki konumunuz nedir



### H6: Çalışma koşulları ölçekleri kurum tipine göre farklılaşmaktadır.

Kurum tipine göre çalışma koşulları faktörleri ölçeklerine bakıldığında, 1 madde hariç bütün significance değerlerinin eşik değer olan 0,05'ten ufak olduğu görülmektedir. Buna göre,

- Çalışma koşullarının kalitesiz olması düşüncesi eğitime göre farklılık göstermektedir.

- Ücretlerin çok düşük olduğu düşüncesi eğitime göre farklılık göstermemektedir.
- İlk fırsatta iş değiştirecek olma düşüncesi eğitime göre farklılık göstermemektedir.
- Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi düşüncesi eğitime göre farklılık göstermemektedir.

**Tablo 11. Katılımcıların ölçek alt boyutlarına ilişkin kurum tipi değişkenine göre Kruskal Wallis testi**

Test Statistics<sup>a, b</sup>

	Çalışma koşullarının kalitesiz olması	Ücretlerin çok düşük olması	İlk fırsatta iş değiştirecek olmak	Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi
Chi-square	4,209	,564	2,803	,045
df	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,040	,453	,094	,833

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Hangi kurumda çalışıyorsunuz

### SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

- Katılımcıların demografisi incelendiğinde; çoğunluğunun kadın, 18-25 yaş aralığında, evli, üniversite düzeyinde eğitime sahip, aynı oranlarla 1-5, 6-10 ve 11-15 yıldır aynı işletmede çalışan, 1 yıldan az iş tecrübesine sahip, uzman doktor, kamu kurumlarında çalışan ve aylık geliri 3000 lira üzerinde olan kişilerden oluştuğu görülmektedir.
- Faktör analizi sonucu 4 faktör ortaya çıkmıştır.
  - o Çalışma koşullarının kalitesiz olması
  - o Ücretlerin çok düşük olması
  - o İlk fırsatta iş değiştirecek olmak

- o Gelir düzeyinin sosyal hayatı olumsuz etkilemesi
- Cinsiyet, bütün çalışma faktörlerinde etkilidir.
- Yaş, bütün çalışma faktörlerinde etkilidir.
- Eğitim, bütün çalışma faktörlerinde etkilidir.
- Toplam iş tecrübesi, bütün çalışma faktörlerinde etkilidir.
- Kurumdaki konum, bütün çalışma faktörlerinde etkilidir.
- Kurum tipi, çalışma faktörlerinden yalnızca çalışma koşullarının yetersiz olması düşüncesi üzerinde etkilidir.





## KAYNAKLAR

**ABA, G., (2009).** İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya

**ASLAN, Ş., ÖZATA, M., ve ATAYETER, C., (2004).** Sağlık işletmelerinde Ekip Yönetimi: Fırsatlar ve Sınırlılıklar. Standart Ekonomik ve Teknik Dergi: 43 (516): 17-23

**AYDIN, S., (2008).** “Sağlıkta Performans: Ne İçin Nereye Kadar”, [http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/uluslaratras\\_i\\_acilimler\\_2011/upsem/4.pdf](http://www.kalite.saglik.gov.tr/content/files/uluslaratras_i_acilimler_2011/upsem/4.pdf) (Erişim Tarihi 21/06/2014)

**BOLHARI, A., REZAEAN, A., BOLHARI, J., BAIRAMZADEH, S., ve SOLTAN, A.A., (2011).** “The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs”, International Conference on Computer Communication and Management, IACSIT Press, Vol. 5, Singapore: 374-378

**CAN, H., AKGÜN, A., ve KAVUNCUBAŞI, Ş., (2001).** Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi, 4.Baskı, Siyasal Kitapevi, s. 199-205, Ankara

**EMİROĞLU, C.Ö., (1998).** Türkiye’de sağlık çalışanlarının iş sağlığı ve iş güvenliği. Hemşire Dergisi. 48(1):15-20

**ERDOĞAN, M.S., ESKİOCAK, M., ve SALTİK, A., (1998).** Edirne ili Sağlık Ocaklarında çalışan pratisyen hekimlerin Sağlık Ocağı hekimliğine ilişkin değerlendirmeleri, Sağlık ve Toplum 8: 3-10

