



T.C.  
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI

ÖZEL BAKIM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN  
ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
KAYSERİ İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN  
ELİF YANIK

Niğde  
Temmuz, 2019



**T.C.  
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**

**ÖZEL BAKIM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN  
ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
KAYSERİ İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan  
Elif YANIK**

Danışman : Dr.Öğr.Üyesi Mina FURAT

Üye :Doç.Dr.Bülent KARA

Üye : Dr.Öğr.Üyesi Ayşe GÖNÜLLÜ ATAKAN

**Niğde  
Temmuz, 2019**

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum 'Özel Bakım Merkezlerinde Çalışan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi: Kayseri İli Örneği' başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiği ve çalışmanın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 24/06/2019

Elif YANIK

## ONAY SAYFASI

Dr. Öğrt. Üyesi Mina FURAT danışmanlığında **Elif YANIK** tarafından hazırlanan " Özel Bakım Merkezlerinde Çalışan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi:Kayseri İli Örneği" adlı bu çalışma jürimiz tarafından Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

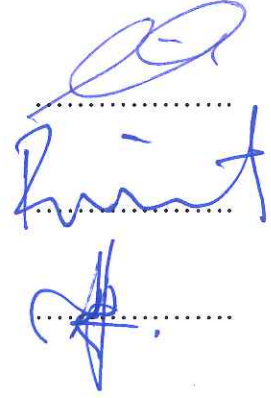
Tarih: 02/07/2019

### JÜRİ :

Danışman : Dr. Öğrt. Üyesi Mina FURAT

Üye : Doç.Dr. Bülent KARA

Üye : Ayşe GÖNÜLLÜ ATAKAN



### ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun ..... Tarih ve .....sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Doç. Dr. Emin Hüseyin ÇETENAK

Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyoloji Anabilim Dalı'nda yüksek lisans tezi olarak hazırlanan bu çalışma, Özel Bakım Merkezlerinde Çalışan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesini konu edinmektedir.

Öncelikle bu çalışmayı bitirebilmem için beni yüreklendiren, gayretlendiren ve tezim konusunda her türlü yardımını esirgemeyen canım arkadaşım, çok değerli dostum Şerife NALBANT'a nasıl teşekkür etsem azdır. Bu araştırmada bana verdikleri samimi cevaplar için Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personele teşekkür ederim. Ayrıca verilerin analiz sürecinde bana yardımcı olan Ayben TOPRAK'a teşekkürü bir borç bilirim. Bana bu araştırma için saha izini veren Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne teşekkür ediyorum.

Araştırma sürecinde bana rehberlik eden beni yönlendiren, danışman hocam Dr.Öğr.Üyesi Mina FURAT'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak doğumuyla hayatıma anlam katan ve sevgisi kelimelerle anlatılamayacak olan canım oğlum Göktürk Yusuf'a ve tezimi tamamlamam için beni gayretlendiren bana destek olan eşim Ersin YANIK'a yürekten teşekkür ederim.

**ÖZET**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÖZEL BAKIM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: KAYSERİ İLİ ÖRNEĞİ**

**YANIK, Elif**  
**Sosyoloji Anabilim Dalı**  
**Tez Danışmanı:Dr.Öğretim Üyesi Mina FURAT**  
**Temmuz 2019, 83 sayfa**

Bu çalışmada Özel Bakım Merkezlerinde Çalışan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesi incelenmiştir. Çalışmanın literatür bölümünde bakım hizmetleri hakkında bilgi verilmiş ve Özel Bakım Merkezlerine ihtiyaç duyulmasının sebepleri ortaya konulmuştur. Özel Bakım Merkezlerinin ortaya çıkışı bu alanda çalışan personelin karşılaştıkları zorlukları beraberinde getirmiştir. Bu nedenle yaşanan bu zorluklar çalışmanın konusunu oluşturmaktadır. Çalışmanın uygulanması için Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği kullanılarak anket geliştirilmiştir. Geliştirilen bu anket Kayseri de bulunan denetimi Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetlere ait olan Özel Bakım Merkezleri Personeline uygulanmıştır. Toplamda 268 personele anket uygulanmıştır. Araştırma da Çalışma Yaşam Kalitesi 7 alt boyutta incelenerek yapılan anketlerin sonucu bu boyutlar üzerinden değerlendirilmiştir. Elde edilen veri ve analizler sonucunda Özel Bakım Merkezi Personelinin Çalışma Yaşam Kalitesi arttıkça iş tatminlerinin arttığı görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Engellilik, Özel Bakım Merkezleri, Çalışma Yaşam Kalitesi

**ABSTRACT  
MASTER'S THESIS**

**EVALUATION OF THE WORKING LIFE QUALITY OF PERSONNEL  
WORKING IN PRIVATE CARE CENTERS: CASE OF KAYSERI**

**YANIK, Elif  
Department of Sociology  
Thesis Advisor: Dr. Mina FURAT  
July 2019, 83 page**

These personnel are personnel working in special care centers. Information was given about the maintenance services in the literature of the study and the reasons for being heard according to the Special Care Centers were revealed. The emergence of Special Care Centers were brought to the fore of the personnel working in this field. I'm in danger. Working Life For the ways of study The inspection in Kayseri was applied to the Personnel of Private Care Centers belonging to Family, Labor and Social Services. A total of 268 people were interviewed. The results of the questionnaires which were evaluated in 7 sub-dimensions of Work Life Quality were evaluated by these dimensions. Obtained data analysis and analysis As the quality of work life of private care center personnel increases, job satisfaction increases.

**Key Words:** Disability, Special Care Centers, Quality of Work Life



## İÇİNDEKİLER

Yemin Metni .....	i
Tez Jürisi Kararı Ve Enstitü Müdürlüğü Onayı .....	ii
Önsöz.....	iii
Özet .....	iv
Abstract.....	v
Grafikler Listesi.....	viii
Tablolar Listesi .....	ix
Kısaltmalar Listesi.....	x
Ekler Listesi.....	xi

<b>GİRİŞ</b> .....	1
--------------------	---

### **BİRİNCİ BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

<b>1.1. Engellilik Kavramı</b> .....	5
<b>1.2. Bakıma Muhtaç Engelli Kavramı</b> .....	6
<b>1.3. Engelli Bakım Hizmetleri</b> .....	8
1.3.1. Evde Bakım Hizmetleri.....	10
1.3.2. Kurum Bakım Hizmetleri.....	12
<b>1.4. Kurum Bakım Hizmetlerinde Çalışan Meslek Grupları</b>	
1.4.1. Meslek Personeli.....	13
1.4.2. Bakıcı Personel.....	13
1.4.3. Sağlık Personeli.....	14
1.4.4. Temizlik Personeli.....	14

### **İKİNCİ BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE**

<b>2.1. Çalışma Yaşam Kalitesi</b> .....	15
2.1.1. Çalışma Yaşam Kalitesinin Tanımı.....	15
2.1.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları.....	18
2.1.2.1. Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları.....	20
2.1.2.2. Beceri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları.....	21
2.1.2.3. Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları.....	22
2.1.2.4. Organizasyona Sosyal Entegrasyon.....	23

2.1.2.5. Organizasyondaki Yasalar.....	23
2.1.2.6. Çalışma ve Özel Yaşam Alanı.....	24
2.1.2.7. Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu.....	24
2.1.2.8. Yeterli ve Adil Ücretlendirme.....	25
<b>2.2. İş Tatmini Kavramı.....</b>	<b>26</b>
2.2.1. İş Tatmini Tanımı.....	26
 <b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ÖZEL BAKIM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>	
3.1. Problem Cümlesi Ve Araştırma Soruları.....	27
3.2. Araştırmanın Amacı Ve Önemi.....	28
3.3. Araştırmanın Modeli.....	29
3.4. Veri Toplama Aracının Hazırlanması.....	29
3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	30
3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	30
3.7. Araştırma Verilerin Analizi.....	31
3.8. Bulgular Ve Yorum.....	32
3.8.1. Araştırmaya Katılan Personellerin Sosyo-Demografik Özellikleri.....	33
3.8.2. Araştırma Kapsamında Yer Alan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Tutumlarına İlişkin Bulgular.....	40
3.8.3. Bakım Merkezlerinde Çalışan Personellerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini İle İlişkisi.....	59
 <b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b>	
4.1. Sonuç ve Öneriler.....	63
4.2. Tartışma.....	68
4.2. Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler.....	70
4.3. Araştırmanın Kısıtları.....	70
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>71</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>77</b>
Ek-1. Anket Formu.....	77
Ek-2. Kayseri Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü uygulama izni.....	82
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>83</b>

## **GRAFİKLER LİSTESİ:**

Grafik 1: Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Dağılım

Grafik 2: Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Dağılım

Grafik 3: Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Dağılım

Grafik 4: Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Dağılım

Grafik 5: Katılımcıların Ekonomik Durum Değerlendirmelerine İlişkin Dağılım

Grafik 6: Katılımcıların Hanelerine Giren Aylık Gelir Miktarına İlişkin Dağılım

Grafik 7: Personellerin Bakım Merkezlerindeki Görevlerine İlişkin Dağılım

Grafik 8: Personellerin Bakım Merkezlerinde Çalışma Sürelerine İlişkin Dağılım

Grafik 9: Personellerin Bakıma Muhtaç Engelli Bireylere Yönelik Eğitim Bir Eğitim Alıp Almama Durumlarına İlişkin Dağılım

Grafik 10: Personellerin Şu Anda Yaptıkları İşler İçin Almış Oldukları Eğitimlerine İlişkin Dağılım

Grafik 11: Personellerin İş Değiştirme Düşüncelerine İlişkin Dağılımlar

## **TABLULAR LİSTESİ:**

Tablo 1: Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 2: Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 3: Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 4: Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 5: Sürekli Gelişim ve İyileşme Fırsatları Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 6: Sürekli Gelişim ve İyileşme Fırsatları Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 7: Organizasyona Sosyal Entegrasyon Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 8: Organizasyona Sosyal Entegrasyon Boyutuna İlişkin İfadelerin Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 9: Çalışma ve Özel Yaşam Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 10: Çalışma ve Özel Yaşam Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 11: Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 12: Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 13: Personellerin İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 14: Personellerin İşten Ayrılma Niyetine İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 15: Genel Çalışma Yaşam Kalitesi İfadelerinin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Tablo 16: İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Madde Dağılımları

Tablo 17: Bakım Merkezlerinde Çalışan Personellerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini İle İlişkisi

## **KISALTMALAR LİSTESİ:**

**AÇSHB:** Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

**BHSEP:** Bakım Hizmetleri Stratejisi ve Eylem Planı

**ÇYK:** Çalışma Yaşam Kalitesi

**EBYÖBMY:** Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği

**SHÇEK:** Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu



## **EKLER LİSTESİ:**

- 1- Özel Bakım Merkezleri Personeline uygulanan Anket Formu
- 2- Kayseri Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü uygulama izni



## GİRİŞ

Sosyoloji en genel tanımıyla toplulukları, insanlar arasında var olan etkileşimi, dolayısıyla da insanların sosyal davranışlarını inceleyen bilim dalıdır. Sosyal bir varlık olan insan hiçbir zaman toplumdan bağımsız düşünülemez. Engellilik ve engelli bireylerde insanlığın doğuşuyla birlikte toplumlarda var olan ve üzerinde durulması gereken sosyal bir olgudur. Engelliler tarihin ilk çağlarında engelli bireyler kötü muamelelere maruz kalmış, yakılmış, hor görülmüş ve çoğunlukla toplum dışına itilmişlerdir. Fakat Sanayi devrimi sonrası dönemde engelliler için sosyal ve ekonomik anlamda daha etkili projeler yapılmaya başlanmıştır. Türkiye’de de özellikle 1990’lı yıllar sonrasında toplumsal bir gerçek olan engellilik alanına daha çok önem verilmiştir. Bu da tüm gelişmiş ülkelerde olduğu gibi sosyal devlet olmanın gereğidir. Sosyal devlet denilince; toplumun yoksul, muhtaç, mağdur olmuş/edilmiş dezavantajlı engelli, yaşlı kesimine yapılan yardımlar ve hizmetler akla gelir. Ayrıca bir ülkenin gelişmişlik düzeyinin göstergelerinden biri de bu yardım ve hizmetlerin kalitesidir. Ülkemizde de bu yardımlar Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yerine getirilmektedir. Bu gibi sosyal kurumlar bireylerin sosyal ihtiyaçları sonucu meydana gelir ve Sosyal devletin yardıma muhtaç insanlara yardım eli niteliğindedir. Engelli bireylerin refah seviyesinin yükseltilmesi ve onlara en iyi şekilde hizmet verilmesi sosyal devletin en önemli amaçlarından biridir. Ülkemizde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bu hizmetlerin yürütülmesinde bir takım projeler geliştirmektedir. Ayrıca Bakanlığımız aktif olarak bu projelerin yürütülmesini engelli bireylerin her alanda sorunlarının çözülmesini ve yaşam standartlarının daha da geliştirilmesini hedeflemektedir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı engelliler için yaptığı tüm çalışmalarda “Bakım Hizmetlerinde İkinci Kalite Yoktur” anlayışıyla bakıma muhtaç engellilerin yaşam kalitesini yükseltmeyi amaç edinmiş ve “önce insan” anlayışıyla hareket etmiştir. Bakıma muhtaç engelli ve yaşlılar için bakım konusu hayati bir gerçektir. Ülkemizde de bakıma muhtaç engellilerin ailelerinden sonra birinci derecede sorumlu olan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ihtiyacı olan bakıma muhtaç her engelli bireye kaliteli hizmet götürme noktasında gayret göstermektedir. Özellikle son yıllarda bakıma muhtaç engelliler için yapılan

çalışmalar artmış ve bu çalışmalar ülkemizin her yerine yayılmıştır. Toplumun temel taşı olan aile yapısının huzurlu bir toplum oluşturmadaki önemi yadsınamaz. Aile toplumda yaşayan bireylerin en temel ihtiyaçlarının karşılandığı, bireyi hayata hazırlayan, toplumsallaşmasını sağlayan kurumdur. Ailenin işlevleri genel hatları ile değerlendirildiğinde; bireyin bakımı, neslin devamı, bireyi koruma, duygusal fiziksel, sosyal, kültürel ihtiyaçların karşılanması, bireye sosyal statü sağlama, güven, eğitim aidiyet duygusunun oluşturulmasıdır. Aile bireyin bakımını gerçekleştirirken kimi zaman yakın akrabalarından kimi zaman ise toplumsal kurumlardan yardım alabilmektedir. Güncel olmayan rakamlara göre ülkemizde yaklaşık 8 milyon engellinin yaşadığını göz önünde bulundurursak engellilik üzerinde durulması gereken sosyolojik bir olgudur.

Yapılan araştırmalara göre toplumumuzda ki aile yapısına bakıldığında ortalama her on ailede bir engelli birey yaşadığı ve bu rakamın her geçen gün arttığı gözlenmektedir. Özellikle bakıma muhtaç engellilerin yaşadığı hanelerde engellinin bakımı önemli bir sosyal sorundur. Bir süre öncesine kadar toplumumuzda bakıma muhtaç engelli bireylerin bakımı aynı hane de yaşayan yakınları tarafından yapılmaktaydı. Sonrasında küreselleşmenin, geniş ailelerden çekirdek aileye geçişin ve teknolojik ilerlemelerin de etkisiyle aile bireyleri arasındaki ilişkiler kopuklaşmış ve bakıma muhtaç engelliler toplumun büyük kesimi tarafından külfet olarak görülmeye başlamıştır. Bütün bu durumların sonucu ve Avrupa'daki gelişmelere de göz önünde bulundurularak engelli bireylerin yaşam standardını yükseltmek için alternatif hizmet modelleri üzerinde çalışmalar yapılmış ve sonucunda bakıma muhtaç engelli bireyler için alternatif bakım modelleri oluşturulmuştur. Bakıma muhtaç engellilik durumunda görülen fiziksel veya işlevsel yetersizlikler sebebiyle engelli bireylerin aileleri kendi ihtiyacına ve özel durumuna göre toplumsal bakım modellerinden birini seçmek durumunda kalmaktadır. Alternatif bakım modellerinde engellilerin aile yanında bakımının sağlanması ve ihtiyaçlarının karşılanması için evde bakım yardımı adı altında aileye maddi bir destek sağlanmaya başlanmıştır. Fakat bazen maddi desteğin yetersiz kaldığı durumlar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin; bakıma muhtaç durumdaki engellinin bakacak kimsesinin olmadığı veya ailesinin bakmak istemediği vs. gibi durumlarda bu engellilerin bakımının sağlanması için Bakım Merkezlerine ihtiyaç duyulmuştur. Bu gibi kurumlar bakıma muhtaç



engellinin bakımını daha profesyonel bir şekilde yapmakta ve ailenin üzerinden bu yükü almaktadır.

Toplumsal yapıda dezavantajlı bir grup olarak karşımıza çıkan bakıma muhtaç engellilerin bireysel bakım ihtiyaçlarının belirlenmesi, ihtiyaçlarına uygun çözüm önerilerinin geliştirilmesi, engellilerin günlük yaşam aktivitelerinin desteklenmesi engelliler için hayati öneme sahiptir. Bakıma muhtaç engellilere Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı hizmet birimlerinde sunulan bakım modelleri; Evde Bakım Hizmetleri, Gündüzlü Hizmetler, Yaşam Evi-Umut Evi(Toplum Temelli Yaşam Evleri), Huzurevi (Yaşam Evleri), Bakımevi, Yaşam Destek Merkezleri (Evleri/Üniteleri), Süreli ve Sürekli Bakım ve Danışma Merkezi şeklindedir. Engelliye sunulan bu bakım modelleri iki şekilde tasarlanmıştır. Bunlardan ilki engellinin kendi yaşam alanında verilmektedir, bu model “evde bakım hizmeti” olarak adlandırılmaktadır. Diğer bakım modelinde ise engelliye kuruluş ortamında bakım hizmeti verilmektedir. Kuruluş ortamı bakıma muhtaç engelliye bakacak bir yakınının olmaması veya engelli ile aynı hanede olan kişilerin engelliye bakabilecek maddi ve fiziki gücünün olmaması durumunda değerlendirilen bir hizmet modeli olarak engellilerin ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Özel Bakım Merkezleri de bakıma muhtaç engellilerin kuruluş ortamında bakıldığı alternatif hizmettir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından bakıma muhtaç engellilere sunulan bakım modellerinden biri olan Özel Bakım Merkezleri; engelliliği raporla belgelenmiş ağır engelli bireylere kurum bakımı sağlamaktadır. Bu hizmet modeli daha öncesinde bakıma muhtaç engellilerin bakımını gerçekleştiren aile bireyleri yahut vasilerin üzerinden bakım yükünü almaktadır. Özel Bakım Merkezlerinde bakıma muhtaç engelliye yönelik kişisel bakım ve psiko sosyal destek hizmetleri verilmektedir. Özel bakım merkezlerinde kişisel bakım, psiko sosyal destek hizmeti, sağlık hizmeti ve yardımcı hizmetler alanında personeller çalışmaktadır. Kişisel bakım alanında bakım personeli, psikososyal destek alanında sosyal hizmet uzmanı, psikolog, meslek elemanları, sağlık hizmetlerinde hemşire, fizik tedavi ve rehabilitasyon uzmanı, yardımcı hizmetlerde temizlik, yemek vs. işlerde personeller görev yapmaktadır. Burada farklı hizmet birimlerinde çalışan personel eğitim düzeyi ve aldıkları eğitimin niteliğine göre birbirinden ayrılmaktadır.

Bu araştırmada farklı birimlerde çalışan personelin çalışma yaşam kalitesi hakkında bilgi edinmek araştırmanın temel noktasıdır. Bakım alanında hizmet sunan

kuruluşların çalışanlarının hasta, bakıma muhtaç ve engelli insanlarla yüz yüze ilişki kurmak zorunda olduğu, uzun süre bu tür kurumlarda çalışan personelin çalışma ortamında karşılaştığı problemlerin çalışanın işini, hizmetini her yönden etkilediği bilinen bir gerçektir. Bu nedenle bu tarz kuruluşlarda çalışan personelin bakım hizmeti sunma konusunda mesleki ve ahlaki birtakım sorumlulukları vardır. Dolayısıyla Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personelin çalışma yaşamındaki kalite çalışmamızın konusunu oluşturmaktadır.



## BİRİNCİ BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Engelli Kavramı

Engelli kavramının çeşitli kaynaklarda birçok tanımı yapılmıştır. Sosyal Hizmetler Kanununa göre "Engelli", doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uymama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişiyi ifade etmektedir.

Birleşmiş Milletler tarafından 2006 yılında kabul edilen Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme, 1.maddenin 2.paragrafında ‘engelli birey’i şöyle tanımlamıştır: Engelli bireyler, çeşitli engellerle etkileşerek kişinin diğerleriyle eşit bir topluma tam ve etkili şekilde katılmasını engelleyen uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişileri de içermektedir(Gül, 2012:24).

Birleşmiş Milletler kurulduğu ilk zamanlardan beri engelli bireylerin sosyal durumlarını iyileştirmek ve yaşam kalitelerini yükseltmek için çaba göstermektedir. Birleşmiş Milletlerin engellilerin onurlarına ve haklarına yönelik çabalarının dayanağı Birleşmiş Milletlerin kuruluş ilkeleridir. Bu ilkeler herkesin bildiği gibi insan haklarına saygı, temel özgürlükler ve tüm insanların eşitliği ilkeleridir. (<http://evh.aile.gov.tr/mevzuat/uluslararasi-mevzuat/13-birlesmis-milletler-sisteminde-engellilik>)

Dünya Sağlık Örgütü engelliliği , “bir insan için normal olarak nitelendirilen tarz veya çizgide bir etkinlikte bulunma yeteneğinin kısıtlılığı veya yokluğu” şeklinde tanımlamaktadır (WHO:1981) 5378 sayılı Engelliler Kanununa göre ise engelli; Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duygusal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi, ifade etmektedir.

Engellilik üzerine yapılan tanımlamalar irdelendiğinde yapılan tanımların daha çok engellilerin toplumsal hayata katılımına ilişkin olduğu görülmektedir. Fakat tanımların hepsi engellilerin toplumsal hayata katılımı noktasında ki eksikliğe vurgu yapmıştır. Çünkü tahmini rakamlara göre dünyada 1 milyar engellinin yaşadığı ve her

insanın bir engelli adayı olduğu düşünülürse engellilik üzerinde durulan ve durulması gereken sosyolojik bir olgudur.

Ülkemizde engelli bireylerin maruz kaldığı ayrımcılık, önyargı ötekileştirilme, damgalama tutumları engelli bireylerin toplumsal hayata katılımını önemli ölçüde kısıtlamıştır. Ailelerin engelliliğe yönelik bilinçsiz davranışları bireylerin bedensel zihinsel vb. engellerinin sosyal ve toplumsal engelliliğe dönüşmesine neden olmuştur(Rüzgar ve diğ., 2015:26). Engellilik, bireyin yaşam aktivitelerini sınırlayıcı ve kısıtlayıcı zihinsel-fiziksel bozukluklardır. Aynı zamanda bireyin yeteneklerindeki ve gücündeki sınırlılık ve eksiklik durumudur. Engellilik, sadece bir sağlık sorunu değildir. Bir kişinin vücut özellikleri ile yaşadığı toplumun özellikleri arasındaki etkileşimi yansıtan karmaşık bir olgudur (Öztabak, 2017:355). Engelli bireyler engel türüne ve engellilik derecesine göre toplumsal hayatta birçok zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Bu nedenle kendi ihtiyaçlarını karşılayamayacak derecede ki engelli bireylerin desteklenmesi ve toplumsal yaşama uyum sağlanması için yapılacak çalışmalar önem arz etmektedir.

Sağlık durumlarının, kişisel faktörlerin ve çevresel faktörlerin etkileşiminden kaynaklanan engellilik deneyimi büyük farklılıklar göstermektedir. Her ne kadar basmakalıp engelli anlayışında tekerlekli sandalye kullanıcıları ve ayrıca işitme veya görme engelliler gibi diğer birkaç “klasik” gruptan öteye gidilmese de, aslında engelliler çok çeşitli ve heterojendir ( Dünya Engellilik Raporu, 2011:2).

## **1.2. Bakıma Muhtaç Engelli Kavramı**

Engelli bireyler, engel türüne ve derecesine göre günlük yaşamlarında çeşitli oranlarda güçlüklerle karşılaşmakta ve destek hizmetlerine ihtiyaç duymaktadır. Bu çerçevede bireysel ihtiyaçlarını bir başkasının yardımı olmaksızın gideremeyen engelli/yaşlı bireyin desteklenmesini amaçlayan bakım hizmetleri, önemli bir mesele olarak karşımıza çıkmaktadır. Bakım derecesi hangi yöntemle tespit edilirse edilsin, bakıma ihtiyaç duyan kişi çok basit bir tanımla; sürekli yapılması gereken işlerde üçüncü şahısların yardımına ihtiyaç duyan kişidir(Altuntaş ve Topçuoğlu, 2016:20).

Normal hayatını yaşayabilmek ve sürdürebilmek için değişik derecelerde de olsa, başkalarının sürekli(uzun dönemli)bakımına zorunlu ve bir zaruretin gereği

olarak ihtiyaç duyan aciz insana ise bakıma muhtaç kişi denmektedir. Yani, hayatını idame ettirilmesi için, yapılması zaruri olan temel iş ve görevleri, kendi kendine yapma kabiliyetine ve gücüne sahip olmayan ve bundan dolayı da başkalarına bağımlı olan bir insandır. (Seyyar, 2002:54). Bakıma muhtaç engellilerin büyük bir bölümü fiziki veya anatomik yapıları açısından eksik bireylerdir ve bu bireyler gerek rehabilitasyon gerekse teknolojik cihazlarla tedavi edilmektedir. Bu tür engelliler için insan onuruna yaraşır bir hayat tarzı sunmak ve bunun için gerekli özel ve kamusal düzenlemeler yapmak sosyal devletin amaçlarından biridir.

Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğine göre; Bakıma ihtiyacı olan engelli: Engellilik sınıflandırmasına göre engelliler için sağlık kurulu raporu ile ağır engelli olduğu belgelendirilenlerden günlük hayatın alışılmış, tekrar eden gereklerini önemli ölçüde yerine getirememesi nedeniyle hayatını başkasının yardımı ve bakımı olmadan devam ettiremeyecek durumda olduğu sosyal inceleme raporu ile belirlenen ve 2828 sayılı kanunun ek 7 nci maddesine göre ücreti Bakanlık tarafından karşılanan kişiyi, ifade etmektedir. Engelli bireyin bakıma ihtiyacının olup olmadığı günlük hayatın alışılmış gereklerini kendi çabasıyla yerine getirip getirememesiyle bağdaştırılabilir. Tanımlardan da görüldüğü gibi birey doğuştan veya sonradan engelli hale geldiyse ve kendi ihtiyaçlarını karşılayabilecek, öz bakımını yapabilecek durumda değilse bakıma muhtaç olarak değerlendirilir.

Bakıma muhtaçlık, kişinin bedensel hareket edebilirliğinin engellenmesi veya kısıtlanması sonucunda gerek beden temizliğinde, gerek beslenmede, gerekse ev idaresinde değişik sıklık ve yoğunlukla evde ise bakıcı aile fertlerinin ve(ya) kurumda ise uzman bakıcılar tarafından düzenli ve sürekli bakımına ihtiyaç duyma halidir( Seyyar, 2002:55).

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) 2011 Dünya Engellilik Raporu'na göre; dünya nüfusunun yaklaşık %15'inin bir tür engellilikle yaşadığı tahmin edilmektedir. Engellilik önümüzdeki yıllarda daha da büyük bir kaygı konusu haline gelecektir, çünkü yaygınlığı artmaktadır. Engelli sayısı arttıkça bu engellilere kaliteli bakım sağlayacak engelli bakıcılarına da ihtiyaç artmaktadır. (WHO,2011)

Dünya nüfusuna bakıldığında artık toplumlarda ki yaşlı sayısının arttığı, bu yaşlı bireylerinde çeşitli hastalıklar nedeniyle engelli hale geldiği görülmektedir. Bu

durum ülkemiz açısından da farklı değildir. Buda engelliliğin sürekli artmasına neden olmaktadır.

Birçok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de bakıma muhtaç engelli bireylerin bakımı sadece engellinin ailesine ait bir durum gibi algılanmaktadır. Fakat ailelerin engellinin bakımı konusunda eğitimsiz olmaları dezavantajlı bir durumdur. Bu nedenle ülkemizde bakım hizmetleri konusunda engelli bakımının daha kaliteli olması gerektiği yönünde adımlar atılmaya başlanmıştır. Bunun sonucu olarak üniversitelerde engelli ve yaşlı bakımı ile bölümler açılmış ayrıca engelli ve yaşlı bakım konusunda bir takım kuruluşlar tarafından sertifikalar verilmeye başlanmıştır.

Bakıma muhtaç engellilerin bakım konusu ve psiko-sosyal durumları sadece kendilerini değil çevresini ve toplumu da ilgilendiren sosyolojik bir olgudur. Bu engellilik türüne sahip bireylerin başka birinin bakımına muhtaç olmaları, psikolojilerini kötü yönde etkilemekte ve engellinin toplumsal bağlarının kopmasına, kendini dış ilişkilere kapatmasına neden olabilmektedir. Ülkemizde engelli bireyin bakıma muhtaç olup olmadığı, engel türü ve engel oranı, tam teşekküllü devlet hastaneleri veya üniversite hastanelerinin sağlık kurulu tarafından belirlenmektedir. Sağlık Kurulunda bulunan hekimlerin uzmanlık alanları farklı olmakla birlikte, engellinin günlük hayatın gereklerini hangi ölçüde yerine getirebildiğine bakılmaktadır ve hangi oranda başka birinin bakımına muhtaç olduğu tespit edilmektedir. Bu aşamadan sonra ağır engelli olduğu raporla belgelendirilen engelli birey için uygun bakım hizmeti belirlenip bakıma muhtaç engellinin yakınları veya vasisi olan kişi, evde bakım yardımı veya kurum bakım hizmeti için Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl müdürlüğüne bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerine başvurabilir.

### **1.3. Engelli Bakım Hizmetleri**

İnsanoğlu doğumla birlikte bakıma muhtaç olarak dünyaya gelmektedir. Bu bakım ihtiyacı bireyin kendi ayakları üzerinde durabilmesi ve kendi ihtiyaçlarını karşılayabilecek kadar büyümesi ile son bulur. Fakat bazen doğuştan veya sonradan oluşan nedenlere bağlı olarak birey tamamen ve hayatı boyunca bakıma muhtaç olabilmektedir. Bakım hizmetleri ise bakıma muhtaç bireyler ile ortaya çıkmış bir kavramdır. Bakım hizmetleri; bakıma muhtaç kişiye evde veya kurumda sunulan

profesyonel destek hizmetleri şeklinde tanımlanmaktadır. Bakım hizmetlerinde öncelikli hedef, bakıma muhtaç bireyin ailesinin yanında sosyal çevresinden koparılmadan bakılması ve ailenin bu bakım hizmetleri konusunda maddi, manevi desteklenmesidir. (Bakım Hizmetleri Stratejisi ve Eylem Planı, 2011 – 2013:1)

Engellilik olgusu toplumsal açıdan ele alındığında en dezavantajlı grubun bakıma muhtaç engelliler olduğu görülmektedir. Bu nedenle bakacak kimsesi olmayan, maddi durumu yetersiz olan, bakıma muhtaç engellilere verilecek bakım kalitesinin artırılması ve yaşam standartlarının yükseltilmesi sosyal devletin en önemli ilkelerinden biridir. Günlük hayatın alışlagelen gereklerini yerine getiremeyen ve başkasının yardım olmadan hayatını sürdüremeyecek olan engellilerin desteklenmesi ve bakım hizmetleri bu noktada önem kazanmaktadır. Bakıma muhtaç engellilere Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı hizmet birimlerinde sunulan bakım modelleri; Evde Bakım Hizmetleri, Gündüzlü Hizmetler, Yaşam Evi-Umut Evi(Toplum Temelli Yaşam Evleri), Huzurevi (Yaşam Evleri), Bakımevi, Yaşam Destek Merkezleri (Evleri/Üniteleri), Süreli ve Sürekli Bakım ve Danışma Merkezi şeklindedir. Engelliye sunulan bu bakım modelleri iki şekilde tasarlanmıştır. Bunlardan ilki engellinin kendi yaşam alanında verilmektedir, bu model “evde bakım hizmeti” olarak adlandırılmaktadır. Diğer bakım modelinde ise engelliye kuruluş ortamında bakım hizmeti verilmektedir.

Bakım hizmetlerinin amacı, bireyin bakıma ihtiyaç duyma nedeniyle yakından ilişkilidir. Bakım hizmetlerinin nihai hedefi bakıma muhtaç bireyin başkasına bağımlı olmaksızın yaşamını sürdürmesini sağlamaktır. Kaza, hastalık ve doğum sonrası bireyde oluşan geçici yeti kaybı dolayısıyla kısa süreli bakım ihtiyacı ortaya çıkabileceği gibi bireyin tıbbi tedaviyle düzelemeyecek fiziksel, zihinsel ya da ruhsal bir engele sahip olması da uzun süreli bakım hizmetinden yararlanmasını gerektirmektedir. Bu durumda bakım hizmetinin ev ortamında mı, kurumsal düzeyde mi sunulması gerektiği konusunda özürünün durumuna göre karar verilmesi gerekmektedir. Ülkemiz açısından bakıldığında; sosyal çevresinde kişiye destek olacak bir yakınının bulunması, istekli ve yeterli düzeyde olması halinde bakım hizmetinin evde sunulması mümkündür. Bakım hizmetinin kesintisiz uygulanmasının gerektiği durumlarda profesyonel müdahale zorunlu olmaktadır (Karataş, 2011:18).

Geçmişten günümüze değin her toplumda bakıma muhtaç engellilerin olması, bakım hizmetlerine önem vermeyi gerekli hale getirmiştir. Batı dünyasında 18.yy dan

itibaren yürütülen bakım hizmetleri, Türkiye de yeni yeni önem kazanmaya başlamış ve bir meslek dalı haline gelmiştir. Teknolojinin ve küreselleşmenin de etkisiyle artık bakım hizmetlerinde profesyonel bakım ön plana çıkmaktadır.

Bakım hizmetlerinin türü ise engellinin ihtiyacına göre şekillenmektedir. Türkiye’de engellilere yönelik kurumsal bakım ve evde bakım hizmeti biçiminde örgütlenen bakım hizmetleri, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nce yürütülmektedir (Altuntaş ve Topçuoğlu, 2016:87). Ayrıca illerde ve bazı ilçelerde kurulan Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışan meslek elemanları tarafından, bakıma muhtaç engelli ve ailesinin ikamet adresinde sosyal inceleme yapılarak engelli için uygun bakım modeline karar verilmektedir. Şimdi bu bakım modellerini inceleyelim.

### **1.3.1. Evde Bakım Hizmetleri**

Sağlık Bakanlığının Evde Bakım Hizmeti Sunumu Hakkında Yönetmeliğine göre; Evde Bakım Hizmeti: Hekimlerin önerileri doğrultusunda hasta kişilere, aileleri ile yaşadıkları ortamda, sağlık ekibi tarafından rehabilitasyon, fizyoterapi, psikolojik tedavi de dahil tıbbi ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde sağlık ve bakım ile takip hizmetlerinin sunulmasını ifade etmektedir. SHÇEK tarafından 2006 yılında başlatılan evde bakım yardımı uygulaması bir bakım sigortası olmayıp, ağır düzeyde bakıma muhtaç özürsüz bulunan ailelere sosyal yardım amaçlı yürütülen bir hizmet modelidir (Karataş, 2011:34).

Evde Bakım hizmetlerinde ki amaç; Bakıma muhtaç engellinin bulunduğu ve alıştığı ortamdan uzaklaştırılmadan, bulunduğu yerde engelli için aileye, maddi manevi ve sosyal destek verilerek engellinin yaşam standartlarını yükseltmektir. Engellinin ailesi genel olarak bakıma muhtaç engellinin kişisel bakım ihtiyaçlarını ve psiko-sosyal ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Evde bakım hizmetleri bakıma muhtaç engellinin daha iyi koşullarda bakılması için ailesine destek vererek ve engelliye bakım konusunda ailenin işlevselliğini artırır. Aileye verilen maddi manevi destek sayesinde engelli bireyin aile yanında bakımı sağlanarak aile bütünlüğü de korunmaktadır.

Bakıma muhtaç bireylerin evde bakımları, yakınları tarafından ve kurumlar



tarafından evde bakılmaları olmak üzere iki ayaklı bir hizmettir. Aile bireyleri tarafından bakılan bakıma muhtaçların yakınlarına devlet evde bakım aylığı adı altında aylık ücret ödeyerek bakılan kişilerin daha kaliteli ve psikolojik açıdan daha rahat bakımlarını hedeflemektedir (Genç ve Barış, 2015:41).

Bakım Hizmetleri hususunda devletler, öncelikle kurumsal bakımı desteklemiş fakat kurum bakımının getirdiği mali yük ve bakıma muhtaç bireyin doğal yaşam alanından koparılmış olması nedeniyle psiko-sosyal durumunun etkilenmesi, yalnızlaşması gibi durumlar ortaya çıkmış bunun sonucunda evde bakım hizmet modeline yönelmişlerdir. Fakat evde bakım hizmetinde bakım veren kişi genellikle bakım konusunda eğitimsiz olup bakım işini engellinin ihtiyaçlarına göre şekillendirmektedir. Evde Bakım hizmeti AÇSHB ve Sağlık Bakanlığının ortak çalışması temelinde gerçekleşir. Sağlık Bakanlığı Bakıma Muhtaç Bireyin tıbbi ve sağlık durumuyla, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ise engellinin maddi manevi ve psiko-sosyal durumuyla ilgilenmektedir.

Evde bakım hizmetine ilişkin Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (AÇSHB) gerekçesi, yatılı bakım kuruluşlarının kapasitesinin yetersizliğinden kaynaklanan bir ihtiyaç neticesinde olduğu yönündedir. AÇSHB 2006 yılında Bakıma Muhtaç engellilerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik çıkarmıştır. Bu yönetmeliğe göre, ağır engelli olup da kendi ihtiyaçlarını asgari derecede karşılayamayan engellilerle aynı evde yaşayan ve bu engelliyle akrabalık bağı bulunan ya da akrabalık bağı bulunmasa bile vasisi olan kişilerin, süreli engelliyle birlikte yaşaması, sürekli bakım ihtiyacını karşılaması ve kişi başına düşen gelir kriterinin de uygun olması halinde, engelliye bakım hizmeti sunmasının karşılığında aylık bir asgari ücret tutarında ücret ödenmesi söz konusudur (Altuntaş ve Topçuoğlu, 2016:185).

Temelinde ağır özürli kişinin bireysel, sosyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir sosyal hizmet türü olan evde bakım uygulamasının, mevcut durumda ülkemizde yalnızca özürlye bakan kişiye aylık verilmesi şeklinde bir tür sosyal yardım ödemesi gibi yürütüldüğü görülmektedir. Evde bakım hizmetinin ağır özürli kişinin yaşam kalitesini yükseltecek şekilde tüm bakım ihtiyaçlarını karşılaması ve sadece ekonomik yoksunluk içindeki ağır özürlyeleri değil, ihtiyaç duyan tüm ağır özürli nüfusu kapsamaması gerekmektedir (BHSEP, 2011-2013:4-5).

Evde bakım hizmetlerinin bakıma muhtaç özürliye ve bakım hizmeti sunan aile bireyine sağladığı pozitif katkının yanında, sağlık harcamalarını azaltması açısından da giderek tercih edilen bir model olarak Dünya’da yaygınlık kazanmaya devam etmektedir (Karataş, 2011:41).

### **1.3.2. Kurum Bakım Hizmetleri**

Türkiye’de engellilere yönelik bakım hizmetlerinden birisi kurum bakım hizmetidir. Kurum bakımı hizmet modeli, iki biçimde yürütülmektedir. İlki, resmi bakım merkezlerinde bakım hizmetinin verilmesi, diğeri de özel bakım merkezlerinde bakım hizmetinin verilmesidir (Altuntaş ve Topçuoğlu, 2016:88). Kurum bakımı bakıma muhtaç engelli birey için aileye ve engelliye verilen desteğe rağmen evde bakılamayacak kadar kötü şartlarda ve yardıma ihtiyacı olması, ailenin engellinin ihtiyaçlarını karşılayamıyor olması durumunda devreye giren bir bakım modelidir.

Bunun yanında bakıma muhtaç kişinin ileri derecede bakıma muhtaç veya kimsesiz olması kurumsal bakım hizmetlerini gerekli kılabilir. Söz konusu bakımı üstlenen aile fertlerinin bakıma muhtaç engelliye yönelik bakım becerilerini başarmaları mümkün olmayan durumlarda bakım merkezlerinde kalıcı kurumsal bakım hizmetleri kaçınılmaz olabilmektedir. Kurumsal sosyal bakım hizmetleri; bakım merkezlerinde genelde tam gün olarak hekimlik, hemşirelik (temel bakım) hizmetleri, meşguliyet tedavisi, konuşma tedavisi, fizik tedavi ayak bakımı, beslenme, sosyal ve manevi hizmetleri ihtiva etmektedir (Seyyar, 2013:121).

Kurumsal Bakım Hizmetleri ülkemizde AÇSHB’ye bağlı resmi devlet kurumlarında ve denetimi AÇSHB’ye ait Özel Bakım Merkezlerinde yatılı ve gündüzlü olarak verilmektedir. Ayrıca Belediyeler ve vakıflar da bakım hizmeti sunabilmektedir. Resmi bakım merkezlerine yerleştirilecek bakıma muhtaç engelliler için engelli raporunda ağır engelli olması ve maddi durumunun iyi olması gibi koşullar aranmamaktadır. Resmi kurumlar için bireyin daha çok bakıma muhtaç olup olmadığı ön plandadır. Fakat Özel Bakım Merkezlerine yerleştirme yaparken sağlık raporunda ağır engeli olma şartı aranmakta ve gelir kriterlerine bakılmaktadır.

Özel bakım merkezlerinde bakılan engelli ve yaşlılar için ilgili kuruma devlet iki asgari ücret tutarında ücret ödeyerek bakılan kişilerin bakım masraflarını

karşılacaktır. Elbette devletin desteklediği bakıma muhtaç kişiler ekonomik yetersizliği olan bireylerdir (Genç ve Barış, 2015:41). Maddi imkânları yeterli olan bakıma muhtaç bireylerin ise Bakım Merkezi ücretleri kendisi veya yakınları tarafından karşılanmaktadır. Bakıma ve barınmaya muhtaç kişilerin ihtiyaçlarını temin etme görevi sosyal devletin ödevleri arasındadır. Bakıma muhtaç ve kendi imkânlarıyla bu hizmeti almayı başaramayan bu insanlara devlet, kurum hizmetleri dâhil fırsat oluşturmak zorundadır (Genç ve Barış, 2015:47).

Doğuştan veya sonradan meydana gelen birtakım hastalıklar, kazalar, yaşlılık gibi durumlar bireyi bakıma muhtaç hale getirebilir. Türk kültüründe bakıma muhtaç bir engelli veya yaşlının bulunduğu hane de diğer aile üyelerinin fedakârlık yapması ve engelli bireye bakması beklenir. Bir başkasının bakım sorumluluğunu üstlenmek hem görevi yerine getiren hem de hizmet alan birey açısından uzun ve yorucu bir sürecin başladığı anlamına gelmektedir. Bu sürecin ne zaman sona ereceğinin ön görülemez olması, belirsizlik duygusunun yaşanmasına neden olmakta ve aileler bakım yükü altında ezilmektedirler (Karataş, 2011:69). Bu gibi durumlarda engelliye bakabilecek maddi ve fiziki güce sahip kimse bulunmaması veya diğer yakınlarının da bakım yükünü üstlenmek istememesi, Kurum Bakım Hizmetlerini dolayısıyla Özel Bakım Merkezlerini zorunlu hale getirmektedir.

#### **1.4. Kurum Bakım Hizmetlerinde Çalışan Meslek Grupları**

**1.4.1. Meslek Personeli:** Aldığı lisans eğitimi ile sosyal çalışmacı, psikolog, psikolojik danışman, gerontolog, çocuk gelişimci, fizyoterapist ve ergoterapist unvanına sahip olanlar ile fakültelerin özel eğitim bölümü mezunlarını ifade etmektedir (EBYÖBMY, 2016:1). Özel Bakım Merkezlerinde çalışan meslek elemanları özetle; engelliye ve ailesine psiko-sosyal destek hizmeti sağlamakta, engellinin bulunduğu durumu kabullenmesi, kuruma uyum sağlaması, sanatsal ve sosyal faaliyetlere katılımını kişisel ve grup çalışmaları ile gerçekleştirmekle görevlidir.

**1.4.2. Bakıcı Personel:** Sağlık meslek liselerinin anestezi teknisyenliği, tıbbi görüntüleme teknisyenliği, tıbbi laboratuvar teknisyenliği, tıbbi sekreterlik, acil tıp teknisyenliği, ortopedik protez ve ortez teknisyenliği, çevre sağlığı teknisyenliği, dış

protez teknisyenliği ve benzeri bölümleri hariç diğer bölümlerden mezun olan, liselerin çocuk gelişimi ve eğitimi, engelli veya yaşlı bakımı bölümü ile bu bölümlerin ön lisans programları mezunu olan ya da Milli Eğitim Bakanlığı onaylı asgari 400 saatlik Engelli Bakım, Yaşlı Bakım, Yaşlı ve Hasta Refakatçisi modüler programı veya yükseköğretim kurumlarının aynı amaçlı, eşdeğer eğitim programlarından sertifika alan kişiyi ifade etmektedir (EBYÖBMY, 2016:1). Adında da anlaşılacağı üzere bakıcı personel sorumlusu olduğu bakıma muhtaç engellinin öz bakım becerilerini yerine getirmesinde yardımcı olur. Engelli kendi öz bakımını yapamayacak durumda ise engellinin kişisel bakımını gerçekleştirmekle yükümlüdür.

**1.4.3. Sağlık Personeli:** Tabip, hemşire ve hemşire yardımcısı, acil tıp teknisyeni/teknikeri, sağlık memuru, ebe ve ebe yardımcısı, sağlık teknisyeni/teknikeri, bedensel engellilere hizmet veren merkezlerde fizik tedavi teknisyeni/fizyoterapi teknikerini ifade etmektedir (EBYÖBMY, 2016:2). Sağlık personeli ise mesleğinin gerektirdiği üzere engelli bireylerin sağlık durumları ile ilgilenerengellilerin kullandıkları ilaç takibi yapmaktadır.

**1.4.4. Temizlik Personeli:** Merkezin genel temizliğini yapan en az ilkokul mezunu personeli ifade etmektedir (EBYÖBMY, 2016:2).

Özel Bakım Merkezleri engelli sayısı ile orantılı olarak yönetmelik gereği bu personelleri çalıştırmak zorundadır. Bu personel grubundan hariç Özel Bakım Merkezleri ihtiyaç durumuna göre aşçı, güvenlik görevlisi, büro personeli istihdam edebilmektedir. Ayrıca Engelli Bireylere yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğine göre; Özel Bakım Merkezlerinde bakılan her otuz altı engelli için bir meslek elemanı ve bir sağlık elemanı, bir temizlik elemanı, her altı engelli için ise bir bakım elemanı istihdam edilmek zorundadır. Ayrıca Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri yönetmeliğine göre engelliler; 0 - 12 yaş kız ve erkek, 13 - 18 yaş kız, 13 - 18 yaş erkek, 19 ve üzeri yaş kadın, 19 ve üzeri yaş erkek olarak yaş ve cinsiyet gruplarına göre planlanır.

## **İKİNCİ BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE**

### **2.1. Çalışma Yaşam Kalitesi**

ÇYK terimi ilk olarak 1960 ların sonlarında General Motors ve United Auto Workers tarafından çalışanların iş memnuniyet seviyesini tarif etmelerinden çıkmıştır (Benhassine ve Boukhemkhem). Diğer taraftan bu eğilimlerin çalışma yaşamı kalitesi kavramı ile vücut bulması geçtiğimiz yüzyılın ikinci yarısında mümkün olabilmıştır. 1960'ların sonlarına doğru General Motors'da çalışan Irving Bluestone "Çalışma Yaşamı Kalitesi" kavramını ilk kez kullandı (Özaslan, 2010:8). Irving Bluestone ÇYK terimini büyük ölçüde çalışanların üretkenliğini artırmada tasarlanan bir program serisi ve çalışanların iş memnuniyetinin ve gelişim seviyesinin farklı bir açıklaması olarak tanımlamaktadır (Benhassine ve Boukhemkhem). Bazı yazarlar ÇYK'nın 50'li yıllardan önce İngiliz kömür ocaklarında yer alan bir hareket olduğunu söylemektedir. 50'ler ve 60'lar boyunca ÇYK'nın iş memnuniyeti, çalışmanın bireyler üzerinde etkisini vurgulayan akıl sağlığı gibi çıktılara odaklanan bir değişken olduğu söyleniyordu (Benhassine ve Boukhemkhem). Kavramın genel bir kabul görmesi ve içeriğinin netlik kazanması ise bundan birkaç yıl sonra düzenlenecek olan bir kongreye rastlar. Toplantı konularından ilki, Batı Avrupa'da "Endüstriyel Demokrasi" olarak bilinen hareketti (Özaslan, 2010:7). Toplantının diğer konusu ise Amerika Birleşik Devletleri'nde çalışma ortamının insanileştirilmesi üzerine bir dizi sosyal bilim teorisinin ortaya çıkmasıydı. Çalışanların işlerine yabancılaşması sorunu karşısında araştırmacıların kendilerine özgü çözüm önerileri vardı. İşte bu iki konunun ele alındığı söz konusu kongrede katılımcılar bu iki hareketin odağını "çalışma ortamında kalite", şimdiki deyimle çalışma yaşamı kalitesi olarak adlandırmışlardır (Davenport,1983, Akt:Özaslan, 2010:8).

#### **2.1.1. Çalışma Yaşam Kalitesinin Tanımı**

Günümüzde bireyler için çalışmak ve herhangi bir iş sahibi olmak yaşamlarında önemli bir yer tutmaktadır. Çalışma yaşamı ve birey etkileşim halindedirler. Çalışmak, para kazanmak, ekonomik özgürlüğe sahip olmak, birey için toplumda bir yer edinmek sosyal bir statü sağlamak anlamlarına da gelebilir. Çalışma yaşamının birey için birçok iyi yönü olmasına rağmen elbette ki zor olan yönleri de vardır. Örneğin bireyin iş yerinde çok stresli ve yoğun bir gün geçirmesi haliyle bireyin fiziki

ve psiko sosyal durumunu etkilemektedir. Zamanının çoğunluğunu işinde geçiren kişi, işinde mutlu olduğu sürece üretkenliği de artacaktır. İşinden memnun olmayan bir çalışanın üretkenliği ve morali düşük, sağlığı kötü, işe gelmeme ve iş değiştirme sıklığı yüksek, çalışma temposu düşük ve kişiler arası ilişkilerinde uyumsuz olacaktır (Kaya, 2011:10).

