

**BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNE BÜRO HİZMETLERİNDE ÇALIŞANLARIN
İŞ DOYUM DÜZEYLERİ VE İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

Gülşah ŞAKOĞLU

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

EYLÜL 2014

Gülşah Şakoğlu tarafından hazırlanan "Bir Üniversite Hastanesinde Büro Hizmetlerinde Çalışanların İş Doyum Düzeyleri ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler" adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Mustafa Necmi İLHAN

Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Başkan : Doç. Dr. Mustafa NECMİ İLHAN

Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Üye : Prof. Dr. Nur BARAN AKSAKAL

Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Üye : Prof. Dr. Meral SAYGUN

Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Kırıkkale Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum

Tez Savunma Tarihi: 30.09.2014

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Doç. Dr. Ufuk KOCA ÇALIŞKAN

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Gülşah ŞAKOĞLU

30.../02/2014

BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE BÜRO HİZMETLERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUM DÜZEYLERİ VE İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

(Yüksek Lisans Tezi)

Gülşah ŞAKOĞLU

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Eylül 2014

ÖZET

Bu araştırma, Gazi Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Gazi Hastanesi'nin, çeşitli birimlerinde büro hizmetlerinde çalışanların iş doyum düzeylerini ve iş doyum düzeylerini etkileyen faktörleri değerlendirmeyi amaçlayan kesitsel tipte bir çalışmadır. Araştırmanın evrenini, Gazi Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Gazi Hastanesi'nde Poliklinik, Klinik, Tetkik ve Görüntüleme, Acil Servis, Ameliyathane, Yoğun Bakım ve Destek Hizmet birimlerinde görev yapan sekreter ve memurlar oluşturmuştur. Toplam sayısı 409 kişi olan büro çalışanlarından 370'i araştırmaya katılmış ve evrenin %90,4'üne ulaşılabilmektedir. Çalışanlara geçerliliği ve güvenirliği daha önce test edilmiş "Minnesota İş Doyum Anketi" uygulanmıştır. Veriler SPSS 16.0 istatistiksel paket programında değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların Minnesota İş Doyum Ölçeğinden aldığı genel doyum puanı ortancası 3,25 (1,15;5), içsel doyum puanı ortancası 3,42 (1;5), dışsal doyum puanı ortancası 3 (1;5) olarak bulunmuştur. Çalışanların yaşlarının, medeni durumlarının, çocuk sahibi olma durumlarının, çalışma ve hizmet sürelerinin iş doyum düzeylerini etkilediği görülmüştür. Çalışanların, terfi imkanları ve yapılan iş karşılığında alınan ücret bakımından iş doyum düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür. Çalışanların iş doyum düzeyi ile ilgili araştırma bulguları bu konuda yapılan araştırma sonuçları ile de uyumlu bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda hastane hizmet kalite etkinliğini artırmak amacıyla, çalışanlara yönelik olarak yapılacak iyileştirmeler konusunda hastane yöneticilerine ve bu konuda araştırma yapacak olan kişilere katkı sağlayacak öneriler sunulmuştur.

Bilim Kodu : 1029.2
Anahtar Kelimeler : iş doyum, büro çalışanları, hastane, kalite
Sayfa Adedi : 72
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Mustafa Necmi İLHAN

AT A UNIVERSITY HOSPITAL IN OFFICE SERVICES EMPLOYEE JOB
SATISFACTION LEVEL AND FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION

(M. Sc. Thesis)