**GEZER, N., ve KOCAMAN, G., (2001).** Stress and Job Satisfaction of The Nurses Working In The Health Institutions In Muğla, 1st International Nursing Management Conference, Abstract Book, Pamukkale, Denizli

**KAVUNCUBAŞI, Ş., (2000).** Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. Siyasal Kitapevi, Ankara

**KILIÇ, M., ve TUNÇ, Ş., (2004).** İnsan Kaynakları Planlaması Açısından Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgelerinde Çalışan Hekimlerin Sorunları ve Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 7(1): 39-64

**KILIÇ, R., ve KEKLİK, B., (2012).** Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi; 14 (2): 147-160

**KIRLIOĞLU, H., (1998).** Kalite Maliyetleri Muhasebesi, Değişim Yayınları, Adapazarı

**KRAVİTZ, R., LİNN, L., ve SHAPIRO, M., (1990).** Physician Satisfaction under the Ontario Health Insurance Plan. Medical Care; 28: 502-515

**MARTEL, J.P., ve GİLLES, D., (2006).** “Quality Of Work Life: Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument”, Social Indicators Research, Vol.77, pp. 333-368

**ORAK, Ş.N., (1999).** Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşireler ile Denk Eğitimden Geçmiş Sağlık Personeli Ücretlerinin (Yapılan Ödemelerin) Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.18-38 İstanbul



- ÖZDEMİR, M., (1999).** Sağlık Çalışanlarının Sorunları, Toplum ve Hekim Dergisi, 14(6): 402-11
- ÖZEN, Ü., ÇAM, H., ve ASLAY, F.Y., (2011).** Kalite Boyutları Ve Sağlık Hizmeti Unsurları Açısından Hasta Memnuniyetine Bir Bakış: Gümüşhane Devlet Hastanesi'nde Örnek Uygulama Akademik Yaklaşımlar Dergisi-Journal of Academic Approaches, 2 (1), ss.25-43
- ÖZER, M., ŞAHİN, B., ÇETİN, M., ve DEMİR, C., (2005).** Ankaara İlinde Bulunan Üç Askeri Hastanede Çalışan Askeri Hekimlerin İş Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:8, Sayı:1
- ÖZGEN, H., ÖZTÜRK, A., ve YALÇIN, A., (2002).** İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Kitabevi, Ankara
- ÖZKALP, E., ve KIREL, Ç., (2001).** Örgütsel Davranış. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi
- SABUNCUOĞLU, Z., ve TÜZ, M., (1998).** Örgütsel Psikoloji, Bursa
- SAYGILI, M., (2008).** Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ile iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, sağlık bilimleri enstitüsü, Ankara. s.20
- SOYER, A., (1992).** Dünyada ve Türkiye'de sağlık personelinin temel sorunları. TTB Yayınları
- TAFRESHİ, M.Z., PAZARGADİ, M., ve SAE-EDİ, Z.A., (2007).** Nurses' perspectives on quality of nursing care: a qualitative study in Iran, International Journal of Health Care Quality Assurance, 20 (4), ss.320-328
- TELMAN, N., ve ÜNSAL, P., (2004).** Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınları, İstanbul
- TOKMAK, C., KAPLAN, Ç., ve TÜRKMEN, F., (2011).** İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma İşletme Araştırmaları Dergisi 3/1: 49-68
- TORAMAN, A.R., DEMİR, C., GÜÇLÜ, A.K., CANKUL, H.İ., ve ÖZALTIN, H., (1997).** Uzmanlık öğrencisi hekimler ve hemşireleri hastaneye bağlayan uzaklaştırıcı faktörler, GATA Bülteni Cilt: 39 sayı:4, Ankara
- ÜNAL, S., KARLIDAĞ, R., ve YOLOĞLU, S., (2001).** Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleriyle ilişkisi. Klinik Psikiyatri, 4: 113- 118
- YAĞCI, M.İ., ve DUMAN, T., (2006).** "Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması" Doğuş Üniversitesi Dergisi, 7(2):218-238
- YALÇIN, A., ve İPLİK, F.N., (2005).** Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1: 395- 412
- Not: Bu Bildiri 10/12 Eylül 2014 Tarihli Kıbrıs'ta yapılan 8. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde Sözlü Bildiri Kullanılmıştır.**