Geçmiş ve gelecek toplumlar açısından önem taşıyan çalışma yaşamı sürekli bir değişim ve dönüşüm halindedir. Çalışma yaşamının sürekli dönüşüm halinde olması bireyler ve toplumlar üzerinde de etkisini göstermektedir. Yani eski toplumlar ve yeni toplumların çalışma yaşamı ve tüketim biçimi, toplumların ihtiyaçlarının da farklılaşmasından kaynaklanmaktadır. Başka bir ifadeyle fiziksel gereksinimleri karşılamaya yönelik olan çalışma olgusunun, modernleşme sürecinde sosyal gereksinimleri de karşılar hale gelmesiyle toplumsal boyut kazanmasıdır (Güzel, 2008:19).

Anlamı üzerinde literatürde geniş tartışmaların sürüldüğü ve kullanımında farklılıkların görüldüğü çalışma yaşam kalitesi(quality of workinkg life) kavramı, orijinal olarak sanayileşmiş ülkelere ait olup yaşam kalitesi (quality of life) iç içe ve çok sık kullanılan bir deyimdir. Çalışma Yaşam Kalitesi ifadesi Avrupa ülkelerinde genellikle ya makro düzeyde ekonomik ve sosyal boyutlarıyla geniş anlamda ya da mikro düzeyde sosyo teknik örgüt sisteminin bazı alt unsurlarının ön plana çıkarılmasıyla(örneğin, yönetime katılma, işin reorganizasyonu gibi) dar anlamda kullanılmaktadır (Dikmetaş, 2004:56). Araştırma boyunca çalışma yaşam kalitesi kavramı bazen makro bazen de mikro düzeyde ele alınacaktır.

Toplu'ya (1999:224) göre ÇYK; toplumların sosyo-ekonomik gelişme sürecinde oluşan, çalışanların yaptıkları işle ilgili düşünce, tavır ve beklentilerini şekillendiren, yaptıkları işe yönelik sorunların saptanarak çözümlerinin üretilme sürecidir.

“ÇYK” kavramı, 1970’lerde kullanılmaya başlanmıştır. Konuya gösterilen ilgi, o dönemlerden itibaren ekonomik konjonktürün durumuna paralel bir şekilde dalgalanma gösterse de özellikle Avrupa Birliği ve Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) belgelerinde kavrama en azından hedef olarak yer verilmiştir (Tınar ve Ulusoy, 2017:116). Çalışma Yaşam Kalitesi aslında bireyin çalışma koşulları, çalıştığı ortamın

fiziki koşulları ve çalışma yaşamından ekonomik ve sosyal beklentileri ile doğru orantılıdır. eri'ye göre ise çalışma koşulları denilince sadece çalışılan ortamın işyerinin fiziksel koşulları anlaşılmaması gerektiği, çalışanların iş arkadaşları, müdürleri, iş yeri sahibi ile ilişkileri gibi psikolojik koşullar da çok önemlidir. Hatta çoğu zaman psikolojik faktörler fiziksel koşullardan daha önemli duruma gelmektedir.

Psikolojik açıdan çalışma kavramı incelendiğinde birey ile görev arasındaki ilişki anlaşılmaktadır. Burada önemli olan çalışma koşulları ile bireysel özelliklerin birbirine uyum sağlaması ve bir denge noktasına ulaşılması sonucu ortaya çıkan bir durumdur (Uğur, 2010:14). İşveren alışma yaşam kalitesini artırabilmek ve çalışma ortamında yaşanan sorunları en aza indirgeyebilmek için bütün bunları göz önünde bulundurmalıdır. İnsanların yaşam kalitelerinin iyileştirilmesi üzerine yapılan çalışmalar, ekonomik ve teknolojik iyileştirmelerin yeterli olmadığını göstermektedir. Bu yüzden, çalışma yaşamına ve çalışan insanların niteliğine de önem verilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır (<http://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/calisma-yasaminin-kalitesi>)

Martel ve Dupuis, başlangıçta YK kavramının çalışanı örgütte tutabilme, iş güvencesi, gelir ve çıkarlar gibi anlamlar ifade ettiğini, nesnel ltlerin sıralanmasının daha sonraları iş doyumunun temel değerlendirme lt haline gelmesine neden olduğunu ve YK tanımlarının 1980'lerde kavramın znelleşmeye başladığını belirtmektedirler (Martel ve Dupuis, Akt:Aslım. 2013:6). Literatürde alışma yaşam kalitesi ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şu Şekildedir:

Çalışmanın, alışma koşullarının ve çalışma çevresinin insana uygun duruma getirilmesi, çalışanların ekonomik, psikolojik ve toplumsal ihtiyaçlarının, zlem ve beklentilerinin karşılanması, çalışma yaşamından kaynaklanan sorunların en aza indirgenmesidir (İncir:1991:231).

Çalışma yaşamı kalitesi kavramı en genel anlamıyla; çalışanların sadece bedensel değil, aynı zamanda zihinsel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına da önem veren çalışma koşullarını içermektedir (Shulze, 1998). Çalışma Yaşam Kalitesi daha çok çalışan bireyler ile çalıştıkları ortam arasındaki uyumun kalitesi olarak da tanımlanabilir. Çalışma yaşamının kalitesi, iyi bir gözetim, iyi çalışma koşulları,

tatmin edici ücret, sosyal haklar, rekabetçi ödüllendirme sistemi ve önerilerin dikkate alınması anlamına gelmektedir. Bu yolla bireylerin iş tatminleri artırılabilir. Kaliteli bir yaşam sabotaj ve saldırgan davranış eğilimlerini azaltabilecektir. (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005:104). Şu bir gerçektir ki çalışma yaşam kalitesi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişki doğru orantılıdır. Birey çalışma yaşamında mutsuzsa bu doğrudan özel veya aile yaşamını etkileyecektir.

Özkalp ve Kirel(2001:553) çalışma yaşamı kalitesi kavramının, işin insanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmek için gereksinimlerini karşılamaları, iş görenlerin çalıştıkları örgütlere katkı sağladıkları duygusunu edinmeleri, yeteneklerinin farkına varmaları ve yeteneklerini geliştirmelerine olanak yaratan ortamın sağlanmasını içerdiğini belirtmektedir.

Bir diğer tanımlamada; çalışma yaşamı kalitesi, çalışmayı doğrudan ya da dolaylı etkileyen tüm etkenleri içeren bir kavram olarak değerlendirilmiştir. Çalışma yaşamı kalitesini belirleyici etkenler ise: işin yapısı ve örgütlenmesi, ücretler, çalışma ortamı ve koşulları, işte kullanılan teknoloji, endüstriyel ilişkiler, katılım, iş doyumu ve motivasyon, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, sürekli eğitimidir (Üstündağ, 1999: 73).

Çalışma yaşamının bireyin yaşamında bu denli önemli yer tutması, çalışma ortamının iyileştirilmesi, daha mutlu çalışanlar yaratılması açısından önemlidir. Herhangi bir işletmede çalışan personeller kuruluşun vizyon ve misyonunu oluşturan temel unsurlardır. Çalıştığı ortamda mutlu olan bireyin mutluluğu yaşam kalitesine de yansıtacaktır. İşletmelerin veya kurumların buldukları sektörde başarı sağlayabilmesi için çalışma yaşam kalitesini dolayısıyla yaşam kalitesini yükseltmesi bir gerekliliktir.

### **2.1.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları**

ÇYK'nın boyutları literatürde farklı araştırmacılar tarafından çeşitli şekilde tanımlanmış ve boyutlara ayrılmıştır. Can'a(1991:52) göre ÇYK'yı meydana getiren sistemler birbiriyle bir bütün halindedir ve kendisini meydana getiren alt sistemleri tek başına değerlendirmek mümkün değildir. Her biri birbiri ile bütünleşmiş durumdadır (Can, 1991:52). Araştırmanın bu bölümünde çalışma yaşam kalitesinin



boyutları üzerinde yapılan araştırmalar tarihsel süreçte incelenmiş ve tablo halinde sunulmuştur.

**Tablo 1. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutları**

**Kaynak:** D. H. Hall, B. Schneider ve H.T. Nygren, 1970, s.176-190. (Akt:Acar, 2016:41)

Tarih	Kaynak	Çalışma Yaşam Kalitesinin Boyutları
1975	Scobel	İş için sağlanan güvence, kapsamlı ve iyileştirilmiş ödüllendirme programları, verilen ücretler, yetenekleri geliştirmek için fırsatların sağlanması, artış gösteren kurumsal verimlilik
1981	Ronchi	Ahlaki kavramlar
1983	Davis	İçinde bulunulan iş ortamı ve çalışanlarla kurulan ilişkinin verimliliği(tekniksel ve ekonomik boyutlar dâhilinde)
1984	Delamotte ve Takezawa	Çalışanların karşılaştığı problemlerin onların iş tatmine ve verimliliğine karşı olan etki derecesi
1989	Balch ve Blank	Kurum içerisinde çalışanların karşılaşmak durumunda kaldıkları şartlar, koşullar veya durumlar
1989	Hammer	Çalışanın İş güvenliğinin ve süreçlerin tekrar planlanması
1990	Schein	Yapılan işin, çalışanın hedeflemiş olduğu kariyer olanaklarını karşılama durumu, iş tatmini
1992	Walton	Sağlıklı ve Güvenli çalışma koşulları, beceri geliştirme ve fırsatları kullanma olanakları, gelişimin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirme fırsatları, kuruma olan sosyal entegrasyon, kurum içerisindeki yasalar, çalışma ve özel yaşam alanı, çalışma hayatının sosyal boyutu, ve yeterli düzeyde ve adil ücretlendirme
1992	Fields ve Thacker	Çalışan, yönetim ve sendikaların günlük karar alma süreçlerinde ortak hareket etmesi
1992	Lawler	Ticari boyuttaki ilişkiler, yönetim algısı, kurum yapısı, işin düzeni, takım çalışmasının sağlanması, problemlerin ve sorunların çözölme yolu
1992	Schreuder ve Flowers	Fonksiyonlarda ki teknik düzeyde ki yeterlilik, yönetsel yeterlilik, bağımsızlık/özerklik, güvenlik /istikrar, girişimci yaratıcılık düzeyi,hizmet sağlayabilme isteği ve bir hedefe yönelme, yaşamı sürdürme biçimi
1995	Huselid	Eğitimsel koşullar, iş verme süreci ve performansın değerlendirilmesi
1995	Osterman	İşin sağladığı güvence
1995	Vinocur	İşin tatmin edebilme düzeyi

1996	Mckenna	Yönetimsel çeşitlilik, etik davranışlar ve ahlaki düzey
1997	Cohen ve diğ.	Çalışan devir oranı, işin tatmin düzeyi, işe yapılan devamsızlık, işin sağladığı güvence
1998	May ve Lau	Çalışanı ödüllendirebilme, işin sağladığı güvence, gelişim imkânları sağlayarak çalışanın iş tatminini destekleme, uygun işyeri ortam ve koşulları
1999	Danna Griffin	Yaşam doyumunun sağlanabilmesi, iş doyumunun sağlanabilmesi, ücretin yeterliliği, çalışma ortamında ki arkadaşlarla olan ilişki düzeyi ve denetimle ilgili olan memnuniyet düzeyi
2001	Sirgy ve diğ.	Çalışma ihtiyaçlarının tatmin edilmesi: sağlık ve güvenlik koşulları, ekonomik ve aile ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar, takdir/saygı görme ihtiyacı, gerçekleştirme ihtiyacı, bilgi ihtiyacı, estetik ihtiyaçlar

Tablo incelendiğinde çalışma yaşam kalitesi olgusunun farklı bağlamlarda yorumlandığı görülmektedir. Bu yorumlama ve kuramsal paradigmlar içerisinde Walton'un çalışma yaşam kalitesini sınıflandırma şekli yapılan araştırmanın konusu ve amacı açısından önemli ve kapsamlı bulunmuştur. Walton çalışma yaşam kalitesinin boyutlarını 8 madde üzerinden sınıflandırmıştır. Bu boyutlar sırasıyla aşağıda açıklanmıştır. Bu doğrultuda Özel Bakım Merkezi Personelinin Çalışma Yaşam Kalitesi, Walton'un çalışma yaşam kalitesini incelediği boyutlar üzerinden ele alınmış ve açıklanmıştır.

### 2.1.2.1. Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları

Güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturmanın temel faktörlerinin; makul iş saatleri, çalışana uygun fiziksel çalışma koşulları, hastalanma ve yaralanma riskini en aza indirecek iş güvenliği tedbirlerinin alınması, işin kişinin hayatını sağlıklı bir şekilde devam ettirebilmesini sağlayacak sağlık haklarını bulundurması olarak belirtilebilir (Erbil, 2016:14). Bireyler gerek özel yaşam alanlarında gerekse de iş hayatlarında temel ihtiyaçlar paradigmasından hareketle kendilerini güvende hissetme ihtiyacını giderme yönünde çaba içerisinde bulunurlar. Kendini güvende hissetmeyen bir bireyden sağlıklı davranışlar beklemek mümkün görünmemektedir.

Çalışma yaşamı içerisinde de toplumsal bir varlık olan insan huzurlu bir ortam sağlıklı bir çalışma yaşamına sahip olmayı doğal bir hak olarak görebilir. Birey için güven ve sağlık olgusu birbiri ile ilişkili sosyal olgular olarak değerlendirilmektedir.

İşverenin bireyden verimli, kaliteli bir iş bekleme durumu bireyin kendini güvende hissetmesi ve sağlıklı iş ortamı ihtiyacının karşılanması ile doğrudan alakalı olarak görülmektedir. Örneğin mesai saati çok uzun olan ve ağır işlerde çalışan bireylerin çalışma yaşam kalitesi haliyle özel yaşam kalitesini de negatif yönde etkileyecektir. Ayrıca tehlikeli işlerde çalışanların da iş yerlerinin iş güvenliğini yeterli düzeyde sağlayamaması bireylerin çalışırken kendilerini güvende hissetmemeleri nedeniyle çalışma performansını olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle işverenlerin bu koşullara önem vermeleri çalışanların güvende olmasını ve daha rahat çalışmalarını sağlayacaktır.

### **2.1.2.2. Beceri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları**

Endüstri Devrimi ile iş küçük parçalara bölünmüş, sıkı kontrol getirilmiş ve beceri geliştirilmeye başlanmıştır. Boyut otonomi, çok yönlü becerileri kullanma ihtiyacı, çalışana işlev ile ilgili tüm süreç hakkında bilgi verme, işin benimsetilmesi ya da işten ayrılmayı, işle ilgili planlamayı içermektedir (Dikmetaş, 2006:171).

Çalışanın iç kontrol düzeneklerinin yanı sıra dış kontrol düzeneklerine de hâkim bir şekilde uyum sağlayabileceği işleri yapması, çalışan bireyin çeşitli beceri ve yeteneklerini sergileyebilmesi, iş sürecinin bütününe hâkim olup işi planlayabilmesi ve yapım aşamasının da sürece dâhil edilmiş olması türünde maddeleri kapsamaktadır (Acar, 2016:21). Çalışma ortamı içerisinde bireyin severek yaptığı, sonucunu görebildiği bir iş olması bireyin sosyal anlamda kendini yeterli, faydalı görmesini sağlayan temel faktörler içerisinde değerlendirilebilir. Çalışanların yaptıkları işte kendi beceri ve üreticiliklerini ortaya çıkarabildiği takdirde, bu durum bireyin psikolojik olarak iyi hissetmesini ve çalışma azminin kuvvetlenmesini sağlayacaktır. Yani birey haz duyduğu işe istek ve hevesle gelip gidecektir. Çalışma yaşamında kalite ve becerinin, üst seviyelere ulaşabilmesi için çalışanın takdir edilmesi ve kendisi ile ilgili alınan kararlara ortak edilmesi büyük önem taşımaktadır. Yalnızca işin bitirilmesi süreci değil, tamamlanan iş için çalışanın kendini değerli, yeterli hissetmesi için takdir edilmesi çalışanın motivasyonunu artırmaktadır. Dolayısıyla da çalışan daha sonraki iş sürecinde daha istekli ve nitelikli çalışma sağlayacaktır.

### 2.1.2.3. Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları

Boyut, öncelikle kariyer fırsatları üzerine odaklanmaktadır. Çalışanın iş yaşamında terfi edebilme fırsatları, istihdam ve gelir güvenliğinin ne düzeyde olduğu, iş yaşamında gelecekte elde ettiği bilgileri ne derece kullanabileceği, yeteneklerinin kullanılması gibi konularla ilgilidir (Dikmetaş, 2006:171). Bu boyutta çalışanların kendilerini çalıştıkları işte sürekli geliştirmesi ve yaptıkları işin daha iyi nasıl olabileceği üzerinde durulmuştur. Bireylerin sosyal yaşamının büyük bir kısmı çalıştıkları iş yerlerinde geçmektedir. Çalışanın işi ile ilgili sosyal yaşamında elde ettiği deneyim ile özel yaşamında yaşadığı doyumunu (iş) birbiri ile ilişkilidir. Yani birey işini nitelikli bir biçimde geliştirir, elde ettiği fırsatları değerlendirirse, bireye kendisini geliştirebileceği ortam sağlanırsa bireyin çalışma azminin ve motivasyonunun artması sağlanabilir. Dolayısıyla, çalışan bireylerin günün büyük bir kısmını çalıştıkları ortamda geçirmeleri nedeniyle, işverenler veya kurumların bireyin çalışma hayatına sağlayacağı katkı sağlayacağı için bu durumu göz ardı etmemeleri gerekmektedir.

Çalışma yaşam kalitesi, yalnızca çalışanların ücretlerinin iyileştirilmesi anlamına gelmemektedir. Çalışanların işyerinde ki faaliyetlerinin bir iş olmaktan ziyade kariyer fırsatı olarak görmesi sürekli gelişimin çıkış ve ilerleme noktasıdır. Bu nedenle çalışanların kurumlarından en önemli beklentileri pozisyon düzeyi ve yükselme olanaklarıdır (Acar, 2016:23). Bu amaçla, çalışanların işlerinde daha başarılı olmaları için belirli periyotlarda hizmet içi eğitimler verilebilir.

ÇYK'nın daha iyi hale getirilmesi için önemli maddelerden biride çalışan personelin çalışma şartlarının iyileştirilmesi ve bu konuda personel ile ortak çalışma sağlanmasıdır. Personel ile ortak çalışılması ve çalışanların fikirlerine değer verilmesi sonucunda çalışan personelin kendini değerli hissetmesi ve motivasyonu sağlanmaktadır. ÇYK kariyer planlamasıyla yakından ilgilidir. Planlama yapmak hem sürtüşmelerin azalmasına ve iş doyumunun artırılması için nelerin gerekli olduğunun belirlenmesine katkı sağlar. Kariyer planlaması aynı zamanda çalışanın şu an yaptığı işte değil geleceğe yönelik beklentilerinde yetiştirilmesini gerektirir (Uğur, 2005:10).

#### **2.1.2.4. Organizasyona Sosyal Entegrasyon**

Çalışanın kişisel kimlik ve kendine saygı kazanıp kazanamayacağı, sosyal ve siyasal eşitlik, destekleyici ekip çalışması ve kişiler arası açıklık gibi çalışana özgü nitelikler yoluyla belirlenir (Dikmetaş, 2006:171).

Bireyin çalışmaya yüklediği değer /anlam ve toplumsal faktörler (demografik yapı, inanç, gelenek ve görenekler) bireyin çalışma kültürünün temelini oluşturmaktadır. Toplumsal değişkenler ve bireysel farklılıklar ile her birey çalıştığı kuruma ve icra etmekte olduğu işe yeni bir kültür algısı ile başlar ve sürdürür. Çalışma kültürünün, bireylerin psikolojik durumu ve sosyal yaşantısına etkisi yadsınamayacak kadar büyüktür. Mesela karşı cins ile iletişim noktasında çekingen tavır sergileyen ve bu gelenek ile yetişmiş bir birey, bu alışageldiği, öğrendiği tutumu iş ortamına yansıtabilir. Dolayısıyla da iş yerinde davranışlarını, ilişkilerini bu şekilde biçimlendirdiği takdirde bu etki iş yerindeki sosyal ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilir.

ÇYK'nın çalışma ortamında daha iyi hale getirilebilmesi için çalışanlar arasında ki uyum, iletişim ve bütünleşmenin derecesi önemlidir. Personelin arasındaki iş birliği ve ekip ruhu kurumun başarı sağlayabilmesi ve daha iyi hizmet verebilmesi için önemli bir faktördür. Çalışma ortamında aynı sistemde çalışan personelin bilgi ve becerileri doğrultusunda gruplar oluşturulması takım ruhunu ön plana çıkaracaktır. Ayrıca yöneticilerin personeline sahip çıkması ve personelinin kariyer gelişimi için yetki ve yönetmelikleri onlarla paylaşması gerekmektedir.

#### **2.1.2.5. Organizasyondaki Yasalar**

Çalışanın sahip olduğu kişisel hakların neler olduğu, bu hakların nasıl korunacağı, örgütün kişisel dokunulmazlığa duyduğu saygı, özel yaşamın gizliliği, bireyler arası farklılıkları hoş görüp konuşma özgürlüğüne izin verilmesi ve işle ilgili tüm konularda hukuki eşitlik sağlaması konularını ifade etmektedir (Dikmetaş, 2006:171). Her kuruluşun kendine has kuralları bulunmaktadır. Bireyler de çalıştıkları kurum ve iş yerlerinin kurallarına uymakla yükümlüdürler. Kurallara bağlılık aslında çalışanların kişisel dokunulmazlığını, fikirlerini ifade edebilmesini ve eşitlik haklarından faydalanmasını aynı zamanda çalıştığı örgüt tarafından da

korunmasını içerir (Demir, 2016:24).

Çalışma yaşam kalitesi kapsamında bireylerde iş ahlakının da oluşması kurumsallaştırılması çalışanlar açısından önem arz etmektedir. Organizasyonları bütünleyen ve yönlendiren temel kural, ilke ve değerlerin korunması yani kurum kültürünün oluşturulması ve sürekliliğinin sağlanması, kurum ile toplum arasında kültürel bütünleşmenin sağlanması, kültürel değerlerin kurum içinde yayılımının gerçekleştirilmesi çalışma yaşamında kaliteyi artıran öğeler arasında yer almaktadır (<http://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/calisma-yasaminin-kalitesi/195>). Günün neredeyse büyük bir bölümünü iş ortamında geçiren bireyin çalışma kültürü, çalıştığı ortamda meydana gelen etkileşim örüntüsünden meydana gelmektedir.

#### **2.1.2.6. Çalışma ve Özel Yaşam Alanı**

Çalışan birey günlük yirmi dört saat olan zaman diliminin bir kısmını çalışmaya bir kısmını özel yaşamına ve bazen de geriye kalan kısmını sosyal aktiviteye ayırmaktadır. Kişinin çalışan rolü ile yaşamdaki diğer rolleri arasında denge olmalıdır. Denge kavramı, çalışanın çalışma saatlerini, kariyer beklentilerini ve sürekli taşınmasını gerektirmeyen ilerleme ve terfi olanaklarını, ailesine ve arkadaşlarına zaman ayırmasını içine almaktadır (Dikmetaş, 2006:171). Çalışmaya ayrılan zamanın özel yaşama ayrılan zamana müdahalesi insanın ruhsal sağlığını olumsuz etkilemektedir. Benzer şekilde özel yaşamın çalışma yaşamına olan müdahaleci de yönü de birtakım olumsuzluklara neden olacaktır (Şalap, 2016:55).

Çalışan bireylerin çalışma yaşamı ve özel yaşamı birbirinden bağımsız düşünülmemelidir. Örneğin çalışma saatleri çok uzun veya düzensiz olan bir meslek grubunda birey ailesine ve sosyal aktiviteye zaman ayıramadığı için stres düzeyi artacak ve buda çalışma yaşamını olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle kurumlar bireylerin çalışma düzenlerini bütün bunları göz önünde bulundurarak ayarlamalıdır. Çalışma yaşamı ve özel yaşamı arasındaki dengeyi sağlayan çalışanların verimliliği artacak çalışma yaşam kalitesi de yükselecektir.

#### **2.1.2.7. Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu**

Çalışanların örgütün topluma yararlı ve zararlı etkileri, ürünlerinde israf edilmiş maddeler, pazarlama teknikleri, işe alma yöntemleri, gelişmekte olan ülkelerle

ilişkileri, politik kampanyalara katılım gibi konularda sosyal sorumluluklarını yerine getiren kurum olarak algılayıp algılamadığını ifade etmektedir (Dikmetaş, 2006:171). Çalışan bireylere güvende oldukları hissini verilmesi, devamlı olarak kendilerini geliştirmeleri için imkânların sağlanması, çalışma alanlarının bireylerin isteklerine göre düzenlenmesi gibi durumlar daha mutlu bireylerin kurumlarda çalışmalarını sağlamaktadır (Polat, 2016:42).

Çalışanın kurum içerisinde kaliteli hizmet sunabilmesi, çalışma alanında motivasyonunun yüksek olması, işini severek ve önem vererek yapması, çalıştığı kurumu içselleştirerek örgütsel bağlılık derecesinin yüksek olmasına ve bunlarında çalışanın çalışma yaşam kalitesinin artmasına doğrudan sebebiyet vermesine bağlıdır (Acar, 2016:32).

#### **2.1.2.8. Yeterli ve Adil Ücretlendirme**

ÇYK'ya etki eden en önemli unsur birçok araştırmacı tarafından çalışanın emeği karşılığında kurumdan aldığı ücretler olarak nitelendirilmektedir. Ücret sistemi içerisinde çalışanların tatmin duygusunun artı ya da eksi yönde artışı en değişken noktadır (Acar, 2016:33) Çalışma yaşam kalitesinin yüksek olması için gerekli olan en önemli etkenlerden biride şüphesiz çalışanın aldığı ücretlerdir. Eğer ki çalışan birey yaptığı işin ve verdiği emeğin karşılığında aldığı maaşı yeterli görüyorsa bu çalışma yaşam kalitesini artıracaktır.