Gülşah ŞAKOĞLU

GAZİ UNIVERSITY
INSTITUTE OF HEALTH SCIENCES

September 2014

ABSTRACT

This research paper is a kind of cross sectional study that aimed to evaluate the aspects that affect job satisfaction level of employees in different departments in office services, Gazi University Health Research and Application Center Gazi Hospital. Participants of this research is formed by secretary and officers who work in Outpatient Clinic, Clinic, Research and Imaging, Emergency Department, Operating Room, Intensive Care and Support Services at Gazi University Health Research and Application Center. Total number of department employees is 409 and 370 of all participated in this research. In other words, 90,4% of staff could be reached. The Minnesota Satisfaction Questionnaires of which validity and reliability had been tested before, was applied to the participants. Datas were analyzed by using SPSS 16.0 statistical package. According to the scale of Minnesota Satisfaction Questionnaires, "Satisfaction scores" of employees participating in this study are as follows; median overall satisfaction score 3,25 (1,15;5), median internal satisfaction score 3,42 (1;5), median external satisfaction score 3 (1;5). The result states that the age of employees, their marital status, having children, working hours affect their job satisfaction level. In addition, job satisfaction level of employees is low due to inadequate promotion opportunities and salary. Research datas related to job satisfaction level of employees were consistent with the other research results on this subject. According to the results, recommendations presented to hospital administrators and the researchers who will study on this subject in order to improve the quality of hospital services and improvements employees.

Science Code :1029.2
Key Words : job satisfaction, office workers, hospital, quality
Page Number : 72
Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN

TEŞEKKÜR

Çalışmalarım boyunca değerli yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren, kıymetli tecrübelerinden faydalandığım danışmanım Doç. Dr. Mustafa Necmi İLHAN'a, teknik yardımlarından dolayı Araştırma Görevlisi Dr. Önder AYDEMİR'e, Gazi Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde görevli tüm çalışma arkadaşlarıma, manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan değerli aileme çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	ix
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xi
KISALTMALAR.....	xii
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1. İş Doyumu Kavramı	3
2.2. İş Doyumunun Önemi	4
2.3. İş Doyumu Kuramları	7
2.3.1. Gereksinim kuramları	7
2.3.2. Bilişsel (süreç) kuramları	8
2.3.3. Pekiştirme kuramları.....	10
2.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	10
2.4.1. Bireysel faktörler	10
2.4.2. Örgütsel faktörler	14
2.5. İş Doyumunun Sonuçları.....	18
2.5.1. Performans.....	18
2.5.2. Motivasyon.....	18
2.5.3. Devamsızlık-işe geç gelme.....	19
2.5.4. Personel devri.....	19

	Sayfa
2.6. Sağlık Hizmetlerinde Tıbbi Sekreterlik.....	20
2.7. Sağlıkta Kalite ve Çalışanların İş Doyumu.....	22
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	29
3.1. Araştırma Bölgesinin Tanıtılması	29
3.2. Araştırma Evreni	29
3.3. Araştırmanın Tipi.....	32
3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama ve Ölçüm Aracı.....	32
3.5. Araştırmanın Bağımlı ve Bağımsız Değişkenleri.....	33
3.5.1. Bağımlı değişkenler.....	33
3.5.2. Bağımsız değişkenler.....	33
3.6. Araştırmanın Uygulanması.....	33
3.7. Verilerin Analizi.....	34
3.8. Araştırmanın Kısıtlılıkları.....	34
3.9. Araştırmanın Zaman Çizelgesi.....	34
4. ARAŞTIRMA BULGULARI.....	35
5. TARTIŞMA.....	51
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	57
KAYNAKLAR	61
EKLER.....	67
EK-1. Anket formu	68
EK-2. Kurum İzin Belgesi.....	71
ÖZGEÇMİŞ	72

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge		Sayfa
Çizelge 3.1	Gazi Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Gazi birimlerinin dağılımı, Ankara,2014.....	31
Çizelge 3.2.	Araştırmanın zaman çizelgesi, Ankara,2014.....	34
Çizelge 4.1.	Katılımcıların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre dağılımı, Gazi Üniversitesi Sağlık ve Araştırma Merkezi,Ankara,2014.....	35
Çizelge 4.2.	Katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeği'nde yer alan her bir soruya verdikleri yanıtların dağılımları, Ankara, 2014.....	37
Çizelge 4.3.	Katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeği'ne göre genel memnuniyet durumlarının dağılımları, Ankara, 2014.....	38
Çizelge 4.4.	Ankette yer alan Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	39
Çizelge 4.5.	Ankette yer alan Minnesota İş Doyum Ölçeği sorularına verilen cevapların ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	40
Çizelge 4.6.	Katılımcıların yaş gruplarına göre Minnesota Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	42
Çizelge 4.7.	Katılımcıların cinsiyetlerine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	43
Çizelge 4.8.	Katılımcıların medeni durumlarına göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	43
Çizelge 4.9.	Katılımcıların çocuk sahibi olma durumuna göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	44
Çizelge 4.10.	Katılımcıların öğrenim duruma göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	45
Çizelge 4.11	Katılımcıların görevli olunan hizmet birimlerine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı,Ankara, 2014.....	45

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.12. Katılımcıların istihdam durumlarına göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	46
Çizelge 4.13. Katılımcıların kurumdaki çalışma sürelerine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	46
Çizelge 4.14. Katılımcıların toplam hizmet sürelerine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları ortanca değerlerinin dağılımı, Ankara, 2014.....	47
Çizelge 4.15. Kurumdaki çalışma süresi, toplam hizmet süreleri ve Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyut ve genel doyum puanları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapılan Spearman korelasyon analiz sonuçları.....	48

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekiller	Sayfa
Şekil 2.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi.....	8

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

EN	European Norm (Avrupa Norm)
HKS	Hizmet Kalite Standartları
ISO	International Organization of Standardization (Uluslararası Standartlar Organizasyonu)
MSQ	Minnesota Satisfaction Questionnaire (Minnesota İş Doyum Ölçeği)
SHKS	Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları
TS	Türk Standartları
TSE	Türk Standartları Enstitüsü

EKLER

EK-1. Anket formu

Tarih:....../.../20...

Anket No:.....

GAZİ ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
GAZİ HASTANESİ BÜRO HİZMETLERİNDE ÇALIŞANLARIN
İŞ DOYUMU ANKET FORMU

Değerli Çalışma Arkadaşlarım,

Bu anket, hastane çalışanlarının iş doyum düzeyini ölçme ve değerlendirme amacıyla oluşturulmuştur. Anket verileri Yüksek Lisans tezi için veri kaynağı oluşturacak ve başka hiçbir amaçla kullanılmayacaktır. Bireysel değerlendirme yapılmayacaktır. İsim yazmanıza gerek yoktur. Sorulara içtenlikle ve tam olarak cevap vermenizi diler, katkı ve katılımlarınız için teşekkür ederim.

Gülşah ŞAKOĞLU

Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

İş Sağlığı ve Güvenliği Yüksek Lisans Programı

I. BÖLÜM**1. Yaşınız :****2. Cinsiyetiniz :** 1) Kadın 2) Erkek**3.Medeni Durumunuz:** 1) Bekar 2) Evli 3)Dul 4)Boşanmış 5) Ayrı yaşıyor**4.Çocuğunuz var mı?** 1) Evet 2) Hayır**5.Cevabınız Evet ise kaç tane?.....****6.Mezun olduğunuz okul:** 1) İlkokul 2) Ortaokul 3) Lise 4) Üniversite 5)Yüksek Lisans ve Üzeri

7.Şu anda yaptığınız işle ilgili bir lise veya üniversite mezuniyetiniz varsa lütfen okulun adını açıkça yazınız.....(Sağlık-Endüstri Meslek Lisesi v.b)

8.Mesleğiniz:

EK 1. (Devam) Anket formu

9.Görevli olduğunuz hizmet birimi:

- 1) Poliklinik Hizmetleri
- 2) Klinik Hizmetleri
- 3) Tetkik ve Görüntüleme Hizmetleri (Laboratuarlar, Patoloji, Radyoloji, Nükleer Tıp, v.b.)
- 4) Acil Servis Hizmetleri
- 5) Ameliyathane Hizmetleri
- 6) Yoğun Bakım Hizmetleri
- 7) Teknik Hizmetler
- 8) Destek Hizmetler (Hasta Yatış-Çıkış, Arşiv, Satınalma v.b.)
- 9) Diğer.....

10) Kurumdaki sosyal güvence durumunuz: 1) Kadrolu 2) 657 4/b Sözleşmeli 3) Şirket Sözleşmeli 4)Diğer.....

11. Bu kurumda toplam çalışma süreniz: (bir yıldan azsa ay olarak yazınız).....yıl.....ay

12.Toplam hizmet yılınız (bir yıldan azsa ay olarak yazınız): :.....yıl.....ay

II. BÖLÜM

MINNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşünüzü en iyi yansıtan cevabı (X) işareti ile belirtiniz.