Dikmetaş(2004:77) ücretlendirme sisteminin, çalışanlar açısından çok kritik bir konu olduğunu, çalışanların tatmin veya tatminsizliğinin en önemli kaynağı olarak görmektedir. Bu nedenle çalışanlar arasındaki ücretlendirme sisteminin adil ve doğru bir şekilde yapılması gerekirse bu aşamaya çalışan personelin de katılım sağlaması gerektiğini vurgulamaktadır. Çalışanlar arasında adil ve eşit ücretlendirme yapılması, çalışanların işe bağlılığını artıracak ve bireylerin işten ayrılma gibi düşüncelerini engelleyecektir. Çalışan bireyin verdiği emek karşılığı aldığı ücret iş tatmini önemli ölçüde etkilemektedir.

## 2.2. İş Tatmini Kavramı

### 2.2.1. İş Tatmini Tanımı

İş tatmini bireylerin yaptıkları işten duydukları mutlulukla, doğru orantılı olarak artmaktadır. İş tatmini engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanların işlerine devam etmeleri, işlerinden hoşnut olmaları ve dolayısıyla daha verimli bir şekilde çalışmalarını sağlayan bir öncül niteliğindedir. Başka bir ifade ile iş tatmininin yüksek olması sosyal hizmet alanında çalışanların daha kaliteli, verimli ve istekli çalışacaklarının bir belirtisidir(Oktar, 2015:31). Özkalp ve Kırel (2001), iş tatminini “çalışanların işine karşı geliştirdiği tutumlar” olarak tanımlamışlardır.

İş tatmini, iş görenlerin bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel, fizyolojik, ve ruhsal duygularının bir belirtisidir. İş tatmini denince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile işçinin, “beraber çalışmasından zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmesinin sağladığı mutluluk” akla gelmektedir (Şimşek ve diğ., 2003:150).

Locke(1969) iş tatmini kavramını “bireyin bir işten beklediği ile iş sonuçlandırıldığında elde ettiklerinin fonksiyonu” olarak tanımlamıştır(Bakan ve Büyükbeşe, 2004:7). İşle ilgili yüksek ücret, yükselme imkânlarının yeterli olması, iş arkadaşları ile ilişkiler, görev çeşitliliği, çalışma yöntemi ve hızının sıkı biçimde denetimi gibi faktörler iş tatmininin belirleyicileri olarak görülebilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 118). İş tatmini sağlayan faktörler yalnızca ücret veya çalışma koşulları gibi maddi nitelikte olmayıp, çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler, liderlik tarzı, örgütsel destek, yardım etme davranışı, grup davranışı, sosyal baskı gibi pek çok diğer faktörlerle de ilişkilidir(Oktar, 2015:33).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ÖZEL BAKIM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### 3.1. PROBLEM CÜMLESİ VE ARAŞTIRMA SORULARI

Yapılan araştırmalarda bakıma ihtiyacı olan engelli sayısının sürekli arttığına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Bu durum bakım konusunun önemini ortaya koymaktadır. Bakıma muhtaç engellilerin bakımı konusunda aileler bazen yetersiz kalmaktadır. Ailelerin yetersiz kaldığı durumlarda bakım yükünü devlet veya devlete bağlı Özel Kuruluşlar dolayısıyla bakım personelleri devralmaktadır. Bu çalışmanın konusu; Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personelin çalışma yaşam kalitesinin demografik özelliklerine göre değişkenliğini belirlemek ve çalışırken karşılaştıkları sorunları tespit ederek çözüm önerisinde bulunmaktır. Özel Bakım Merkezlerinde kalmakta olan engellilerin bakımını gerçekleştiren personelin verdiği hizmet ile ilgili karşılaştığı sorunların ortaya konulması araştırmanın temel problemidir.

#### Araştırmanın Soruları;

1. Araştırma kapsamında yer alan özel bakım merkezi personellerinin genel özellikleri nelerdir?
2. Araştırma kapsamında yer alan özel bakım merkezi personellerinin demografik özelliklerine göre çalışma yaşam kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Çalışanların genel olarak yaşam kalitesi ile ilgili oluşturulan hipotezler ise şu şekildedir;

H<sub>1</sub>=Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları

H<sub>2</sub>=Becerileri geliştirme ve kullanma fırsatları

H<sub>3</sub>=Sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları

H<sub>4</sub>=Organizasyona sosyal entegrasyon

H<sub>5</sub>=Çalışma ve özel yaşam alanı

H<sub>6</sub>=Çalışma yaşamının sosyal boyutu

H<sub>7</sub>=Personellerin işten ayrılma niyetleri

H<sub>8</sub>= Genel olarak çalışma yaşamına kalitesi,

- Cinsiyete
- Yaşa
- Medeni Duruma
- Eğitim Durumuna

- Personellerin gelir durumlarına ilişkin değerlendirmelerine
- Haneye giren toplam gelir miktarına
- Personellerin özel bakım merkezindeki görev gruplarına göre
- Çalışma yılına
- Bakıma muhtaç engellilere yönelik bir seminere vs. katılıp katılmama durumuna
- Alınan eğitim türüne
- İş değiştirme düşüncesine

göre bir farklılık göstermektedir.

3. Araştırma kapsamında yer alan özel bakım merkezi personellerinin çalışma yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Bu araştırma sorusuna yönelik olarak ise test edilen hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur;

$H_0$ = Özel bakım merkezi personellerinin çalışma yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

$H_1$ =Özel bakım merkezi personellerinin çalışma yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

### **3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ**

Toplumsal yapıda sosyal olgular, sosyolojik kavramlar birbiri içine geçmiş bir nitelik arz etmektedir. Araştırmamızın da temel konusu olan bakım merkezleri personelinin çalışma yaşam kalitesi, hizmet verilen dezavantajlı engellilerin bakım kalitesini doğrudan etkileyen sosyal bir olgudur. Engelli, engellinin bakımı, bakım hizmetini sunan personelin çalışma koşulları doğrudan veya dolaylı olarak etkileşim içindedir. Yapılacak bu çalışma ile dezavantajlı bir grup olan engellilerin bakım hizmeti niteliğinin daha iyi hale getirilmesi için öneriler geliştirmek amaçlanmaktadır. Özel Bakım Merkezi Personelinin çalışma yaşam kalitesi bakım hizmetine ilişkin kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Personelin kurumla, engelli ile engellinin ailesi ile olan etkileşiminin daha iyi hale getirilmesi hizmetin profesyonel olarak sunulması için gereklidir. Bakıma ihtiyacı olan engellilerin yeterli yaşam şartlarına ulaştırılması, yaşam kalitelerinin yükseltilmesi ve bakıma muhtaç engellilerin almış oldukları

hizmet düzeyinin daha iyi hale getirilmesi amacıyla Özel Bakım Merkezleri kurulmaktadır.

Yani Özel Bakım Merkezleri bu anlamda sosyal yaşamın ve sosyal devletin bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bakıma muhtaç engelli bireylere hizmet sunarken hizmet alan engellinin ve bakım verenin güvenliğini ve memnuniyetini esas alarak bakıma muhtaç engellinin mahremiyetini, saygınlığını ve onurunu korumayı amaç edinmiştir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bakım hizmetlerinde kaliteyi artırmak amaçlı politikası gereğince; erişilebilir ve sürdürülebilir bakım hizmet modelleri ile tüm engelli bireylerin toplumsal hayata tam katılımlarının sağlanması amaçlanmaktadır. Ayrıca bu alanda yapılan çok fazla çalışma olmaması da çalışmamızın önemini arz etmektedir.

### **3.3. ARAŞTIRMANIN MODELİ**

Bu araştırma, Özel Bakım Merkezlerinde çalışmakta olan personellerin çalışma ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesine yönelik bir tespit yapmayı amaçlamakta olan betimsel ve analitik bir çalışmadır. Araştırma Kayseri’de bulunan özel bakım merkezlerinde aktif olarak çalışmakta olan 268 personele nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Anket formunun personellere ilişkin demografik ve iş ile ilgili tanımlayıcı bilgilerin elde edileceği 1. Bölüm, çalışma yaşam kalitesi ölçeğinin bulunduğu 2. Bölüm ve iş tatmini ölçeğinin bulunduğu 3. Bölüm olmak üzere üç bölüm olarak tasarlanmıştır. Araştırma tekniğinin anket olması ve anketlerin tarafimca yardım almadan, uygulanmış olması da araştırmanın yorucu ve güzel bir yanı olmuştur.

### **3.4. VERİ TOPLAMA ARACININ HAZIRLANMASI**

Anket soruları daha önce yapılmış çalışmalardan uyarlanan sorulardan ve hazır ölçeklerden oluşturulmuştur. Ankette personellerin demografik ve iş ile ilgili genel özelliklerine ilişkin 10 soru bulunmaktadır. Çalışma yaşam kalitesi ölçeğinde 25; iş tatmini ölçeğinde ise 20 ifade bulunmaktadır. Ölçeklerdeki ifadeler katılımcılara 5’li likert ölçek şeklinde yöneltilmiştir. Çalışma yaşam kalitesi ölçeğinde, 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum ve 5- Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde puanlanmıştır. İş tatmini ölçeğinde ise 1- Hiçbir zaman, 2-

Nadiren, 3-Bazen, 4-Sık sık ve 5-Her zaman şeklinde puanlanmıştır.

### **3.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ**

Kayseri ilinde de Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı resmi 1 Engelli Bakım Merkezi, özel sektöre de ait 3 Engelli Bakım Merkezi olmak üzere toplamda 4 tane Bakım Merkezi bakıma muhtaç engelliler için hizmet vermektedir. Araştırmanın evreni Kayseri ilinde bulunan Bakım merkezleridir. Örneklem olarak ise özel sektör tarafından işletilen ancak denetimini Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nün üstlendiği Kayseri de bulunan Özel Bakım Merkezleri seçilmiştir. Bu çalışmada bakım veren personelin çalışma yaşam kalitesi düzeyine bakılacaktır. Bu bakım merkezlerinde çalışan personel sayıları araştırmanın yapıldığı tarihlerde şu şekildedir: Özel İhtisas Bakım Merkezi Personel sayısı 136 anket uygulanan personel sayısı 98, Özel Yuvam Bakım Merkezi Personel Sayısı 155 anket uygulanan personel sayısı 135, Nevrez Sadi Kocaoğlu Bakım Merkezi Personel Sayısı 37 anket uygulanan personel sayısı 35 dir.

### **3.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Yapılan araştırma Kayseri de bulunan Özel Bakım Merkezlerinde bakıma muhtaç engellilere bakım hizmeti veren personel ile gönüllülük esasına dayalı olarak anket tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılarla anket yapıldığı tarihte çalışan bazı personellerin yıllık izinde ve doğum izninde olması nedeniyle, ayrıca Özel ihtisas Bakım Merkezi personelinin üç vardiya şeklinde çalışıyor olması sebebiyle gece (23.59-08.00) vardiyasına ulaşmakta zorluklar yaşanmıştır. Çalışan personele tarafımdan yardım almadan bire bir anket uygulanmış olması araştırmanın en zor kısımlarından biri olmuştur. Katılımcılara bire bir anket tekniği uygulandığı esnada şef pozisyonundaki personelin zaman zaman anketör ve katılımcıya sorulan sorular ve verilen cevaplarla ilgili müdahalelerde bulunmuştur. Ayrıca bakım merkezlerinde ruhsal ve zihinsel engellilerin bulunduğu alanlarda çalışan personel ile anket yapılırken engellilerin birtakım müdahalelerine maruz kalınmıştır. Yine çalışanlar bazı anket sorularını anlamakta zorlanmış fakat tarafımdan sorular kendilerine açıkça izah edilmiştir. Araştırmanın geçerliği ve güvenilirliği açısından yeterli sayıda personel ile görüşme yapıldığı güvenilirlik testleri ile ortaya konulmuştur

### 3.7. ARAŞTIRMA VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmamız için anket uygulandıktan sonra elde edilen veriler SPSS 22 paket programına aktarılmış ve gerekli analizler yapılmıştır. Ankete ilişkin bulgular, araştırma amacı doğrultusunda hazırlanan araştırma soruları ve hipotezler göz önünde bulundurularak “Araştırmaya Katılan Personelin Sosyo-Demografik Özellikleri”, “Araştırma Kapsamında Yer Alan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Tutumları”, “Bakım Merkezlerinde Çalışan Personellerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini İle İlişkisi” şeklinde oluşturulmuş üç başlık altında sunulmuştur.

Çalışma Yaşam Kalitesi ile ilgili ifadeler 7 grup altında ele alınmıştır. Her bir boyuta ilişkin ve genel ölçeğe ilişkin olarak güvenilirlik analizi yapılmış ve güvenilirlik katsayısı olarak Cronbach’s Alpha değeri kullanılmıştır. “Organizasyona sosyal entegrasyon” boyutu ile ilgili ölçekte bir soru yer alması nedeniyle güvenilirlik analizi yapılamamıştır.

**Tablo 1: Boyutlara Göre Güvenirlilik Katsayısı**

Boyutlar	Cronbach’s Alpha	Boyuttaki ifade sayısı
Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları	0,26	5
Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları	0,79	6
Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları	0,73	2
Organizasyona Sosyal Entegrasyon	*	1
Çalışma ve Özel Yaşam Alanı	0,74	2
Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu	0,85	6
İşten Ayrılma Niyeti	0,86	3
Tüm Boyutlar	0,84	25

\*Analiz yapılamamıştır.

Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeğine ilişkin boyutların güvenilirlikleri incelendiğinde “Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu”, “İşten Ayrılma Niyeti” ve “ Genel Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği ”ne ilişkin güvenilirliğin yüksek olduğu diğer boyutların ise düşük güvenilirlikte olduğu görülmüştür.

Araştırma anketinde yer alan Çalışma Yaşam Kalitesi ile 5’li likert şeklinde katılımcılara yöneltilmiş ancak ölçekteki her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları gösterilirken “Kesinlikle Katılıyorum” ile “ Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılmıyorum” ile “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilerek 3’lü likert ölçek haline getirilmiştir.

Araştırmada personellere ilişkin demografik özellikler ile iş ile ilgili tanımlayıcı özelliklere yönelik tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzde) uygulanmış ve elde edilen sonuçlar grafikler ile sunulmuştur. Çalışma yaşam kalitesi boyutlarının bağımsız değişkenlere göre değerlendirilmesinde ise iki grup arasındaki ilişkiyi tespit etmek için parametrik testlerden Bağımsız örneklem t testi, üç ve daha fazla gruplu karşılaştırmalarda ise tek yönlü anova testi uygulanmıştır. Saplanan anlamlı farklılığın kaynağı ise Tukey analizi ile bulunmuştur. Tek bir ifade bulunan “Organizasyona Sosyal Entegrasyon” boyutundaki ifade ile bağımsız değişkenler karşılaştırılırken ise ki kare analizinden faydalanılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak cevap aranan sorulardan bir olan “Bakım merkezi personellerinin çalışma yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında bir ilişki var mıdır?” sorusuna cevap verebilmek için ise iki ölçek arasındaki ilişkiyi test edebilmeyi sağlayan Korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Analizler yapılırken anlamlılık düzeyi  $P=0,005$  olarak alınmıştır.

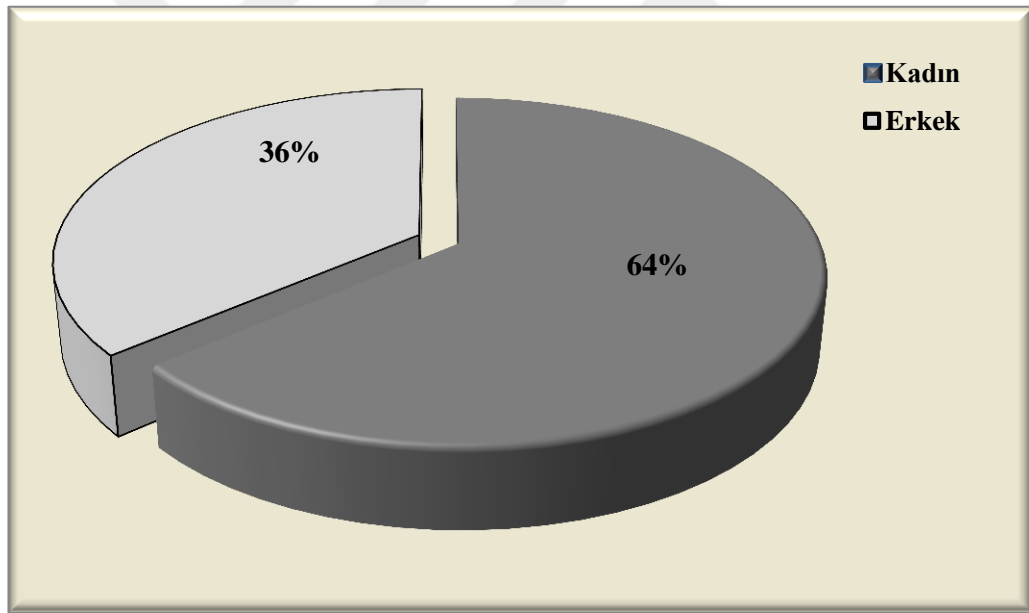
### **3.8. BULGULAR VE YORUM**

Özel Bakım Merkezlerinde çalışmakta olan personellerin çalışma ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesine yönelik bir tespit yapmayı amaçlayan bu araştırma, Kayseri’de bulunan özel bakım merkezlerinde aktif olarak çalışmakta olan 268 personele anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde, belirlenen araştırma sorularından yola çıkarak araştırma alanından toplanan verilerin istatistiksel analizi ile elde edilen bulgular ve bunların yorumlanması verilecektir. Araştırma bulguları; “Araştırmaya Katılan Personelin Sosyo-Demografik Özellikleri”, “Araştırma Kapsamında Yer Alan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Tutumları”, “Bakım Merkezlerinde Çalışan Personellerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini İle İlişkisi” olmak üzere üç başlık altında sunulacaktır.

### 3.8.1. Araştırmaya Katılan Personellerin Sosyo-Demografik Özellikleri

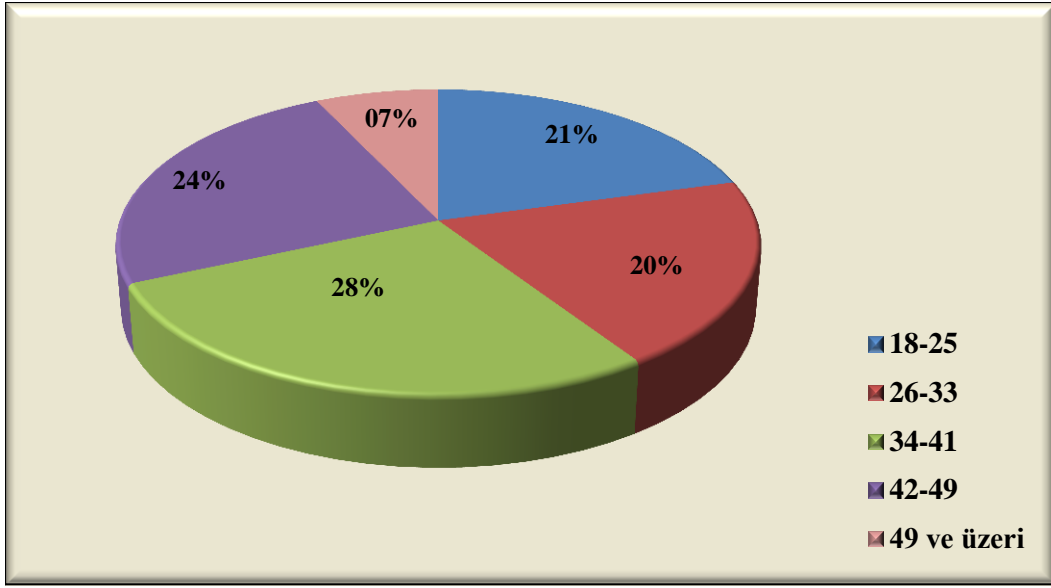
Araştırmanın bu bölümünde, Kayseri ilinde bulunan bakım merkezlerinde çalışmakta olan personellerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, haneye giren toplam gelir, görevi, çalışma süresi ile ilgili elde edilen verilerin frekans ve yüzde dağılımları tablo olarak gösterilmiş ve yorumlanmıştır. Bu bulgular araştırmaya katılan bakım merkezi çalışanlarının genel özellikleri hakkında tanımlayıcı bilgiler elde edilmesini sağlayacaktır. Ayrıca araştırma anketinde personellerin yapmakta oldukları iş ile ilgili bir eğitim alıp almadıkları, iş yerinden ayrılmak isteyip istemedikleri konusundaki fikirlerini tespit etmek amacıyla yöneltilen sorular da burada analiz edilmiştir.

Bu bağlamda çalışmada ilk olarak “Araştırma kapsamında yer alan özel bakım merkezi personellerinin genel özellikleri nelerdir?” sorusuna cevap aranmış ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır.



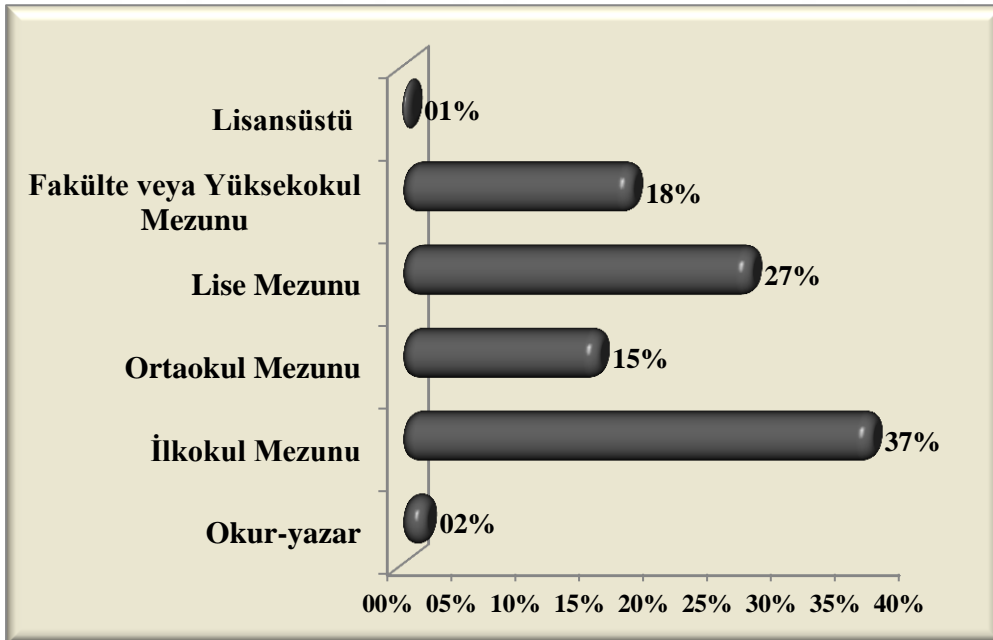
**Grafik 1: Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Dağılım**

Araştırmaya katılan özel bakım personellerinin cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde, araştırma kapsamında bulunan katılımcıların %63,8'inin kadın, %36,2'sinin ise erkeklerden oluştuğu görülmüştür.



**Grafik 2: Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Dağılım**

Katılımcıların yaş durumlarına ilişkin dağılım incelendiğinde araştırma kapsamında bulunan bireylerin %20,7'sinin 18-25; %20'sinin 26-33; %28'inin 34-41 ve %24,4'ünün 42-49 yaş aralığında olduğu gözlenirken 49 yaş ve üzeri olan bireylerin oranı ise %7,1 olarak tespit edilmiştir.

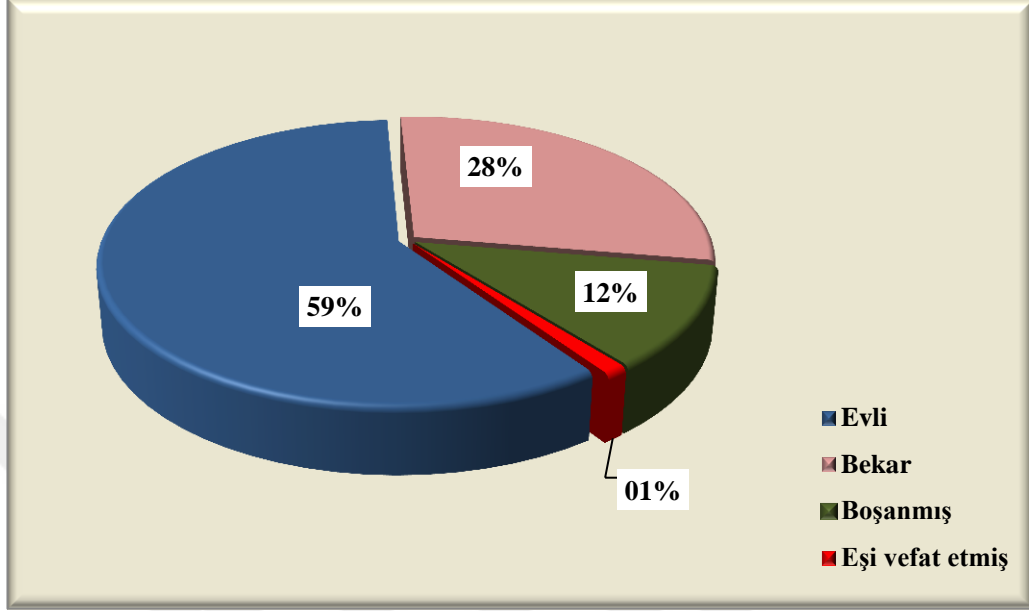


**Grafik 3: Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Dağılım**

Araştırmaya katılan personellerin eğitim durumlarına ilişkin bulgular değerlendirildiğinde, katılımcıların %37'sinin ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir.