Şimdiki İşimden;	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	()	()	()	()	()
2. Tek başıma çalışma imkanımın olması bakımından	()	()	()	()	()
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	()	()	()	()	()

EK 1. (Devam) Anket formu

4. Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi	()	()	()	()	()
5. Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	()	()	()	()	()
6. Yöneticimin karar verme yeteneği bakımından	()	()	()	()	()
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	()	()	()	()	()
8. Bana sabit bir iş sağlaması yönünden	()	()	()	()	()
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	()	()	()	()	()
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	()	()	()	()	()
11. Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi	()	()	()	()	()
12. İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden	()	()	()	()	()
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	()	()	()	()	()
14. Terfi imkanının olması yönünden	()	()	()	()	()
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	()	()	()	()	()
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	()	()	()	()	()
17. Çalışma şartları yönünden	()	()	()	()	()
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları yönünden	()	()	()	()	()
19. Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	()	()	()	()	()
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden	()	()	()	()	()

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM

EK 2. Kurum izin belgesi



T. C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi
Gazi Hastanesi Başhekimliği



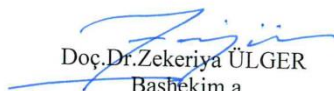
Sayı : 90005124 / 155
Konu : Anket uygulaması izni

21.01/2014

Sayın, Gülşah ŞAKOĞLU
Kalite Koordinatörlüğü – Memur

İlgi: 17.01.2014 tarih ve 3836 sayı ile kayda alınan dilekçeniz.

İlgi dilekçeniz ile bildirmiş olduğunuz, “Bir Üniversite Hastanesinde Büro Hizmetlerinde Çalışanların İş Doyum Düzeyleri ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler” konulu araştırmanız için Hastane genelinde anket uygulaması yapma talebiniz uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.


Doç. Dr. Zekeriya ÜLGER
Başhekim a.
Başhekim Yardımcısı

21.01./2014 Bilg.İşlt. : M.YILMAZ
...../...../2014 Hast.Müd. : B.YAZICI

Gazi Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi
06510 Beşevler/ANKARA
e-mail: hastane@gazi.edu.tr

Ayrıntılı Bilgi İçin:
Yazı İşleri Birimi
Tel : 0312 202 50 85
Fax : 0312 223 05 28

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Soyadı, Adı: ŞAKOĞLU, Gülşah

Uyruğu: T.C.

Doğum Tarihi ve Yeri: 22.12.1975/Ankara

Medeni Hali: Bekar

Telefon: 0 (312) 202 65 10

e-posta: gul.sah@gazi.edu.tr



Eğitim Derecesi	Okul/Program	Mezuniyet yılı
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi / İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü	2014
Lisans	Gazi Üniversitesi/İktisat Bölümü	1999
Lise	Ankara Bahçelievler Cumhuriyet Lisesi	

İş Deneyimi, Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2001-Devam ediyor	Gazi Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Kalite Koordinatörlüğü Birimi	Kalite Yönetim Sistem Sekreteri

Yabancı Dili:

İngilizce

Katıldığı Eğitim Programları:

- 1999** :TS-EN-ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Temel Eğitimi
- 1999** :Kuruluş İç Kalite Tetkikleri Eğitim Programı
- 2004** :Proseslerin Yönetimi, Etkileşimi ve İyileştirme Teknikleri Eğitimi
- 2005** :Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi
- 2005** :İç Kalite Tetkiki Eğitimi
- 2009** :Hasta ve Çalışan Güvenliği Eğitimi
- 2010** :TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi
- 2010** :İç Kalite Tetkiki Eğitimi
- 2010** :Sağlık Bakanlığı Hasta ve Çalışan Güvenliği Sempozyumu
- 2011** :Üniversite Hastanelerine Yönelik Hizmet Kalite Standartları Eğitimi
- 2014** :Kamuda İç Kontrol ve Risk Yöntemleri -TODAI

Hobileri:

Müzik, Kitap Okuma, Trekking, Sinema