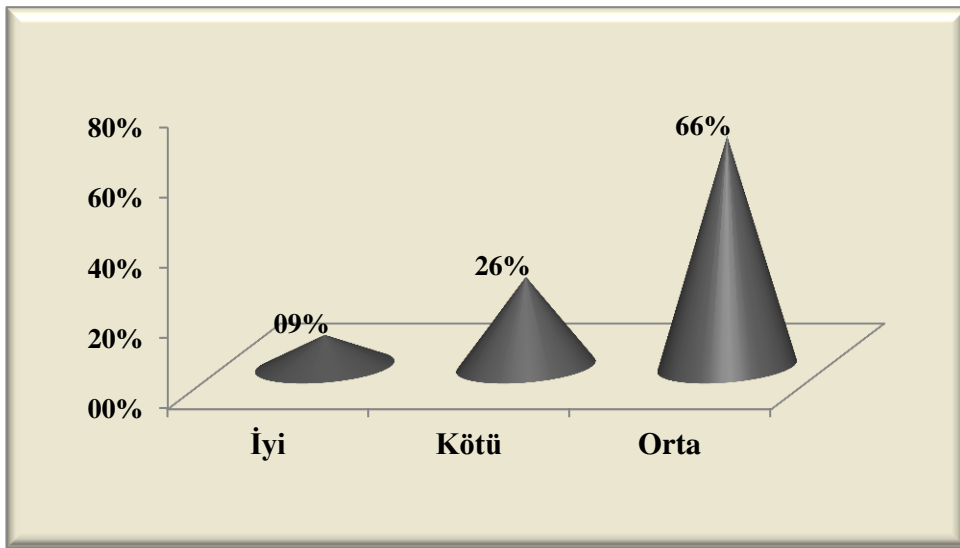


Katılımcılar arasında okuryazar olmadığını belirtenlerin oranı %1,9 iken lise mezunu olan personellerin oranı %27,3 ve bir fakülte veya yüksekokul mezunu olduğunu ifade edenlerin oranı ise %18 olarak gerçekleşmiştir.



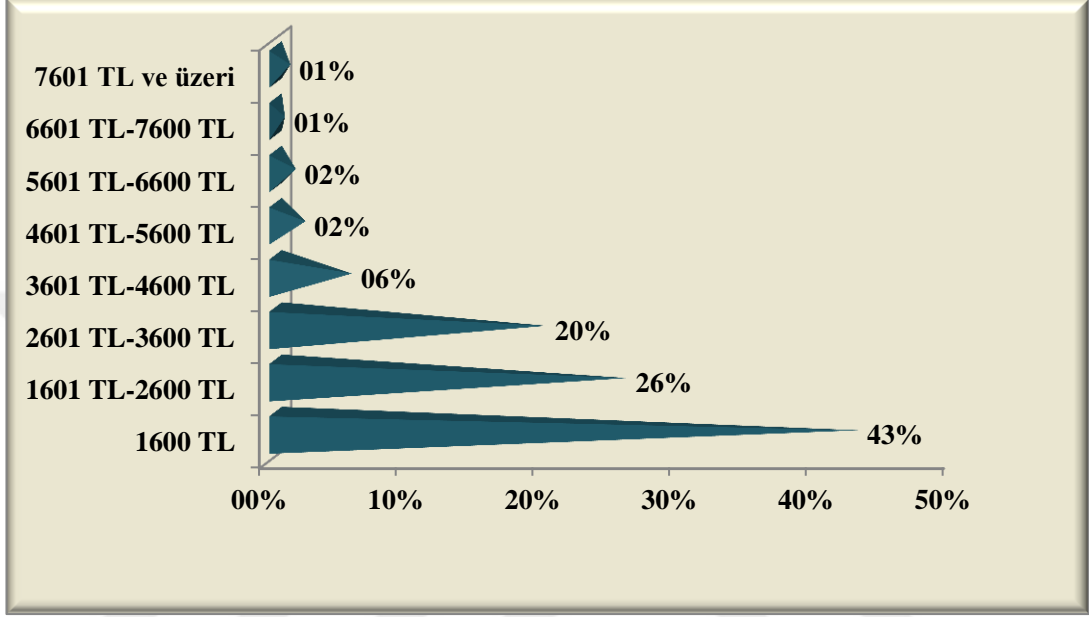
**Grafik 4: Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Dağılım**

Katılımcıların medeni durumları ile ilgili olarak elde edilen verilerde görüldüğü üzere katılımcıların %60'ı evli olduğunu belirtirken %28,4'ü ise bekâr olduğunu belirtmiştir. Personellerin %11,6'lık bir kesimin ise boşandığını belirttiği görülmektedir.



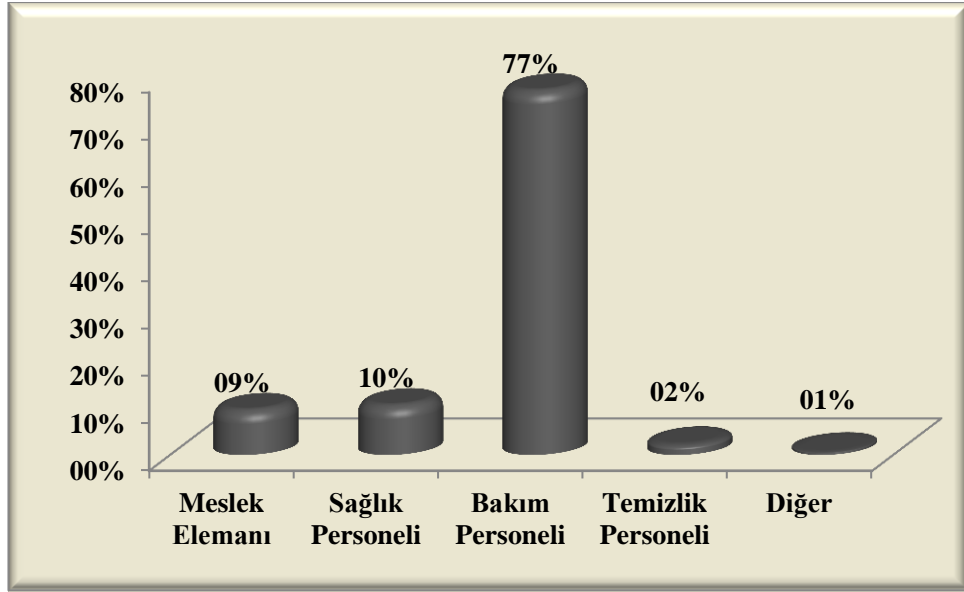
**Grafik 5: Katılımcıların Ekonomik Durum Değerlendirmelerine İlişkin Dağılım**

Araştırma kapsamında bulunan özel bakım merkezi personellerinin ekonomik durumlarını değerlendirmelerine ilişkin olarak personellerin %66'sı ekonomik durumlarını "orta" olarak değerlendirirken, %26'sı ise ekonomik durumlarının kötü olduğunu ifade etmiştir. Ekonomik durumunun "iyi" gelir grubuna girdiği düşüncesinde olanların oranının ise %9 olarak gerçekleştiği görülmüştür.



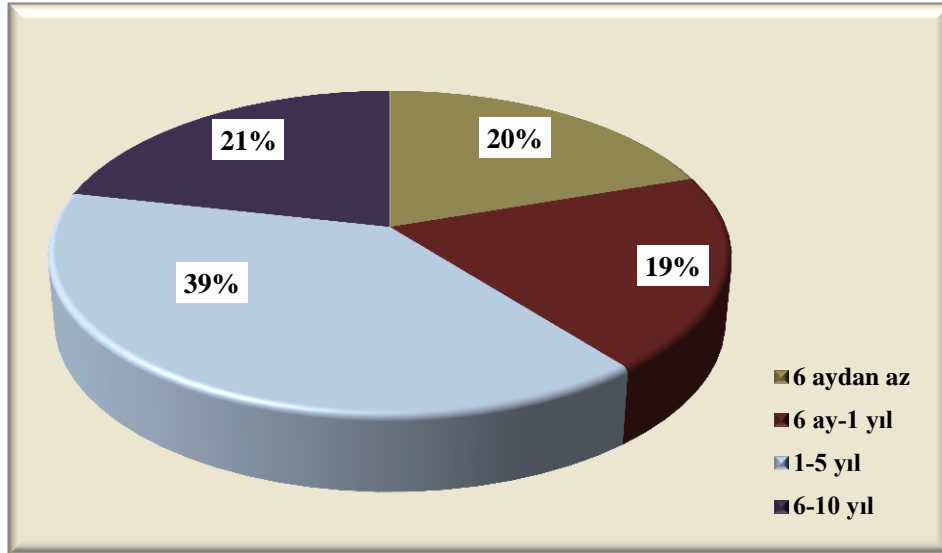
**Grafik 6: Katılımcıların Hanelerine Giren Aylık Gelir Miktarına İlişkin Dağılım**

Araştırmaya katılan personellerin hanelerine giren aylık gelir miktarına ilişkin yöneltilen soruya verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde katılımcıların %42,6'sının aylık gelir miktarını 1600 TL yani asgari ücret olarak ifade ettiği görülmektedir. Aylık gelirinin 1601 TL -2600TL arasında olduğunu ifade eden bireylerin oranı %25,7 olarak gerçekleşmiştir. Eve giren aylık gelirinin 2601 TL-3600 TL olduğunu belirten katılımcıların oranı ise %19,8 şeklinde gerçekleşmiştir. Hane içine giren toplam gelirinin 3601 TL-4600 TL arasında olduğunu belirtenlerin oranı ise %5,6'dır. Hane içine giren toplam gelirini 4600 ve daha üzeri olarak belirten personellerin oranı ise toplamda %5,5 olarak gerçekleşmiştir.



**Grafik 7: Personellerin Bakım Merkezlerindeki Görevlerine İlişkin Dağılım**

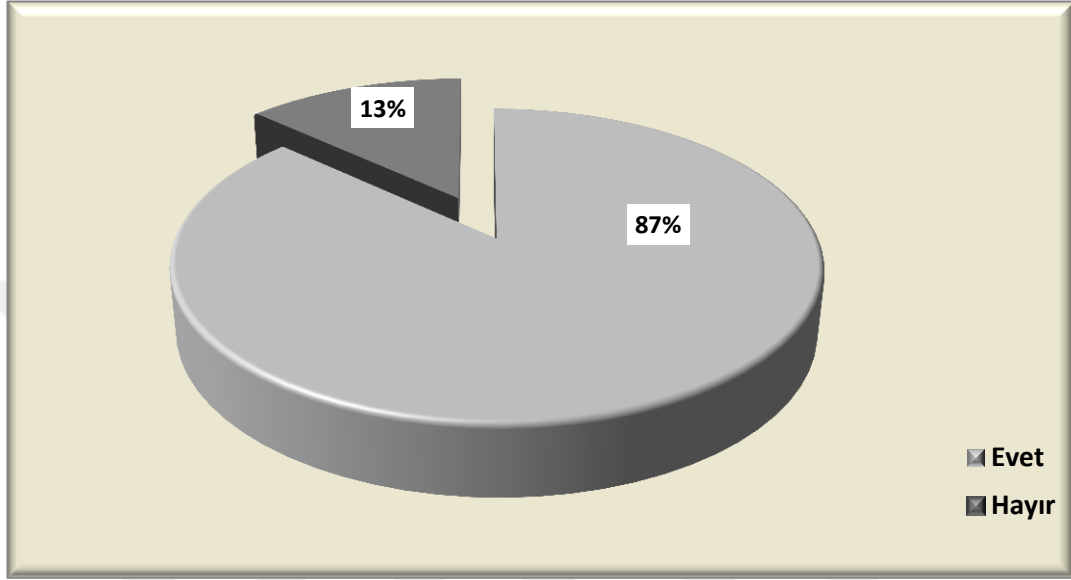
Özel bakım merkezi personellerinin görevlerine ilişkin dağılımlara bakıldığında araştırma kapsamında bulunan personellerin %77'sinin bakım personellerinden; %10,4'ünün sağlık personellerinden %9,4'ünün ise meslek elemanlarından oluştuğu görülmektedir. Temizlik personeli olan katılımcıların oranı ise %2,2 olarak gerçekleşmiştir.



**Grafik 8: Personellerin Bakım Merkezlerinde Çalışma Sürelerine İlişkin Dağılım**

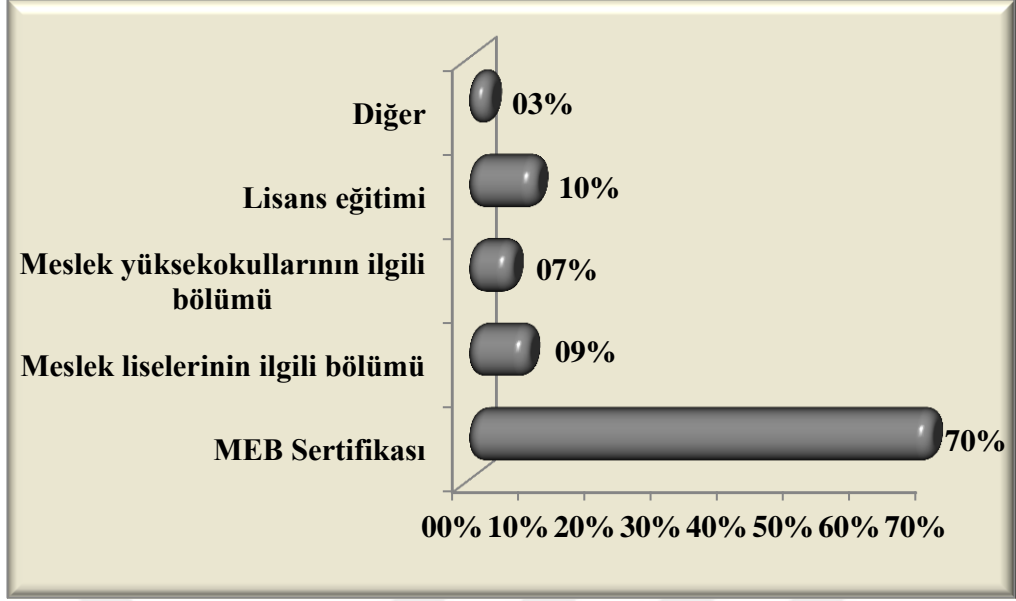
Personellerin bakım merkezindeki kaç yıldır görev yaptıklarına ilişkin dağılım incelendiğinde, 6 aydan daha az bir bakım merkezinde çalıştığını ifade eden

personellerin oranı %19,6; 6 ay ile 1 yıl arasında bir bakım merkezinde çalıştığını ifade edenlerin oranı ise %19,4'tür. 1 ile 5 yıl arasında bir bakım merkezinde görev yaptığını ifade eden personellerin oranı ise %38,8'dir. 6 yıl ile 10 yıl arasında görev yapan personellerin oranı ise %21,3'tür.



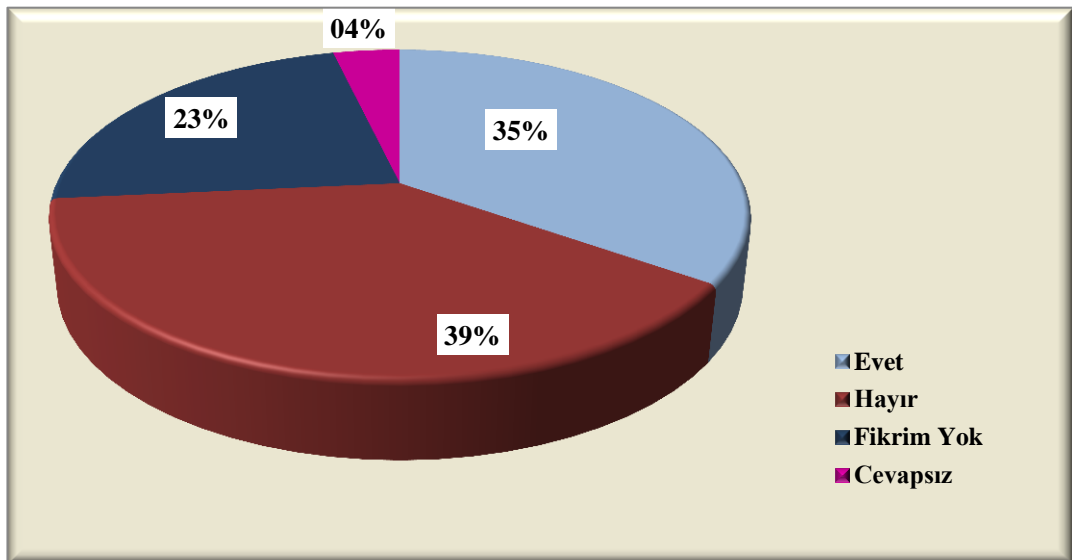
**Grafik 9: Personellerin Bakıma Muhtaç Engelli Bireylere Yönelik Eğitim Bir Eğitim Alıp Almama Durumlarına İlişkin Dağılım**

Araştırma kapsamında bulunan bakım merkezinde çalışan personellere bakıma muhtaç engelli bireylere yönelik bir eğitim, seminer, kurs vb. alıp almadıklarına yönelik soruya personellerin %87'sinin "evet" %13,2'sinin ise "hayır" cevabı verdikleri görülmektedir.



**Grafik 10: Personellerin Şu Anda Yaptıkları İşler İçin Almış Oldukları Eğitimlerine İlişkin Dağılım**

Bakım merkezinde çalışan personellerin %70'i hali hazırda yaptıkları işlerine MEB'den aldıkları bir sertifika ile sahip olduklarını belirtirken %10,4'ü ise hali hazırda yaptıkları işin eğitimini üniversiteden aldıkları lisans eğitimi ile elde ettiklerini ifade etmişlerdir. Bu eğitimi meslek yüksekokullarının ilgili bölümünden elde edenlerin oranı %6,7; iken meslek liselerinin ilgili bölümünden bu eğitimi alanların oranı ise %9,2'dir.



**Grafik 11: Personellerin İş Değiştirme Düşüncelerine İlişkin Dağılımlar**

Araştırma kapsamında çalışan bakım merkezi personellerinin imkân ve fırsatları olsa iş değiştirmeyi düşünüp düşünmemelerine yönelik sorular değerlendirildiğinde personellerin %39'unun “Hayır” ; %35'inin ise “Evet” cevabını verdikleri görülmektedir. Personellerin %22,8'inin bu soruya ilişkin olarak “Fikrim yok” cevabını verdikleri ve % 3,7'sinin de cevap vermedikleri dikkat çekmektedir.

### 3.8.2. Araştırma Kapsamında Yer Alan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Tutumlarına İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde bakım merkezinde çalışmakta olan personellerin çalışma yaşam kalitesine yönelik tutumlarının nasıl olduğuna ilişkin olarak oluşturulan “Araştırma kapsamında yer alan özel bakım merkezi personellerinin demografik özelliklerine göre çalışma yaşam kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” şeklindeki araştırma sorusuna cevap aranarak hipotezler test edilmeye çalışılacaktır. Öncelikle katılımcılara yöneltilen Çalışma Yaşam Kalitesi ölçeğinde yer alan ifadeler boyutlara göre gruplandırılmıştır. Bu gruplama sonucunda “Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları”, “Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları”, “Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları”, “Organizasyona Sosyal Entegrasyon”, “Çalışma ve Özel Yaşam Alanı”, “Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu” olarak ifadeler gruplandırılmıştır. Çalışma yaşam kalitesi ölçeğindeki son üç ifade ise “işten ayrılma niyeti” olarak gruplanmıştır. Öncelikle söz konusu bu boyutlara ilişkin ölçekte yer alan ifadelerle ilişkin frekans ve % dağılımları gösterilmiş daha sonra ise bu ifadelerle ilişkin ortalamalar alınarak uygun olan testler ile analizler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar ise bu bölümde tablolar halinde sunulmaktadır.

**Tablo 1: Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları**

Boyut İfadeleri	Katılmıyorum*		Kararsızım		Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%
İşteyken kendimi sıklıkla aşırı derecede stresli hissediyorum.	105	40,2	37	14,2	119	45,6
Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum.	77	28,7	45	16,8	146	54,5

Kendimi son zamanlarda oldukça mutlu hissediyorum.	166	63,1	49	18,6	48	18,3
Güvenli bir ortamda çalışıyorum.	170	63,9	42	15,8	54	20,3
İşteyken kendimi sık sık baskı altında hissediyorum.	86	33,1	39	15	135	51,9

\* “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

\*\* “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

Çalışma Yaşam Kalitesinin boyutlarından biri olan “Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları” boyutuna yönelik çalışanların algı ve tutumlarını ortaya koymak amacıyla araştırma anketinde yer alan ifadelerle yönelik olarak personellerin katılıp katılmama durumlarına yönelik dağılımı gösteren tablo incelendiğinde katılımcıların %63,9 ile “Güvenli bir ortamda çalışıyorum” ifadesine katılmama oranının en yüksek düzeyde gerçekleştiği görülmektedir. “Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum” ifadesine katılım oranları incelendiğinde ise %54,5 ile personellerin en fazla katılıyorum cevabını verdikleri ifade olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 19’u ise “Kendimi son zamanlarda oldukça mutlu hissediyorum” ifadesine katılıp katılmamakta kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 2: Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler	Gruplar	N	Ortalama	İstatistiksel Değerlendirme	P değeri
Cinsiyet	Kadın	171	3,46	t= 2,915	0,004*
	Erkek	97	3,28		
Yaş	18-25	55	3,97	F=0,506	0,731
	26-33	53	3,12		
	34-41	74	3,06		
	42-49	65	3,19		
	49 ve üzeri	19	3,25		
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	5	2,97	F=1,737	0,126
	İlkokul Mezunu	98	3,22		
	Ortaokul Mezunu	41	3,06		
	Lise Mezunu	73	3,20		
	Fakülte/Yü	48	2,91		

	ksekokul				
	Lisansüstü	2	2,90		
<b>Medeni Durum</b>	Evli	158	3,21	F=1,914	0,128
	Bekâr	76	3,00		
	Boşanmış	31	3,04		
	Eşi vefat etmiş	3	3,20		
<b>Gelir Durum Değerlendirmesi</b>	İyi	24	3,16	F=0,427	0,653
	Kötü	68	3,18		
	Orta	175	3,10		
<b>Aylık Gelir</b>	1600 TL	113	3,19	F=0,661	0,705
	1601 TL-2600 TL	69	3,12		
	2601 TL-3600 TL	53	3,00		
	3601 TL-4600 TL	15	3,01		
	4601 TL-5600 TL	6	3,13		
	5601 TL-6600 TL	4	3,10		
	6601 TL-7600 TL	2	3,60		
	7601 TL ve üzeri	3	3,00		
<b>Görev Grubu</b>	Meslek Elemanı	25	2,98	F=0,701	0,592
	Sağlık Personeli	28	3,14		
	Bakım Personeli	206	3,14		
	Temizlik Personeli	6	3,40		
	Diğer	2	2,80		
<b>Görev Süresi</b>	6 aydan az	52	3,21	F=0,404	0,412
	6 ay-1 yıl	52	3,10		
	1-5 yıl	104	3,11		
	6-10 yıl	57	3,09		
<b>Seminer vs. katılım</b>	Evet	230	3,15	t=0,445	0,505
	Hayır	35	3,07		
<b>Alınan Eğitim</b>	MEB Sertifikası	182	3,19	F=1,628	0,168
	Meslek Lisesi	24	3,15		
	Meslek Yüksekokulu	18	2,91		
	Lisans Eğitimi	28	2,92		



	Diğer	9	3,15		
<b>İş Değiştirme Düşüncesi</b>	Evet	93	3,28	F=3,869	<b>0,022*</b>
	Hayır	104	3,11		
	Fikrim Yok	61	2,99		

Katılımcıların çalışma yaşam kalitesi boyutlarından biri olan “güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları” boyutuna ilişkin ifadelerle katılım durumlarına ilişkin ortalamaların demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi ve tek yönlü anova testi sonucunda, cinsiyet ve iş değiştirme düşüncesi değişkeninde anlamlı bir farklılığın söz konusu olduğu görülmüştür. Cinsiyet ile yapılan kıyaslama sonucuna göre kadın personellerin erkek personellere göre çalıştıkları ortamı ve koşulları güvenli ve sağlıklı olarak algıladıklarını söylemek mümkündür. İşten ayrılma düşüncesi olmayan personellerin ise işten ayrılmayı düşünenlere göre güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına ilişkin ifadelerle daha yüksek düzeyde katılım sağladıkları görülmektedir.

**Tablo 3: Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları**

Boyut İfadeleri	Katılmıyorum*		Kararsızım		Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%
Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyor ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum.	198	76,2	26	10	36	13,8
İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim.	214	80,5	25	9,4	27	10,2
İşimde yeni beceriler geliştirmem için teşvik ediliyorum.	130	48,9	72	27,1	64	24,1
Çalışma alanımda beni etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.	155	59,4	34	13	72	27,6
Çalışma alanımdaki diğer çalışanları etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.	118	46,1	56	21,9	82	32
Şu anki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunum.	214	81,1	33	12,5	17	6,4

\* “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

\*\* “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

Katılımcıların Çalışma Yaşam Kalitesi boyutlarından “Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları” boyutuna yönelik algılarının tespit edilmesine yönelik olarak yöneltilen ifadelerden “Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyor ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum” ifadesine %76,2; “İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim” ifadesine %81; “Şu anki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunum” ifadesine ise %81,1 oranında katılım sağlamadığı görülmektedir. Tablo incelendiğinde çalışanların bu boyuta ilişkin olarak “Çalışma alanımdaki diğer çalışanları etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum” ifadesine %32 ile katıldıkları görülmektedir.

**Tablo 4: Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler	Gruplar	N	Ortalama	İstatistiksel Değerlendirme	P değeri
Cinsiyet	Kadın	171	3,62	t= 1,606	0,109
	Erkek	97	3,79		
Yaş	18-25	55	3,78	F=0,865	0,486
	26-33	53	3,61		
	34-41	74	3,72		
	42-49	65	3,58		
	49 ve üzeri	19	3,89		
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	5	3,43	F=1,063	0,381
	İlkokul Mezunu	98	3,77		
	Ortaokul Mezunu	41	3,49		
	Lise Mezunu	73	3,66		
	Fakülte/Yüksekokul	48	3,70		
	Lisansüstü	2	4,42		
Medeni Durum	Evli	158	3,67	F=0,332	0,802
	Bekâr	76	3,75		
	Boşanmış	31	3,60		
	Eşi vefat etmiş	3	3,82		
Gelir Durum Değerlendirmesi	İyi	24	3,98	F=2,513	0,083
	Kötü	68	3,55		
	Orta	175	3,70		
Aylık Gelir	1600 TL	113	3,66	F=2,272	0,029*
	1601 TL-2600 TL	69	3,74		
	2601 TL-3600 TL	53	3,54		
	3601 TL-4600 TL	15	4,05		
	4601 TL-5600 TL	6	2,89		
	5601 TL-6600 TL	4	4,42		
	6601 TL-7600 TL	2	3,42		
	7601 TL ve üzeri	3	4,28		
	Meslek Elemanı	25	4,04		

<b>Görev Grubu</b>	Sağlık Personeli	28	3,81	F=1,982	0,098
	Bakım Personeli	206	3,62		
	Temizlik Personeli	6	3,50		
	Diğer	2	4,25		
<b>Görev Süresi</b>	6 aydan az	52	3,79	F=1,346	0,260
	6 ay-1 yıl	52	3,64		
	1-5 yıl	104	3,58		
	6-10 yıl	57	3,81		
<b>Seminer vs. katılım</b>	Evet	230	3,69	t=0,582	0,561
	Hayır	35	3,60		
<b>Alınan Eğitim</b>	MEB Sertifikası	182	3,66	F=0,621	0,648a
	Meslek Lisesi	24	3,85		
	Meslek Yüksekokulu	18	3,49		
	Lisans Eğitimi	28	3,78		
	Diğer	9	3,59		
<b>İş Değiştirme Düşüncesi</b>	Evet	93	3,37	F=14,699	0,000*
	Hayır	104	3,97		
	Fikrim Yok	61	3,65		

Bakım Merkezlerinde görev yapmakta olan personellerinin çalışma yaşam kalitesinin boyutlarından biri olan “Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları” boyutu ile bağımsız değişkenler karşılaştırıldığında haneye giren aylık gelir ile  $p=0,029$ ; iş değiştirme düşüncesi ile ise  $p=0,000$  değerinde bir istatistiksel anlamlılığın olduğu görülmüştür. Haneye giren aylık gelir miktarının 5601-6600 TL olduğunu belirten personellerin becerileri geliştirme ve kullanma fırsatları boyutunu tespit etmeye yönelik ifadeler diğer gelir grubundaki personellere göre daha yüksek bir ortalama ile katılım gösterdiği görülmektedir. İş değiştirme düşüncesinde olmadığını ifade eden personellerde de aynı şekilde beceri geliştirme ve kullanma fırsatı boyutundaki ifadeler katılım oranının daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5: Sürekli Gelişim ve İyileşme Fırsatları Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları**

Boyut İfadeleri	Katılmıyorum*		Kararsızım		Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%
İşyerinde bana sunulan kariyer olanaklarından memnunum.	132	50,2	67	25,5	64	24,3
İşverenim, işimi etkin bir şekilde yapabilmem için ihtiyacım olan şeyleri temin eder.	206	77,4	31	11,7	29	10,9

\* “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

\*\* “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

Çalışanların %50,2'si çalışma yaşam kalitesinin sürekli gelişim ve iyileşme fırsatları boyutuna ilişkin algı ve tutumlarının tespitine yönelik ifadelerden biri olan “İşyerinde bana sunulan olanaklardan memnunum.” ifadesine katılmadıklarını belirtmişlerdir. “İşverenim işimi etkin bir şekilde yapabilmem için ihtiyacım olan şeyleri temin eder” ifadesine ise bakım merkezlerinde çalışan personelin %77,4'ü katılmadığını belirtmiştir.

**Tablo 6: Sürekli Gelişim ve İyileşme Fırsatları Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler	Gruplar	N	Ortalama	İstatistiksel Değerlendirme	P değeri
Cinsiyet	Kadın	171	3,71	t= 0,449	0,654
	Erkek	97	3,65		
Yaş	18-25	55	3,74	F=0,632	0,640
	26-33	53	3,82		
	34-41	74	3,64		
	42-49	65	3,55		
	49 ve üzeri	19	3,76		
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	5	3,70	F=0,689	0,632
	İlkokul Mezunu	98	3,78		
	Ortaokul Mezunu	41	3,51		
	Lise Mezunu	73	3,64		
	Fakülte/Yüksekokul	48	3,67		
	Lisansüstü	2	4,50		
Medeni Durum	Evli	158	3,68	F=0,018	0,997
	Bekâr	76	3,68		
	Boşanmış	31	3,72		
	Eşi vefat etmiş	3	3,67		
Gelir Durum Değerlendirmesi	İyi	24	4,19	F=4,957	0,008*
	Kötü	68	3,45		
	Orta	175	3,70		
Aylık Gelir	1600 TL	113	3,54	F=2,602	0,013*
	1601 TL-2600 TL	69	3,89		
	2601 TL-3600 TL	53	3,59		
	3601 TL-4600 TL	15	4,27		
	4601 TL-5600 TL	6	2,75		
	5601 TL-6600 TL	4	4,25		
	6601 TL-7600 TL	2	4,00		
	7601 TL ve üzeri	3	4,00		
Görev Grubu	Meslek Elemanı	25	4,02	F=1,081	0,367
	Sağlık Personeli	28	3,52		
	Bakım Personeli	206	3,68		
	Temizlik Personeli	6	3,50		
	Diğer	2	4,25		

<b>Görev Süresi</b>	6 aydan az	52	3,85	F=2,990	0,032*
	6 ay-1 yıl	52	3,71		
	1-5 yıl	104	3,47		
	6-10 yıl	57	3,91		
<b>Seminer vs. katılım</b>	Evet	230	3,72	t=1,170	0,243
	Hayır	35	3,50		
<b>Alınan Eğitim</b>	MEB Sertifikası	182	3,72	F=0,192	0,943
	Meslek Lisesi	24	3,63		
	Meslek Yüksekokulu	18	3,69		
	Lisans Eğitimi	28	3,66		
	Diğer	9	3,44		
<b>İş Değiştirme Düşüncesi</b>	Evet	93	3,08	F=38,049	0,000*
	Hayır	104	4,21		
	Fikrim Yok	61	3,68		

Tabloda özel bakım merkezlerinde çalışan personellerinin, sürekli gelişim ve iyileştirme boyutuna ilişkin ortalamaların bağımsız değişkenlere göre karşılaştırılması sonucu ortaya çıkan veriler görülmektedir. Sürekli gelişim ve iyileştirme boyutu, bağımsız değişkenler açısından incelendiğinde, boyuta ilişkin ortalamalar gelir durumu değerlendirmesi, aylık gelir, çalışılan yıl ve alınan eğitim türü ile istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterdiği tespit edilmiştir. Gelir durumuna ilişkin “iyi” ve “orta” şeklinde bir değerlendirme yapan personellerde söz konusu boyuta ilişkin ifadeler katılım düzeyinin gelir durumunu “kötü” olarak değerlendirenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Hane içine giren aylık gelirinin asgari ücretin altında olduğunu belirten personellerin ifadeler katılım düzeyleri diğerlerine göre daha düşük düzeyde gerçekleşmiştir. İşten ayrılma düşüncesi olmayan personellerin de işten ayrılma düşüncesi bulunan personellere göre sürekli gelişim ve iyileştirme boyutu ile ilgili ifadeler katılım düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 7: Organizasyona Sosyal Entegrasyon Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları**

Boyut İfadeleri	Katılmıyorum*		Kararsızım		Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%
Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum.	144	54,5	41	15,5	79	29,9

\* “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

\*\* “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında bulunan bakım merkezi personellerinin %54,5'i "Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum" ifadesine katılmadıklarını belirtirken, %30'u söz konusu ifadeye katıldıklarını belirtmiştir. İfadeye katılıp katılmama konusunda personellerin %15,5'i ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

**Tablo 8: Organizasyona Sosyal Entegrasyon Boyutuna İlişkin İfadelerin Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler			Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum.			Ki kare Değeri	P değeri
			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum		
Cinsiyet	Kadın	N	98	25	44	$\chi^2=$ 3,461	0,177
		%	58,7	15,0	26,3		
	Erkek	N	46	16	35		
		%	47,4	16,5	36,1		
Yaş	18-25	N	30	12	12	$\chi^2=$ 3,461	0,177
		%	55,6	22,2	22,2		
	26-33	N	34	5	14		
		%	64,2	9,4	26,4		
	34-41	N	38	12	21	$\chi^2=$ 12,018	0,150
		%	53,5	16,9	29,6		
	42-49	N	28	11	26		
		%	43,1	16,9	40,0		
	49 ve üzeri	N	14	1	4		
		%	73,7	5,3	1,5		
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	N	2	1	2	$\chi^2=$ 12,025	0,283
		%	40,0	20,0	40,0		
	İlkokul Mezunu	N	52	16	28		
		%	54,2	16,7	29,2		
	Ortaokul Mezunu	N	15	6	20		
		%	36,6	14,6	48,8		
	Lise Mezunu	N	42	10	19		
		%	59,2	14,1	26,8		
	Fakülte ve Yüksekokul Mezunu	N	30	8	10		
		%	62,5	16,7	20,8		
Lisansüstü	N	2	-	-			
	%	100,0	-	-			
		N	90	17	49		

<b>Medeni Durum</b>	Evli	%	57,7	10,9	31,4	$\chi^2=$ 11,447	0,075
	Bekâr	N	41	16	17		
		%	55,4	21,6	23,0		
	Boşanmış	N	12	8	11		
		%	38,7	25,8	35,5		
Eşi vefat etmiş	N	1	-	2			
	%	33,3	-	66,7			
<b>Gelir Durumu Değerlendirmesi</b>	İyi	N	17	1	5	$\chi^2=$ 20,636	0,000*
		%	73,9	4,3	21,7		
	Orta	N	104	28	41		
		%	60,1	16,2	23,7		
	Kötü	N	23	12	33		
		%	33,8	17,6	48,5		
<b>Haneye Giren Aylık Gelir</b>	1600 TL	N	52	18	42	$\chi^2=$ 20,402	0,118
		%	46,4	16,1	37,5		
	1601-2600 TL	N	41	11	16		
		%	60,3	16,2	23,5		
	2601-3600 TL	N	32	7	14		
		%	60,4	13,2	26,4		
	3601-4600 TL	N	11	1	2		
		%	78,6	7,1	14,3		
	4601-5600 TL	N	2	1	3		
		%	33,3	16,7	50,0		
	5601-6600 TL	N	3	1	-		
		%	75,0	25,0	-		
	6601-7600 TL	N	-	-	1		
		%	-	-	100,0		
7601 ve üzeri	N	1	2	-			
	%	33,3	66,7	-			
<b>Görev Grubu</b>	Meslek Elemanı	N	19	5	1	$\chi^2=$ 15,965	0,043*
		%	76,0	20,0	4,0		
	Sağlık Personeli	N	12	6	10		
		%	42,9	21,4	35,7		
	Bakım Personeli	N	106	28	68		
		%	52,5	13,9	33,7		
	Temizlik Personeli	N	4	2	-		
		%	66,7	33,3	-		
Diğer	N	2	-	-			
	%	100,0	-	-			
<b>Çalışma Süresi</b>	6 aydan az	N	28	10	12	$\chi^2=$ 5,193	0,519
		%	56,0	20,0	24,0		
	6 ay-1 yıl	N	31	8	13		
		%	59,6	15,4	25,0		
	1-5 yıl	N	50	15	39		
		%	48,1	14,4	37,5		
	6-10 yıl	N	33	8	15		
		%	59,0	14,3	26,8		

<b>Seminer vs. Katılım Durumu</b>	Evet	N	123	32	71	$\chi^2=$ 2,230	0,328
		%	54,4	14,2	31,4		
	Hayır	N	19	8	8		
		%	54,3	22,9	22,9		
<b>Alınan Eğitim Türü</b>	MEB Sertifikası	N	97	25	56	$\chi^2=$ 13,098	0,109
		%	54,5	14,0	31,5		
	Meslek Lisesi	N	13	5	6		
		%	54,2	20,8	25,0		
	Meslek Yüksekokulu	N	10	3	5		
		%	55,6	16,7	27,8		
	Lisans Eğitim	N	17	6	5		
		%	60,7	21,4	17,9		
Diğer	N	1	1	7			
	%	11,1	11,1	77,8			
<b>İşten Ayrılma Düşüncesi</b>	Evet	N	30	16	46	$\chi^2=$ 38,217	<b>0,000*</b>

Çalışma yaşam kalitesi boyutlarından biri olan “Organizasyona sosyal entegrasyon” boyutunu tespit etmeye yönelik olarak katılımcılara yönelik olarak yalnızca bir ifade yöneltilmiştir. “Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum” ifadesine katılım durumları ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik olarak ki kare analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda personellerin gelir durumuna ilişkin değerlendirmeleri, bakım merkezlerinde yapmış oldukları görevler ve işten ayrılma düşüncesine ilişkin verilen cevaplar ile organizasyona sosyal entegrasyon boyutunu tespit etmeye yönelik ifadeye verilen cevaplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin söz konusu olduğu görülmektedir. Gelir durumunu iyi olarak değerlendiren personellerin %74’ü “Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum” katılmadığını belirtirken, gelir durumunu orta olarak değerlendirenlerin %60’ı; kötü olarak değerlendirenlerin ise %34’ünün söz konusu ifadeye katılmadığını belirtmesi dikkat çekmektedir.

Bakım merkezlerinde görev yapan meslek elemanlarının (sosyal çalışmacı, psikolog vs.) %76’sı “Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum” ifadesine katılmadıklarını belirtirken sağlık personellerinin %43’ü, bakım



personellerinin %53'ü, temizlik personellerinin ise %67'si bir işi başarı ile tamamladıklarında yöneticileri tarafından takdir edilmediklerini belirtmektedir. İşten ayrılma düşüncesine yönelik olarak sorulan soru ile “Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum” ifadesi karşılaştırıldığında, işten ayrılmayı düşünenlerin %33'ü söz konusu ifadeye katılmazken, işten ayrılma gibi bir düşüncesi olmayan personellerin ise %74,3'ü bu ifadeye katılmadıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 9: Çalışma ve Özel Yaşam Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları**

Boyut İfadeleri	Katılmıyorum*		Kararsızım		Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%
İşim, aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkân ve esnekliği sağlamaktadır.	201	75,8	28	10,6	36	13,6
Şu anki mesai saatlerim/çalışma düzenim kişisel şartlarıma uyuyor.	216	81,5	21	7,9	28	10,6

\* “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

\*\* “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

Çalışma Yaşam Kalitesinin, “Çalışma ve Özel Yaşam Boyutu” ile ilgili madde dağılımlarını gösteren tablo incelendiğinde katılımcıların “İşim, aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkân ve esnekliği sağlamaktadır.” ifadesine ilişkin olarak katılımcıların %76'sı katılmadığını belirtmiştir. Çalışanların %82'si ise “Şu anki mesai saatlerim/çalışma düzenim kişisel şartlarıma uyuyor.” ifadesine katılmadıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 10: Çalışma ve Özel Yaşam Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler	Gruplar	N	Ortalama	İstatistiksel Değerlendirme	P değeri
Cinsiyet	Kadın	171	3,99	t= 0,007	0,994
	Erkek	97	3,98		
Yaş	18-25	55	3,88	F=1,607	0,173
	26-33	53	4,00		
	34-41	74	4,18		
	42-49	65	3,81		
	49 ve üzeri	19	3,97		

<b>Eğitim Durumu</b>	Okur-Yazar	5	4,10	F=0,546	0,742
	İlkokul Mezunu	98	4,07		
	Ortaokul Mezunu	41	3,98		
	Lise Mezunu	73	3,91		
	Fakülte/Yüksekokul	48	3,87		
	Lisansüstü	2	4,50		
<b>Medeni Durum</b>	Evli	158	4,06	F=1,554	0,201
	Bekâr	76	3,85		
	Boşanmış	31	3,82		
	Eşi vefat etmiş	3	3,50		
<b>Gelir Durum Değerlendirmesi</b>	İyi	24	4,50	F=7,134	0,001*
	Kötü	68	3,71		
	Orta	175	4,01		
<b>Aylık Gelir</b>	1600 TL	113	3,83	F=1,594	0,137
	1601 TL-2600 TL	69	4,15		
	2601 TL-3600 TL	53	3,94		
	3601 TL-4600 TL	15	4,33		
	4601 TL-5600 TL	6	3,75		
	5601 TL-6600 TL	4	4,25		
	6601 TL-7600 TL	2	4,25		
	7601 TL ve üzeri	3	4,83		
<b>Görev Grubu</b>	Meslek Elemanı	25	4,18	F=1,899	0,111
	Sağlık Personeli	28	3,57		
	Bakım Personeli	206	4,02		
	Temizlik Personeli	6	3,75		
	Diğer	2	4,25		
<b>Görev Süresi</b>	6 aydan az	52	4,08	F=2,179	0,091
	6 ay-1 yıl	52	3,92		
	1-5 yıl	104	3,83		
	6-10 yıl	57	4,19		
<b>Seminer vs. katılım</b>	Evet	230	4,02	t=1,996	0,047*
	Hayır	35	3,68		
<b>Alınan Eğitim</b>	MEB Sertifikası	182	4,04	F=1,467	0,213
	Meslek Lisesi	24	3,62		
	Meslek Yüksekokulu	18	3,77		
	Lisans Eğitimi	28	3,86		
	Diğer	9	3,89		
<b>İş Değiştirme Düşüncesi</b>	Evet	93	3,59	F=18,287	0,000*
	Hayır	104	4,34		
	Fikrim Yok	61	3,89		

Çalışma ve Özel Yaşam Boyutuna ilişkin ifadelerin bağımsız değişkenlere göre dağılımı incelendiğinde personellerin gelir durumuna ilişkin değerlendirmeleri, bakıma muhtaç engellilere yönelik eğitim alıp almama durumu ve iş değiştirme düşüncesi ile çalışma ve özel yaşam boyutuna yönelik ifadelerin ortalamaları arasında

istatistiksel bir farklılığın söz konusu olduğu görülmektedir. Gelir durumunu iyi olarak değerlendiren personellerin söz konusu ifadelerle katılım durumunun yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bakıma muhtaç engelli bireylere yönelik eğitim alan personellerin de bu ifadelerle katılım düzeyi almayanlara göre daha yüksek düzeyde gerçekleşmiştir. İş değiştirme düşüncesinde olmayan personellerin de çalışma ve özel yaşam boyutuna ilişkin ifadelerle katılım ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 11: Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutuna İlişkin Madde Dağılımları**

Boyut İfadeleri	Katılmıyorum*		Kararsızım		Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%
İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim.	240	90,2	13	4,9	13	4,9
Kendimi şu an iyi hissediyorum.	199	76,5	30	11,5	31	11,9
Hayatımdan memnunum.	191	72,1	33	12,5	41	15,5
Genellikle işler benim için yolunda gidiyor.	182	67,9	59	22	27	10,1
Çalışma koşullarım memnunluk vericidir.	160	61,1	56	21,4	46	17,6
Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunum.	159	60	61	23	45	17

\* “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

\*\* “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında bulunan bakım merkezi personellerinin Çalışma Yaşam Kalitesinin, “Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu” ile ilgili olarak ankette yer alan ifadelerden “İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim” ifadesine %90,2 ile en yüksek katılımı sağlamışlardır. Personellerin %76,5’i “Kendimi şu an iyi hissediyorum” ifadesine katılmazken, %72,1’i “Hayatımdan memnunum” ifadesine katılmadıklarını belirtmişlerdir. Söz konusu boyut ile ilgili ifadelerden “Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunum” ifadesine ise katılmama oranının %60 olduğu görülmektedir. Bu ifadeye katılanların oranı %17; katılıp katılmamakta kararsız olduğunu belirtenlerin oranının ise %23 olduğu görülmüştür.

**Tablo 12: Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutuna İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler	Gruplar	N	Ortalama	İstatistiksel Değerlendirme	P değeri
Cinsiyet	Kadın	171	3,90	t= 1,248	0,213
	Erkek	97	3,77		
Yaş	18-25	55	3,74	F=0,807	0,521
	26-33	53	3,84		
	34-41	74	3,99		
	42-49	65	3,81		
	49 ve üzeri	19	3,90		
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	5	3,77	F=2,270	0,048*
	İlkokul Mezunu	98	4,06		
	Ortaokul Mezunu	41	3,76		
	Lise Mezunu	73	3,71		
	Fakülte/Yüksekokul	48	3,71		
	Lisansüstü	2	4,28		
Medeni Durum	Evli	158	3,94	F=1,547	0,203
	Bekâr	76	3,71		
	Boşanmış	31	3,19		
	Eşi vefat etmiş	3	3,73		
Gelir Durum Değerlendirmesi	İyi	24	4,34	F=9,821	0,000*
	Kötü	68	3,55		
	Orta	175	4,90		
Aylık Gelir	1600 TL	113	3,75	F=2,023	0,053
	1601 TL-2600 TL	69	4,00		
	2601 TL-3600 TL	53	3,80		
	3601 TL-4600 TL	15	4,31		
	4601 TL-5600 TL	6	3,24		
	5601 TL-6600 TL	4	4,01		
	6601 TL-7600 TL	2	3,41		
	7601 TL ve üzeri	3	4,16		
Görev Grubu	Meslek Elemanı	25	4,06	F=1,200	0,311
	Sağlık Personeli	28	3,63		
	Bakım Personeli	206	3,85		
	Temizlik Personeli	6	3,97		
	Diğer	2	4,41		
Görev Süresi	6 aydan az	52	3,98	F=2,530	0,058
	6 ay-1 yıl	52	3,73		
	1-5 yıl	104	3,75		
	6-10 yıl	57	4,05		
Seminer vs. katılım	Evet	230	3,89	t=1,668	0,096
	Hayır	35	3,64		
Alınan Eğitim	MEB Sertifikası	182	3,91	F=1,222	0,302
	Meslek Lisesi	24	3,68		
	Meslek Yüksekokulu	18	3,54		
	Lisans Eğitimi	28	3,76		

	Diğer	9	3,80		
<b>İş Değiştirme Düşüncesi</b>	Evet	93	3,39	F=32,042	0,000*
	Hayır	104	4,23		
	Fikrim Yok	61	3,89		

Çalışma yaşamının sosyal boyutuna ilişkin ifadelerin bağımsız değişkenlere göre dağılımını gösteren tablo incelendiğinde personellerin eğitim durumu, gelir durumu değerlendirmesi ve iş değiştirme düşüncesi ile bu boyuta ilişkin ifade ortalamalarını istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Eğitim durumu lisansüstü ve ilkokul mezunu olan personeller söz konusu ifadelere diğerlerine göre daha yüksek düzeyde katılım göstermiştir. Gelir durumu değerlendirmelerine göre olan farklılık ise gelir durumun orta ve iyi olarak değerlendirenlerde ifadelere katılım düzeyinin daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. İşten ayrılma düşüncesi bulunan personellerde söz konusu ifadelere katılım oranı daha düşük düzeyde gerçekleşirken işten ayrılmayı düşünmeyen personellerin ise ifadelere katılım oranının daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

**Tablo 13: Personellerin İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Madde Dağılımları**

Boyut İfadeleri	Katılmıyorum*		Kararsızım		Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%
Eğer imkânım olsa işimden ayrılırdım.	46	17,2	24	9	197	73,8
Son bir yıl içinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.	64	23,9	30	11,2	174	64,9
Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	102	38,3	39	14,7	125	47

\* “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

\*\* “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan bakım merkezi personellerinin işten ayrılma niyetini tespit edebilmeye yönelik olarak sorulan “Eğer imkânım olsa işimden ayrılırdım” ifadesine %74 ile katıldıklarını, %17,2’si ise katılmadıklarını belirtmişlerdir. “Son bir yıl içinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.” İfadesine ise %65’lik bir kesimin katıldığı, %24’ünün ise katılmadığı görülmektedir. Araştırma kapsamında bulunan personellerden aktif olarak yeni bir iş aradığını belirtenlerin oranı %47,0; yeni bir iş aramadığını belirtenlerin oranı %38,3 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 14: Personellerin İşten Ayrılma Niyetine İlişkin İfadelerin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler	Gruplar	N	Ortalama	İstatistiksel Değerlendirme	P değeri
Cinsiyet	Kadın	171	2,26	t= 4,077	0,000*
	Erkek	97	2,87		
Yaş	18-25	55	2,74	F=1,329	0,259
	26-33	53	2,55		
	34-41	74	2,32		
	42-49	65	2,35		
	49 ve üzeri	19	2,67		
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	5	2,30	F=1,964	0,084
	İlkokul Mezunu	98	2,37		
	Ortaokul Mezunu	41	2,06		
	Lise Mezunu	73	2,72		
	Fakülte/Yüksekokul	48	2,64		
	Lisansüstü	2	2,83		
Medeni Durum	Evli	158	2,40	F=0,608	0,611
	Bekâr	76	2,63		
	Boşanmış	31	2,47		
	Eşi vefat etmiş	3	2,44		
Gelir Durum Değerlendirmesi	İyi	24	2,35	F=7,927	0,000*
	Kötü	68	2,98		
	Orta	175	2,31		
Aylık Gelir	1600 TL	113	2,58	F=1,597	0,137
	1601 TL-2600 TL	69	2,44		
	2601 TL-3600 TL	53	2,32		
	3601 TL-4600 TL	15	2,91		
	4601 TL-5600 TL	6	3,16		
	5601 TL-6600 TL	4	3,58		
	6601 TL-7600 TL	2	2,00		
	7601 TL ve üzeri	3	2,88		
Görev Grubu	Meslek Elemanı	25	2,77	F=1,336	0,257
	Sağlık Personeli	28	2,78		
	Bakım Personeli	206	2,42		
	Temizlik Personeli	6	2,22		
	Diğer	2	1,50		
Görev Süresi	6 aydan az	52	2,58	F=1,094	0,352
	6 ay-1 yıl	52	2,38		
	1-5 yıl	104	2,58		
	6-10 yıl	57	2,26		
Seminer vs. katılım	Evet	230	2,45	t=1,363	0,174
	Hayır	35	2,75		
Alınan Eğitim	MEB Sertifikası	182	2,39	F=1,164	0,327
	Meslek Lisesi	24	2,74		
	Meslek Yüksekokulu	18	2,30		
	Lisans Eğitimi	28	2,80		

	Diğer	9	2,67		
<b>İş Değiştirme Düşüncesi</b>	Evet	93	3,31	F=52,219	<i>0,000*</i>
	Hayır	104	1,81		
	Fikrim Yok	61	2,38		

Personellerin işten ayrılma niyetine ilişkin ifadelerin bağımsız değişkenlere göre dağılımı gösteren tablo incelendiğinde personellerin cinsiyetleri, gelir durumu değerlendirmesi ve iş değiştirme düşüncesi ile işten ayrılma niyetine ilişkin ifadelerle katılım ortalamaları arasında istatistiksel bir farklılığın olduğu görülmektedir. Erkek personellerde işten ayrılmaya yönelik düşünce ile ilgili ifadelerle katılım düzeyi kadın personellere göre daha yüksek düzeyde gerçekleşmiştir. Gelir durumunu kötü olarak değerlendiren personellerin işten ayrılma düşüncesine yönelik ifadelerle katılım düzeyi diğerlerine göre daha yüksek düzeydedir. İmkânı olsa işini değiştirme düşüncesi olduğunu belirten personellerin iş değiştirme düşüncesi olmayan personellere göre işten ayrılma niyetine yönelik ifadelerle katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 15: Genel Çalışma Yaşam Kalitesi İfadelerinin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Bağımsız Değişkenler	Gruplar	N	Ortalama	İstatistiksel Değerlendirme	P değeri
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	171	3,44	t= 1,648	0,101
	Erkek	97	3,55		
<b>Yaş</b>	18-25	55	3,50	F=0,539	0,707
	26-33	53	3,49		
	34-41	74	3,50		
	42-49	65	3,41		
	49 ve üzeri	19	3,60		
<b>Eğitim Durumu</b>	Okur-Yazar	5	3,38	F=1,836	0,106
	İlkokul Mezunu	98	3,57		
	Ortaokul Mezunu	41	3,30		
	Lise Mezunu	73	3,48		
	Fakülte/Yüksekokul	48	3,42		
	Lisansüstü	2	3,90		
<b>Medeni Durum</b>	Evli	158	3,51	F=0,608	0,611
	Bekâr	76	3,45		
	Boşanmış	31	3,40		
	Eşi vefat etmiş	3	3,49		
<b>Gelir Durum Değerlendirmesi</b>	İyi	24	3,76	F=4,489	<i>0,012*</i>
	Kötü	68	3,38		
	Orta	175	3,47		
	1600 TL	113	3,44		

<b>Aylık Gelir</b>	1601 TL-2600 TL	69	3,56	F=1,857	0,077
	2601 TL-3600 TL	53	3,38		
	3601 TL-4600 TL	15	3,68		
	4601 TL-5600 TL	6	3,11		
	5601 TL-6600 TL	4	3,92		
	6601 TL-7600 TL	2	3,36		
	7601 TL ve üzeri	3	3,81		
<b>Görev Grubu</b>	Meslek Elemanı	25	3,70	F=1,142	0,337
	Sağlık Personeli	28	3,44		
	Bakım Personeli	206	3,46		
	Temizlik Personeli	6	3,48		
	Diğer	2	3,66		
<b>Görev Süresi</b>	6 aydan az	52	3,59	F=2,019	0,112
	6 ay-1 yıl	52	3,42		
	1-5 yıl	104	3,40		
	6-10 yıl	57	3,55		
<b>Seminer vs. katılım</b>	Evet	230	3,49	t=0,953	0,342
	Hayır	35	3,40		
<b>Alınan Eğitim</b>	MEB Sertifikası	182	3,49	F=0,733	0,570
	Meslek Lisesi	24	3,48		
	Meslek Yüksekokulu	18	3,27		
	Lisans Eğitimi	28	3,47		
	Diğer	9	3,41		
<b>İş Değiştirme Düşüncesi</b>	Evet	93	3,32	F=9,608	0,000*
	Hayır	104	3,64		
	Fikrim Yok	61	3,43		

Genel çalışma yaşam kalitesi ifadelerinin bağımsız değişkenlere göre dağılımını gösteren tablo incelendiğinde bütün boyutlardaki ifadelerle ilişkin genel ortalamaların, personellerin gelir durum değerlendirmeleri ve iş değiştirme düşüncesine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Gelir durumunu iyi olarak değerlendirenlerin çalışma yaşam kalitesine yönelik ifadelerle katılım durumlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. İş değiştirme düşüncesine yönelik veriler incelendiğinde ise iş değiştirmeyi düşünmeyen personeller ile bu konuda kararsız olanların iş değiştirmeyi düşünen personellere göre ifadelerle daha yüksek düzeyde katılım gösterdiği görülmektedir.



### 3.8.3. Bakım Merkezlerinde Çalışan Personellerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini İle İlişkisi

Bu bölümde “Bakım Merkezlerinde çalışan personellerin çalışma yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında bir ilişki var mıdır?” araştırma sorusuna cevap aranmış ve elde edilen bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

Öncelikle bakım merkezlerinden çalışan personellerin iş tatmini ölçeğindeki her bir ifadeye katılım düzeyi verilecek daha sonra ise korelasyon analizi ile genel çalışma yaşam kalitesi ortalaması ile iş tatmini ortalaması arasındaki ilişkiye bakılacaktır.

**Tablo 16: İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Madde Dağılımları**

Ölçek İfadeleri	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Sık Sık		Her Zaman	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hizmet alan kişilerin neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	2	0,8	6	2,3	52	19,5	68	25,6	168	51,9
İşimle diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.	4	1,5	5	1,9	20	7,5	71	26,7	166	62,4
İşimden sağladığım maddi kazancın yüksek olması motive olmam için yeterlidir.	46	17,6	29	11,1	60	22,9	36	13,7	91	34,7
Amirlerim tarafından takdir edilmem ve bana değer verilmesi iyi bir maaş almamdan daha önemlidir.	36	13,7	24	9,1	50	19,0	44	16,7	109	41,4
Hizmet alan kişilere rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.	3	1,1	9	3,4	31	11,7	78	29,5	143	54,2
Hizmet alan kişilerle yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.	4	1,5	5	1,9	17	6,4	45	16,9	195	73,3
Çalışanlara meslekleri ile ilgili eğitimler verilmesi işleri daha istekli yapmalarını sağlar.	4	1,5	5	1,9	41	15,4	43	16,2	173	65,0
İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	8	3,0	9	3,4	37	13,9	61	22,9	151	56,8
İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	102	39,2	56	20,9	52	20,0	20	7,7	30	11,5
İş gününün sonunda kendimi bitkin	40	15,2	26	9,9	88	33,5	41	15,6	68	25,9

hissediyorum.											
Sabahları yeni bir iş günü ile karşılaşacağım için kendimi yorgun hissediyorum.	73	27,5	52	19,6	74	27,9	26	9,8	40	15,1	
Bazen hizmet alan kişilere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	177	68,3	32	12,4	25	9,7	7	2,7	18	6,9	
Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.	136	51,1	53	19,9	39	14,7	13	4,9	25	9,4	
İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığımı hissediyorum.	150	56,2	33	12,4	35	13,1	18	6,7	31	11,6	
Mesleki tehlikeler çalışma performansımı olumsuz etkiler.	85	32,2	58	22,0	61	23,1	13	4,9	47	17,8	
İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığımı düşünüyorum.	146	54,9	44	16,5	42	15,8	14	5,3	20	7,5	
İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	64	24,3	28	10,6	51	19,4	41	15,6	79	30,0	
Bazı hizmet alanların başına gelenler gerçekten umurumda değil	180	69,8	31	12,0	21	8,1	9	3,5	17	6,6	
Hizmet alanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	141	53,2	39	14,7	48	18,1	14	5,3	23	8,7	
Çalışan olarak sabrımın tükendiğini hissediyorum.	125	46,6	50	18,7	43	16,0	24	9,0	26	9,7	

Bakım merkezlerinde çalışan personellerin iş tatmini ile ilgili kendilerine yöneltilen ifadelerle yönelik olarak dağılımlar tabloda gösterilmiştir. **“Hizmet alan kişilerin neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.”** ifadesine ilişkin olarak katılımcıların %52’sinin “her zaman” cevabını verdikleri görülmektedir. **“İşimle diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.”** ifadesine “her zaman” cevabını veren katılımcıların oranı %62,4’tür. **“İşimden sağladığım maddi kazancın yüksek olması motive olmam için yeterlidir.”** ifadesine ilişkin olarak “her zaman” cevabını veren personellerin oranı %34,7 iken “hiçbir zaman” cevabını veren katılımcıların oranı ise 17,6; “bazen” cevabını verenlerin oranı ise %23 şeklinde gerçekleşmiştir. **“Amirlerim tarafından takdir edilmem ve bana değer verilmesi iyi bir maaş almamdan daha önemlidir.”** İfadesine “her zaman” cevabını verenlerin oranı %41,4; “hiçbir zaman” cevabını verenlerin oranı %13,7 şeklinde gerçekleşmiştir. **“Hizmet**

*alan kişilere rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.” ifadesine “her zaman”* diyen personellerin oranı %54,2 olarak gerçekleşirken **“Hizmet alan kişilerle yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.”** ifadesine “her zaman” cevabını verenlerin oranı %73,3 şeklinde gerçekleşmiştir. Personellerin %65’i **“Çalışanlara meslekleri ile ilgili eğitimler verilmesi işleri daha istekli yapmalarını sağlar.”** ifadesine ilişkin olarak “her zaman” cevabını vermişlerdir. Çalışanların %57’si işi ile ilgili sorunları “her zaman” soğukkanlılıkla halledebildiğini belirtirken **“İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.”** ifadesine personellerin %39’u “hiçbir zaman”; %21’i “nadiren”; %20’si ise “bazen” cevabını vermiştir. **“İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.”** ifadesine yönelik olarak çalışanların %34’ü “bazen” cevabını vermiştir. **“Bazen hizmet alan kişilere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.”** ifadesine “hiçbir zaman” cevabını veren personellerin oranı %68,3’tür. **“Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.”** ifadesi ile ilgili olarak “hiçbir zaman” cevabını veren çalışanların %51,1 olduğu, **“İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığımı hissediyorum.”** ifadesine “hiçbir zaman” cevabını verenlerin oranının ise %56,2 olduğu görülmektedir. **“İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığımı düşünüyorum.”** ifadesi ile ilgili olarak “hiçbir zaman” cevabını verenlerin oranı %55 iken **“İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.”** ifadesine “her zaman” cevabını verenlerin oranı %30 olarak gerçekleşmiştir. Personellerin %70’i **“Bazı hizmet alanların başına gelenler gerçekten umurumda değil”** ifadesi için “hiçbir zaman” cevabını vermiştir. **“Hizmet alanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.”** ifadesine “hiçbir zaman” cevabını veren personellerin oranı %53,2; **“Çalışan olarak sabrımın tükendiğini hissediyorum.”** ifadesine “hiçbir zaman” cevabı veren personellerin oranı ise %47 şeklinde gerçekleşmiştir.

**Tablo 17: Bakım Merkezlerinde Çalışan Personellerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini İle İlişkisi**

		İş Tatmini ile İlgili İfadelerin Ortalaması	Çalışma Yaşam Kalitesi ile İlgili İfadelerin Ortalaması
İş Tatmini ile İlgili İfadelerin Ortalaması	Korelasyon	1	0,186
	Anlamlılık (2 yönlü)		0,002
	N	268	268
Çalışma Yaşam Kalitesi ile İlgili İfadelerin Ortalaması	Korelasyon	0,186**	1
	Anlamlılık (2 yönlü)	0,002	
	N	268	268

Bakım merkezlerinde çalışan personellerin çalışma yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinde iki ölçekte bulunan ifadelerin ortalamaları arasında  $p=0,002$  düzeyinde bir anlamlılık söz konusu olduğundan 0,186 düzeyinde pozitif yönde iki yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani bu tabloya bakarak personellerin çalışma yaşam kalitesi arttıkça iş tatminlerinin de paralel olarak artış göstereceğini söylemek mümkündür.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### 4.1. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma Kayseri ilinde bulunan Özel Bakım Merkezleri Personelinin Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesini konu almaktadır. Araştırma nicel yöntemle Özel Bakım Merkezleri Personeline anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada öncelikle engelliliğin tanımı yapılmış ve bakıma muhtaç engellilerin ihtiyaç duyduğu bakım modelleri üzerinde durulmuştur. Sonrasında konumuzla alakalı olarak Kurum bakım modeli üzerinde durulmuştur. Kurum Bakım Modelinde önemli bir payı olan Bakım Personelinin Çalışma Yaşam Kalitesinin değerlendirilmesi araştırmanın amacıdır. Kayseri de bulunan Özel Bakım Merkezleri personeline anket uygulanarak gerçekleştirilen araştırma, amacı doğrultusunda hazırlanan araştırma soruları ve hipotezler göz önünde bulundurularak “Araştırmaya Katılan Personelin Sosyo-Demografik Özellikleri”, “Araştırma Kapsamında Yer Alan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesine İlişkin Tutumları”, “Bakım Merkezlerinde Çalışan Personellerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini İle İlişkisi” şeklinde oluşturulmuş üç başlık altında sunulmuş ve Çalışma Yaşam Kalitesi boyutlarına göre sınıflandırılmıştır.

Araştırma sonucunda ilk sorumuzun cevabı olarak Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personelin genel özelliklerine bakılmış, çoğunlukla kadınların çalıştığı ve yaş ortalamasının daha çok %28 oranla 34-41 yaşları arasında olduğu görülmüştür. Çalışan personelin eğitim durumuna bakıldığında ise %37 oranla büyük kısmının ilkökul mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların medeni durumları ile ilgili olarak elde edilen verilerde görüldüğü üzere katılımcıların %60’ı evli olduğunu belirtirken %28,4’ü ise bekâr olduğunu belirtmiştir.

Özel bakım merkezi personellerinin görevlerine ilişkin dağılımlara bakıldığında araştırma kapsamında bulunan personellerin %77’sinin bakım personellerinden; %10,4’ünün sağlık personellerinden %9,4’ünün ise meslek elemanlarından oluştuğu görülmektedir. Temizlik personeli olan katılımcıların oranı ise %2,2 olarak gerçekleşmiştir.

Personellerin bakım merkezindeki kaç yıldır görev yaptıklarına ilişkin dağılım incelendiğinde, 6 ay ile 1 yıl arasında bir bakım merkezinde çalıştığını ifade edenlerin

oranı ise %19,4'tür. 1 ile 5 yıl arasında bir bakım merkezinde görev yaptığını ifade eden personellerin oranı ise %38,8'dir. Araştırma kapsamında bulunan bakım merkezinde çalışan personellere bakıma muhtaç engelli bireylere yönelik bir eğitim, seminer, kurs vb. alıp almadıklarına yönelik soruya personellerin %87'sinin "evet" %13,2'sinin ise "hayır" cevabı verdikleri görülmektedir. Bakım merkezinde çalışan personellerin %70'i hali hazırda yaptıkları işlerine MEB'den aldıkları bir sertifika ile sahip olduklarını belirtirken %10,4'ü ise yaptıkları işin eğitimini lisans eğitimi ile elde ettiklerini ifade etmişlerdir.

Araştırma kapsamında çalışan bakım merkezi personellerinin imkân ve fırsatları olsa iş değiştirmeyi düşünüp düşünmemelerine yönelik sorular değerlendirildiğinde personellerin %39'unun "Hayır" ; %35'inin ise "Evet" cevabını verdikleri görülmektedir.

Yapılan araştırmanın kuramsal çerçeve kısmında, Walton Çalışma Yaşam Kalitesi boyutları kapsamlı bulunmuş ve bu boyutlar üzerinden gidilmiştir. Bu boyutlara ise kuramsal çerçeve kısmında ayrıntılı olarak değinilmiştir.

Özel Bakım Merkezlerinde Çalışan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesine ilişkin bulgular ÇYK'ya göre sınıflandırılmış ve ortaya çıkan sonuçlar yorumlanmıştır. Buna göre örneğin "güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları" boyutuna ilişkin ifadeler kadın personelin daha çok katılım gösterdiği ve çalıştıkları ortamı aynı yerde çalışan erkek personele göre daha güvende hissettikleri görülmüştür. Yine bu ifadeye göre, işten ayrılmayı düşünmeyen personellerde anket sonuçlarına göre kendilerinin daha güvenli ve sağlıklı bir ortamda çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Buradan anlaşılacağı üzere birey çalıştığı ortamın koşullarını, sağlıklı ve güvenli bulmadığı takdirde işten ayrılma düşüncesi artmaktadır. Bu açıdan Özel Bakım Merkezleri, personellerinin çalıştığı ortam şartlarını, sağlıklı ve güvenli hale getirmekle yükümlüdürler.

ÇYK'nın bir diğer boyutu olan "Becerileri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları"na göre ise bağımsız değişkenler karşılaştırıldığında haneye giren aylık gelir ile  $p=0,029$ ; iş değiştirme düşüncesi ile ise  $p=0,000$  değerinde bir istatistiksel anlamlılığın olduğu görülmüştür. Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personellerin, çalıştıkları ortamda yeteneklerini ortaya koyabilmeleri ve bakıma muhtaç engelliler

için kendilerini faydalı hissetmeleri aldıkları ücretle doğru orantılıdır. Farklı bir bakış açısına göre ise haneye giren aylık gelir miktarı fazla olan personelin çalıştığı ortamda daha mutlu olduğu, sürekli geçim sıkıntısı derdinde olmadığı için farklı fikirler sunarak yeteneklerini ve becerilerini ortaya koyabileceği görülmektedir. Yine bu boyutta da çalıştığı iş yerinden memnun olan ve iş değiştirmeyi düşünmeyen personellerin, katılım oranlarından da görüleceği gibi çalıştıkları ortamda daha yenilikçi daha mutlu oldukları anlaşılabilir. Bu boyuta göre çalıştıkları ortamda düşüncelerini dile getiremeyen, yeteneklerini kullanma fırsatlarına sahip olmayan personelin sayısı da azımsanamayacak kadar fazla olduğu görülmektedir. Bu durumun üstesinden gelebilmek için işveren Özel Bakım Merkezleri personeline belli aralıklarla hizmet içi eğitimler verilmesini ve çalışanların sürekli gelişimini sağlamalıdır. Ayrıca bu bağlamda daha nitelikli ve kalifiye personelin istihdam edilmesi de bakıma muhtaç bireyler için yarar sağlayacaktır.

Çalışma Yaşam Kalitesinin “Sürekli gelişim ve iyileştirme boyutu”, bağımsız değişkenler açısından incelendiğinde, boyuta ilişkin ortalamalar gelir durumu değerlendirmesi, aylık gelir, çalışılan yıl ve alınan eğitim türü ile istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterdiği tespit edilmiştir. Sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları personelin kariyer fırsatlarına odaklanmaktadır. Bu nedenle Özel Bakım Merkezi çalışanlarından gelir durumunu iyi veya orta olarak nitelendiren personel, kariyerini düşünerek daha üst basamaklara çıkabilmeyi daha iyi yerlerde olabilmeyi dolayısıyla daha fazla kazanç sağlamayı amaçlamaktadır. Fakat gelir durumunu düşük olduğunu ifade eden personellerin ise bu boyutla ilgili düşüncelerinin aynı olmadığı gözlenmektedir. ÇYK'nın bu boyutu ile ilgili ise, işveren çalışanlarının fikirlerine önem vermeli zaman zaman bir araya gelerek gelişim ve iyileştirme konusunda fikir alışverişi yapmalıdır.

Çalışma Yaşam Kalitesinin “Organizasyona sosyal entegrasyon” boyutunu tespit etmeye yönelik olarak katılımcılara yönelik olarak yalnızca bir ifade yöneltilmiştir. “Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum” ifadesine katılım durumları ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik olarak ki kare analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda gelir durumunu iyi olarak değerlendiren personellerin %74'ü “Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum” katılmadığını

belirtirken, gelir durumunu orta olarak değerlendirenlerin %60'ı; kötü olarak değerlendirenlerin ise %34'ünün söz konusu ifadeye katılmadığını belirtmesi dikkat çekmektedir. Organizasyona Sosyal Entegrasyon Boyutundan daha önceki bilgilere dayalı olarak çıkarılabilecek sonuç ise çalışan personelin sadece maddi kazanç için çalışmadığı, çalıştığı kurumun yönetici veya idarecileri tarafından takdir edilmelerinin kendi özsaygıları, işine bağlılıkları ve çalışanlar arasındaki ekip çalışması için önemli olduğu anlaşılmaktadır. Organizasyona Sosyal Entegrasyon boyutu aslında biraz da Organizasyondaki Yasalar boyutu ile de ilgilidir. Çünkü her kurumun kendine has kuralları ve bir çalışma kültürü bulunmaktadır. Çalışma ortamında adaletin sağlanması, kurallara uyulması, çalışanlar arasındaki eşitliğin gözetilmesi ve çalışanların yaptıkları işle ilgili takdir edilmesi, personel motivasyonunu artıracak ve çalışanların yaptıkları işten mutlu olmalarını sağlayacaktır.

“Çalışma ve Özel Yaşam Boyutuna” ilişkin ifadeler incelendiğinde ise personellerin gelir durumuna ilişkin değerlendirmeleri, bakıma muhtaç engellilere yönelik eğitim alıp almama durumu ve iş değiştirme düşüncesi ile çalışma ve özel yaşam boyutuna yönelik ifadelerin ortalamaları arasında istatistiksel bir farklılığın söz konusu olduğu görülmektedir. Bu ifadelerden görüldüğü üzere gelir durumunun yüksek olması ve Özel Bakım Merkezi personelinin yaptığı işle ilgili aldığı eğitimler personelin iş tatmini için önemlidir. Ayrıca personelin çalıştığı zaman ve özel yaşamına ayırdığı zaman arasındaki denge çok önemlidir. Bu dengenin kurulabilmesi personelin Çalışma Yaşam Kalitesini olumlu yönde etkileyecektir. Özel Bakım Merkezlerinin, personelin çalışma kalitesi için çalışma saatlerini, personelin özel yaşamına ve ailesine vakit ayırabilecek şekilde düzenlemesi iş verimini artıracaktır.

“Çalışma yaşamının sosyal boyutuna” ilişkin ifadelerin bağımsız değişkenlere göre dağılımı incelendiğinde personellerin eğitim durumu, gelir durumu değerlendirmesi ve iş değiştirme düşüncesi ile bu boyuta ilişkin ifade ortalamalarının istatistiksel bir anlamlılık gösterdiği görülmektedir. Bu kavramlar birbiri ile ilişkili değişkenlerdir. Yine daha önceki bilgilere dayalı olarak çalışma yaşamının sosyal boyutu ile personelin aldığı eğitimin ilişkili olduğu sonucu çıkarılabilir. Yani ÖBM personeli eğitimine uygun olarak yaptığı işten haz almaktadır. Çalışanın kurum içerisinde kaliteli hizmet sunabilmesi, çalışma alanında motivasyonunun yüksek olması, işini severek ve önem vererek yapması, çalıştığı kurumu içselleştirerek örgütsel bağlılık derecesinin yüksek olmasına ve bunlarında çalışanın çalışma yaşam



kalitesinin artmasına doğrudan sebebiyet vermesine bağlıdır(Acar, 2016:32). Elde edilen sonuçlara göre işten ayrılmayı düşünmeyen personelin Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutuna ilişkin ifadeler daha çok katılım sağladığı görülmektedir. Özel Bakım Merkezleri personelinin Çalışma Yaşam Kalitesini artırmak amacıyla, sürekli olarak kendilerini geliştirmeleri için imkânlar sunmalı bu konuda eğitimler verilmesini sağlamalıdır.

Araştırma kapsamında bulunan özel bakım merkezi personellerinin ekonomik durumlarını değerlendirmelerine ilişkin olarak personellerin %66'sı ekonomik durumlarını “orta” olarak değerlendirirken, %26'sı ise ekonomik durumlarının kötü olduğunu ifade etmiştir. Ekonomik durumunun “iyi” gelir grubuna girdiği düşüncesinde olanların oranının ise %9 olarak gerçekleştiği görülmüştür. ÇYK'ya etki eden en önemli unsur birçok araştırmacı tarafından çalışanın emeği karşılığında kurumdan aldığı ücretler olarak nitelendirilmektedir. Ücret sistemi içerisinde çalışanların tatmin duygusunun artı ya da eksi yönde artışı en değişken noktadır(Acar, 2016:33). Çalışan bireyin verdiği emek karşılığı aldığı ücret, iş tatmini önemli ölçüde etkilemektedir. Çalışanlar arasında adil ve eşit ücretlendirme yapılması, çalışanların işe bağlılığını artıracak ve bireylerin işten ayrılma gibi düşüncelerini engelleyecektir.

Yukarıda yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, araştırmanın ikinci sorusu olan özel bakım merkezi personellerinin demografik özelliklerine göre çalışma yaşam kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermekte olduğu görülmüştür.

Personellerin işten ayrılma niyetine ilişkin ifadelerin bağımsız değişkenlere göre dağılımı incelendiğinde personellerin cinsiyetleri, gelir durumu değerlendirmesi ve iş değiştirme düşüncesi ile işten ayrılma niyetine ilişkin ifadeler katılım ortalamaları arasında istatistiksel bir farklılığın olduğu görülmektedir. Atıerkil birçok toplumda olduğu gibi bizim toplumumuzda da evin geçim yükü genelde erkekler bireyler üzerindedir. Bu nedenle erkekler ailelerin geçimini sağlamak açısından daha çok para kazanabilecekleri işlerde çalışmak isterler. Araştırma sonucuna göre gelir düzeyinin az olduğunu düşünen personellerin ve erkek personellerin, işten ayrılma niyeti konusundaki ifadeler katılım düzeyi yüksektir. Özel Bakım Merkezleri personel ücretleri konusunda adil ve eşit bir şekilde dağılım yapılmalıdır.

Araştırmanın son sorusu olan Özel Bakım merkezleri personelinin çalışma yaşam kalitesi ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiş ve araştırma sonucunda Çalışma Yaşam Kalitesi ve İş tatmini arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişki olduğu, Çalışma Yaşam kalitesi arttıkça iş tatmininin de paralel olarak arttığı görülmüş, H0 hipotezi ret edilerek, H1 hipotezi kabul edilmiştir.

#### 4.2.TARTIŞMA

Bu çalışma Özel Bakım Merkezlerinde, hizmet alan, hizmet veren ve hizmet sağlayıcıların yani işverenlerin nelere dikkat etmesi gerektiği konusunda yapılmış bir durum analizidir. Yapılan araştırmada Özel Bakım Merkezlerinde ki personellerin vardiyalı çalıştığı gözlemlenmiştir. Vardiyalı ve değişken saatlerde çalışmak personelin çalışma kalitesini düşürdüğü bilinen bir gerçektir. Vardiyalı çalışma sistemi, çalışanların fiziki ve biyolojik sistemi üzerinde olumsuz etkileri olduğu gibi ailevi problemlerinde doğmasına yol açabilir. Bu nedenle Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personelin çalışma sistemi düzenlenirken personelinde tercihleri ve yararı göz önünde bulundurulmalıdır. Araştırma da ortaya çıkan bir başka durum ise personelin kendi veya çalışma arkadaşları ile ilgili alınan kararlara ortak olmadığı gerçeğidir. Personelin engelli bakımı ve kendi hakları konusunda görüşleri alınması ve yönetime ortak olması gerekmektedir. Ayrıca Özel Bakım Merkezleri gibi yerlerde çalışan personellerin iş yükünün ağır olması nedeniyle çalışanlar için motive edici etkinlikler düzenlenmeli ve iş yükünün azalması için yeterli istihdam sağlanmalıdır. Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personelin çalışma ortamını güvenli hale getirmek için gerekli önlemler alınmalıdır.

Yapılan araştırmalara göre bakıma muhtaç engelli veya yaşlı bireylerin bulunduğu kurumlarda çalışan personeller hizmet verdikleri bireylerin ihtiyaçlarını karşıladıkları ölçüde, yaptıkları işten mutluluk duyacak ve iş tatmini sağlayacaklardır. Böyle bir çalışma ortamı için ise işveren ve Özel Bakım Merkezleri personeli arasındaki iletişimin iyi olması, karşılıklı fikir alışverişi yapılması gerekmektedir. Her iki tarafında beklentilerinin ve isteklerinin karşılanması Çalışan personelin iş tatminini, dolayısıyla Çalışma Yaşam kalitesini yükseltecektir.

Daha önceki yapılmış buna benzer çalışmalara bakıldığında (Oktar, 2015), (Sağlam, 2017), (Erat,2010), (Özaslan, 2010), (Türk, YZ., Çetin, M., Fedai,T., 2012)

ÇYK'nın sadece Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personel için geçerli olmadığını farklı meslekler içinde (öğretmenler, hemşireler, veterinerler, akademisyenler, hekimler vb.) önemli ve geçerli olduğu görülmektedir. Son yıllarda yapılan çalışmalar çalışan bireyler için ÇYK'nın önemini ortaya koymaktadır. Yapılan araştırma yani Özel Bakım Merkezlerinde çalışan personelin ÇYK'sı da önceki çalışmalarla paralellik göstermektedir. Daha önce yapılan çalışmalar da ÇYK'nın boyutları açısından sınıflandırma yapan araştırmalar ile bu araştırma arasındaki sonuçlar karşılaştırıldığında benzer sonuçlar elde edilmiştir.

Sonuç olarak engelli bireylere hizmet veren bu tarz kuruluşlarda çalışan personelin yaptığı işin manevi bir yönü de olması nedeniyle işverenlerin, bu durumu göz ardı etmemesi gerekmektedir. Bu nedenle çalışanların iş tatmini ve çalışma kalitesini artırmak için tedbirler almalıdır.

Elde edilen veri sonuçlarına göre;

- Ortamın fiziki koşullarına,
- Adil ücretlendirmeye,
- Çalışanın özel yaşam dengesine uygun şekilde mesailerinin düzenlenmesine,
- Çalışanların sürekli kendilerini geliştirmesine ve donanımlı olmasına,
- Çalışanların kendileri ile ilgili alınan kararlara katılım sağlamasına,
- Çalışanların tükenmişlik yaşamamaları için zaman zaman rahatlatıcı sosyal etkinlikler ve eğitimler düzenlemesine,
- Çalışanların işten ayrılmalarını engellemek amacıyla beklenti ve istekleri doğrultusunda, eylem planı ve stratejiler geliştirilmesine,

önem verilmelidir. Özel Bakım Merkezi işverenleri bu gibi şartlara önem verdiği sürece personelin hizmet verdiği bireylerin memnuniyeti artacak, dolayısıyla da personelin Çalışma Yaşam Kalitesi yükselecektir.

## **4.2. GELECEK ÇALIŞMALAR İÇİN ÖNERİLER**

Yapılan bu araştırma daha sonrasında buna benzer yapılacak çalışmalar için yol gösterici niteliktedir. Ayrıca Özel Bakım Merkezleri personellerinin çalışma yaşam kalitesi konusunda yapılmış çok fazla araştırma olmaması nedeniyle, burada çalışan personellerin problemlerini ortaya koyma açısından bu alandaki çalışmalara katkı sağlayacağını söylemek mümkündür.

## **4.3. ARAŞTIRMANIN KISITLARI**

Elde edilen bulgulara rağmen yapılan araştırmada birtakım kısıtlarla karşılaşmıştır. Araştırmanın önemli kısıtlarından biri; Özel Bakım Merkezleri personelinin vardiyalı olarak çalışıyor olmasıdır. Bu nedenle gece vardiyasında çalışan personelin tamamına ulaşma konusunda zorluklar yaşanmıştır. Özel Bakım Merkezleri çalışanları ile ilgili yazında çok kaynak olmaması da başka bir kısıttır.

## KAYNAKÇA:

- Acar, A.,(2016), “*Çalışma Yaşam Kalitesinin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli Ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Bakım Hizmetleri ve Kalite Standartları Alanda Uygulama ve Değerlendirme Çalışması-III Bildiri Kitapçığı*. S:28 15-18 Aralık 2014, İzmir
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, *Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği* R.Gazete Tarihi:04.11.2016 R.Gazete Sayısı:29878
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, *Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik*. Resmi Gazete Tarihi: 10.03.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25751
- Altuntaş, B. ve Topçuğlu, R.A., (2016). *Engelli Bakımı Sosyal Bakım ve Kadın Emeği*, Nika Yayınevi
- Aslım, G.,(2013), “*Gıda Tarım Ve Hayvancılık Bakanlığında Görev Yapan Veteriner Hekimlerin Çalışma Yaşamı Kalitesinin Değerlendirilmesi*”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Atagün, M.İ., Balaban, Ö.D., Atagün, Z., Elagöz, M., Özpolat, A.Y.,(2011), “*Kronik Hastalıklarda Bakım Veren Yükü*” *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar-Current Approaches in Psychiatry* 2011; 3(3):513-552
- Bakan, i., ve Büyükbeşe, T.,(2004), “*Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması*” *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (7) 2004, 1-30
- Bektaş, H. (2015). *İkili Değişkenler İçin Faktör Analizi: Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerine Bir Uygulama*, Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

- Benhassine, N., Boukhemkhem, D., *Quality of work life: Theoretical concepts and evaluation Case study of employees of Jijel University*, Department of management, university of Constantine 2
- Bircan, N., (2014)., *Stresin Hemşirelerde Çalışma Yaşam Kalitesine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Can, A., *Verimliliğe Yeni Bir Yaklaşım: Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi*, Verimlilik ve Çalışma Hayatının Geliştirilmesi Sempozyumu: 23-24 Ekim 1990- İstanbul. Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yayın no: 442, Ankara, 1991
- Çarıkcı, İlker H., *Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel Sektör Personelinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması*, Amme İdaresi Dergisi Cilt 37 Sayı 4, Aralık 2014, S.83-95.
- Çerçi, P.A.(2015),” *Akademi de İstihdam Edilen Araştırma Görevlilerinin Çalışma Koşulları Ve Yaşam Memnuniyetlerine Yönelik Bir Çalışma*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Çimen, M., B. Şahin, M. Akbolat ve O. Işık; (2012), “*Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma*”, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 3 (1), 21-31.
- Danış, Z., ve Genç, Y.,(2011), “*Kurumsal Bakım Elemanlarının Genel Özellikleri ve Yaşadıkları Sorunlar*”, Yalova Sosyal Bilimler Dergisi, Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, Sayı:2/Mayıs 2011 - Ekim 2011
- Demir, T., (2016), “*Meslek Lisesi Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesine İlişkin Alguları İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

- Demir, M. (2011). *“İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algulamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi”*, Ege Akademik Bakış Dergisi, C.11, S.3, ss. 453-464.
- Demirbilek, S. ve Türkan, Ö. U. (2008). *“Çalışma Yaşamı Kalitesinin Artırılmasında Personel Güçlendirmenin Rolü”*, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, C.10, S.1, ss. 47-67. ISSN: 1303-2860.
- Dikmetaş, E.(2004), *“Elektronik Bilgi sistemi ve Çalışma Yaşam Kalitesi:Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri İbn-İ Sina Hastanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”* Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Dikmetaş, E.,(2016) *“Hastane Personelinin Çalışma / İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma”*, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 15, Sayı 2, 2006, s.169-182.
- Erat Ş., (2010), *Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi: Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı
- Erbil, D.D.,(2016), *“Evli ve Çalışan Bireylerin Çalışma Yaşam Kalitesinin Evlilik Uyumuna Etkisi”*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Genç, Y. Barış, İ.,(2015), *Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşım: Kurumsal Bakım Yerine Evde Bakım Hizmetlerinin Güçlendirilmesi*. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 3, Sayı: 10, Mart 2015
- Gül, İ.I.,(2012) *“Engelli Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi, Kamu Kurumları İçin Uygulama Rehberi”* Ankara
- Güzel, S.,(2008), *“Çalışma Sosyolojisi; Modern İşgücünün Oluşumu”*, LiteraTürk, İstanbul, Ocak

<http://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/uluslararası-mevzuat/13-birlesmis-milletler-sisteminde-engellilik>(Erişim tarihi:13.04.2019)

- İncir, G.,(1991), *Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi –Bir Örnekçe-, “3.Ergonomi Kongresi”*, ODTÜ-MPM, MPM Yayınları No:441, Ankara
- Karataş. Z. (2011). *Evde Bakım Hizmeti Sunan Aile Bireyi Bakıcıların Moral ve Manevi Değerlerinin Başaçıkmadaki Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Rize Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rize
- Kaya, N.(2011), “*Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Çalışma Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Etmenlerin Değerlendirilmesi*”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Kara Elmas Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Küçükusta, D.,(2007), “*Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- MYK, (2016). *Engelli ve Yaşlı Bakım Elemanı Ulusal Mesleki Standardı* (Seviye 4), Ankara: MYK Yönetim Kurulu.
- Oktar, M., N., (2015)., *Engelli Bireylerle Çalışanlarda Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Düzeyinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: İstanbul İli Beykoz İlçesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi. Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova
- Özaslan, G.,(2010) “*Araştırma Görevlilerinin Çalışma Yaşamı Kalitesinin Değerlendirilmesi*” Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya
- Özdevecioğlu M., ve Aksoy, M.Suat., (2005), “*Organizasyonlarda Sabotaj: Türler, Amaçlar, Hedefler ve Yönetim*”, C.Ü. İktisadi ve idari Bilimler Dergisi, C.6, S.1
- Özkalp, E., Kirel, Ç., (2001), “*Örgütsel Davranış*”, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No : 149, Eskişehir.



- Öztabak, M.Ü.(2017), *FSM İlmî Araştırmalar İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*. (9):355-375 s.355
- Polat, F.N.,(2016) “*Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışma Yaşam Kalitesi İle İlişkisi: Sağlık Profesyonelleri Örneği*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
- Rüzgar A., ve diğ., “*Engelliler destek Programı Kırşehir’in Engelli Haritası ve Eğitimi projesi Halk Sağlığı Müdürlüğü*” T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Kırşehir
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1998), *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Yayınları, Bursa.
- Schulze, N., *Yaşam Kalitesini Yükselten Temel Unsurların İşin İncellenmesi*, 6. Ergonomi Kongresi, M.P.M. Yayınları No:622, Ankara, 1998.
- Seyyar, A.,(2002), *Sosyal Siyaset Terimleri(Ansiklopedik Sözlük)*, Beta Yayınları, İstanbul
- Seyyar, A.,(2013), *Engelli ve Yaşlı Hizmetlerinde Sosyal Bakım*. İstanbul: Rağbet Yayınları.
- SHÇEK, (2011-2013). *Bakım Hizmetleri Stratejisi ve Eylem Planı*, Ankara: Yüksek Planlama Kurulu
- Şahin, H.,(2004), *Engellilik Kimin Sorunu ? Bireyin mi, Toplumun mu?* Öz-veri Dergisi, Cilt 1 Sayı 1
- Şalap, K.O., (2016), “*Çalışma Yaşamında Kuşaklar: Kuşakların İş Ve Özel Yaşam Dengesine İlişkin Yaklaşımları*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Şimşek, Ş., Akgeçici, T. ve Çelik, A. (2003) *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Nobel Yayıncılık, Ankara

- Tınar, M.Y., Ulusoy, T.,(2017), “*Çalışma Koşullarının İnsancalaştırılmasında Çalışan Memnuniyeti Anketinin Rolü - Uygulamadan Bir Örnek Analizi*”, S:116. 115-125
- Toplu, D.B.,(1999), “*Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi: Türkiye’deki Kamu Kurum Arşivleri Örneği*” *Türk Kütüphaneciliği*” 13,3(1999) 223-251
- Turunç, Ö., ve diğ.,(2010), “*Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*”, “İşGüç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Nisan/April 2010, Cilt/Vol: 12, Sayı/Num: 2
- Uğur, E.,(2005), *Hemşirelerin İş Yaşamının Kalitesi ve Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri*, HÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Uğur, P.K.,(2010)“*Çalışma Hayatının Kalitesi Ve Çağrı Merkezi Uygulamaları*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Üstündağ, N. (1999) “*Akıllı binaların tesis yönetimi ve iş yaşamı kalitesi üzerindeki etkileri.*” Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- WHO; (2011), “*Dünya Engellilik Raporu*”, WHO Press, Malta.
- World Health Organization. (1997). *WHOQOL Measuring Quality of Life, Programme on Mental Health, Division of Mental Health and Prevention of Substance Abuse*. Geneva: World Health Organization.
- Yücel, D.,(2002), “*Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi*” Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yüksel, İ., “*Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi*” Doğu Üniversitesi Dergisi

## EKLER

### Ek-1. Anket Formu

#### ÖZEL BAKIM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: KAYSERİ ÖRNEĞİ

Merhaba değerli katılımcılar;

Ben Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Bölümü yüksek lisans öğrencisiyim. Dr. Öğretim Üyesi Mina FURAT danışmanlığında yapmakta olduğum yüksek lisans tezim olan bu araştırma, **Özel Bakım Merkezlerinde Çalışan Personelin Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi** üzerine bir tespit yapabilmek amacıyla yapılmaktadır. Araştırmanın başarısı sizlerin vereceği cevapların samimiyetine bağlıdır. Ankette adınız, soyadınız ve diğer kimlik bilgileriniz sorulmayacaktır. Sorulara vereceğiniz cevaplar araştırmanın güvenilirliğini doğrudan etkileyeceğinden lütfen soruları dikkatle okuyunuz ve cevaplayınız. Soruları cevaplarken işaretleyeceğiniz seçeneğin numarasının karşısına “X” işareti koyunuz.

Katkınız için teşekkür ederim.

Elif YANIK

#### S.1. Cinsiyetiniz:

1. ( ) Kadın                      2. ( ) Erkek

#### S.2. Lütfen yaş aralığınızı işaretleyiniz.

1. ( ) 18-25      2. ( ) 26-33      3. ( ) 34-41      4. ( ) 42-49      5. ( ) 49 ve üzeri

#### S.3. Eğitim durumunuz:

1. ( ) Okur-yazar                      4. ( ) Lise mezunu  
2. ( ) İlkokul mezunu                      5. ( ) Fakülte veya Yüksekokul mezunu  
3. ( ) Ortaokul mezunu                      6. ( ) Lisansüstü (yüksek lisans– doktora)

#### S.4. Medeni durumunuz:

1. ( ) Evli      2. ( ) Bekâr      3. ( ) Boşanmış      4. ( ) Eşi vefat etmiş

#### S.5. Gelir durumunuzu nasıl tanımlarsınız?

1. ( ) İyi      2. ( ) Kötü      3. ( ) Orta

#### S.6. Hanenize giren aylık gelir miktarınız:

1. ( ) 1600 TL                      3. ( ) 2601-3600                      5. ( ) 4601 TL ve 5600 TL  
2. ( ) 1601 TL-2600 TL                      4. ( ) 3601-4600                      6. ( ) 5601 TL ve 6600 TL  
7. ( ) 6601 TL-7600 TL                      8. ( ) 7601 TL ve üzeri

**S.7. Özel Bakım Merkezinde ne iş yapıyorsunuz?**

- 1.( ) Meslek Elemanı 3.( ) Bakım Personeli 5.( ) Diğer (Lütfen Belirtiniz).....  
2.( ) Sağlık Personeli 4.( ) Temizlik Personeli

**S.8. Kaç yıldır Özel Bakım Merkezinde çalışıyorsunuz?**

- 1.( ) 6 aydan az 4.( ) 6-10 yıl 7.( ) 20 yıldan fazla  
2.( ) 6 ay-1 yıl 5.( ) 11-15 yıl  
3.( ) 1-5 yıl 6.( ) 16-20 yıl

**S.8. Bakıma muhtaç engelli bireylere yönelik eğitim ( kurs, seminer, sertifika programı vb.) aldınız mı?**

- 1.( ) Evet 2.( ) Hayır

**S.9. Şu anki işinizi yapmak için aldığınız eğitimi belirtiniz.**

- 1.( ) M.E.B Sertifika Eğitimi 2.( ) Meslek Liselerinin İlgili Bölümü  
3.( ) Meslek Yüksek Okullarının İlgili Bölümü 4.( ) (Üniversite) Lisans Eğitimi  
5.( ) Diğer (Belirtiniz).....

**S.10. İmkân ve fırsatınız olsa işinizi ya da çalıştığınız kurumu değiştirmeyi düşünür müsünüz?**

- 1.( ) Evet 2.( ) Hayır 3.( ) Fikrim Yok/Hiç Düşünmedim

**S.11. Aşağıdaki ifadelerle katılıp katılmadığınızı kutulara “X” işareti koyarak belirtiniz.**

İfade No	ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİNE YÖNELİK İFADELER	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim.					
2	Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyorum ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum.					
3	İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim.					

4	Kendimi Şu an iyi hissediyorum.					
5	İŞim, aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkân ve esnekliği sağlamaktadır.					
6	Şu anki mesai saatlerim/çalışma düzenim kişisel Şartlarıma uyuyor.					
7	İŞteyken kendimi sık sık baskı altında hissediyorum.					
8	Bir işi başarı ile tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum.					
9	Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum.					
10	Hayatımdan memnunum.					
11	İŞimde yeni beceriler geliştirmem için teşvik ediliyorum.					
12	çalışma alanımda beni etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.					
13	İŞverenim, işimi etkin bir Şekilde yapabilmem için ihtiyaım olan Şeyleri temin eder.					
14	Güvenli bir ortamda çalışıyorum.					
15	Genellikle işler benim için yolunda gidiyor.					
16	İŞyerinde bana sunulan kariyer olanaklarımdan memnunum.					
17	İŞteyken kendimi sıklıkla aşırı derecede stresli hissediyorum.					
18	Şu anki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunum.					
19	Kendimi son zamanlarda oldukça mutlu hissediyorum.					

20	Çalışma koşullarım memnunluk vericidir.					
21	Çalışma alanımdaki diğer çalışanları etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.					
22	Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunum.					
23	Eğer imkânım olsa işimden ayrılırdım.					
24	Son bir yıl içinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.					
25	Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.					

**S.12. Aşağıdaki ifadelere katılıp katılmadığınızı kutulara “X” işareti koyarak belirtiniz.**

İfade No	İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ İFADELER	Her zaman	Sık sık	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman
1	Hizmet alan kişilerin neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.					
2	İşimle diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.					
3	İşimden sağladığım maddi kazancın yüksek olması motive olmam için yeterlidir.					
4	Amirlerim tarafından takdir edilmem ve bana değer verilmesi iyi bir maaş almamdan daha önemlidir.					
5	Hizmet alan kişilere rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.					
6	Hizmet alan kişilerle yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.					

7	Çalışılanlara meslekleri ile ilgili eğitimler verilmesi işleri daha istekli yapmalarını sağlar.					
8	İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.					
9	İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.					
10	İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
11	Sabahları yeni bir iş günü ile karşılaşacağım için kendimi yorgun hissediyorum.					
12	Bazen hizmet alan kişilere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
13	Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.					
14	İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığımı hissediyorum.					
15	Mesleki tehlikeler çalışma performansımı olumsuz etkiler.					
16	İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
17	İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
18	Bazı hizmet alanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
19	Hizmet alanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					
20	Çalışan olarak sabrımın tükendiğini hissediyorum.					

## Ek-2. Kayseri Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü uygulama izni



T.C.  
KAYSERİ VALİLİĞİ  
Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü

Sayı : 38129256-806.01.03-E.3936  
Konu : Uygulama İzni (Elif YANIK)

26/03/2018

### İL MÜDÜRLÜĞÜ MAKAMINA

- İlgi : a) 14.02.2018 tarihli ve 11 sayılı yazı.  
b) 16.02.2018 tarihli ve 38129256-806.01.03-2204 sayılı onay.  
c) 22.03.2018 tarihli dilekçe.

Müdürlüğümüz personeli 28642 Sicil Numaralı Elif YANIK, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi ilgi (a) tarihli ve sayılı yazında belirtilen "Özel Bakım Merkezlerinde Çalışan Personelin Çalışma ve Yaşam Koşulları Üzerine Bir İnceleme" konusu üzerine Kayseri Özel İhtisas Bakım Merkezinde bir tez çalışması yapmayı talep etmiş ve ilgi (b) ile İl Müdürlüğü Makam Onayı ile Özel İhtisas Bakım Merkezi için uygulama izni verilmiştir.

Ancak ilgi (c) dilekçe ile uygulama izni için personel yetersizliğinden bahsedilip Kayseri İli ve İlçelerinde bulunan Özel Bakım Merkezleri çalışanlarının da uygulama iznine dahil edilmesi talep edilmektedir.

Makamınızca uygun görülmesi halinde adı geçen personelimizin Kayseri İli ve İlçelerinde bulunan Özel Bakım Merkezlerinde belirtilen konu üzerine tez çalışması yapması hususunu; Olurlarınıza arz ederim.

Ekrem KAYAASLAN  
İl Müdür Yardımcısı V.

OLUR  
26/03/2018

Nevzat ÖZER  
İl Müdürü

EK :  
1- Dilekçe(1 sayfa)

\*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (PMztCJ-R1W99p-2x80VN-aEoX+B-EcoJTG0e) kodunu yazınız.



## **ÖZGEÇMİŞ**

### **KİŞİSEL BİLGİLER**

Adı ve Soyadı: Elif YANIK

Doğum Yeri ve Tarihi: Niğde 1987

Medeni Hali: Evli, 1 Çocuk Sahibi

İletişim Bilgileri: elif.yanik@ailevecalisma.gov.tr 05426971132(GSM)

### **EĞİTİM**

2001-2003 Niğde Lisesi

2006-2010 Cumhuriyet Üniversitesi Sosyoloji Bölümü

2014-2019 Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı

### **İŞ DENEYİMİ**

2013-2014 Çiftlik Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı

2014-2016 Niğde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü

2016-2019 Kayseri Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü

