

T.C.
NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK HİZMETLERİNDE TOPLAM KALİTE
YÖNETİM ANLAYIŞININ ARAŞTIRILMASI VE
İSTANBUL İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN BİR
HASTANEDE UYGULANMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Yasemin ÇAĞILTAŞ

Enstitü Anabilim Dalı: İşletme

Enstitü Bilim Dalı: İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Yılmaz GÖBENEZ

NİSAN-2015

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK HİZMETLERİNDE TOPLAM KALİTE
YÖNETİM ANLAYIŞININ ARAŞTIRILMASI VE
İSTANBUL İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN BİR
HASTANEDE UYGULANMASI



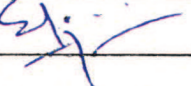
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Yasemin ÇAĞILTAŞ

Enstitü Anabilim Dalı: İşletme

Enstitü Bilim Dalı: İşletme Yönetimi

“Bu tez / / 201.. tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Prof. Dr. Yılmaz Gökben	Basarılı	
Doc. Dr. Asım Sattamlı	Basarılı	
Yat. Doc. Dr. Feriye Güngör	Basarılı	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Yasemin ÇAĞILTAŞ

30.04.2015

ÖNSÖZ

Sağlık hizmetlerinde şimdiye kadar görmüş olduğum eksiklik ve kalitesizlikten dolayı defalarca mağdur olan şahsım ve arkadaşlarımla şikâyetlerine üzülen şahit olmuştum. Bunlar neden oluyor, tetkiki ve merakımın ortadan kaldırılması için seçmiş olduğum hastanede kalite sorununu tetkik etmek istedim. Bu nedenle tez konusu olarak sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetim anlayışını seçtim.

Bu tezin yazılması aşamasında, çalışmamı sahiplenerek titizlikle takip eden danışmanım Prof. Dr. Yılmaz GÖBENEZ' e katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Bu vesileyle tüm hocalarıma ve ayrıca çalışmamın yürütülmesi esnasında destek ve olanaklarını esirgemeyen aileme ve arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Yasemin ÇAĞILTAŞ

30.04.2015

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
KISALTMALAR.....	ix
TABLO LİSTESİ.....	x
ÖZET.....	xvi
SUMMARY.....	xvii
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM 1: KALİTE VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ.....	4
1.1. Kalite Kavramı ve Tanımı.....	4
1.1.1. Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	5
1.1.1.1. Muayene	7
1.1.1.2. Kalite Kontrol	8
1.1.1.3. İstatistiksel Kalite Kontrol.....	8
1.1.1.4. Kalite Yönetimi.....	9
1.1.1.5. Toplam Kalite Yönetimi.....	10
1.1.2. Kalite Tanımları.....	11
1.2. Toplam Kalite Yönetimi.....	13
1.2.1. Toplam Kalite Yönetimi Kavramı.....	13
1.2.2. TKY' nin Klasik Yönetim Anlayışından Ayrılan Yönleri.....	16
1.2.3. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri.....	17
1.2.3.1. Müşteri Odaklılık.....	18
1.2.3.2. Liderlik.....	19
1.2.3.3. Süreçlere Odaklılık.....	19
1.2.3.4. Eğitim.....	19
1.2.3.5. Sürekli Gelişim.....	20
1.2.3.6. Tam Katılım.....	22
1.2.4. Toplam Kalite Yönetimin Araçları.....	23

1.2.4.1.	Süreç Akış Diyagramları.....	23
1.2.4.2.	Kıyaslama.....	23
1.2.4.3.	Kalite Kontrol Çemberleri.....	25
1.2.4.4.	Beyin Fırtınası.....	25
1.2.4.5.	Sebeup-Sonuç Diyagramı.....	26
1.2.4.6.	Pareto Analizi.....	28
1.2.5.	Toplam Kalite Yönetiminin Yararları.....	29
1.2.6.	Toplam Kalite Yönetimi Başarısını Etkileyen Faktörler.....	30
1.2.7.	Toplam Kalite Yönetiminin Türkiye'deki Gelişimi.....	31

BÖLÜM 2: SAĞLIK HİZMETLERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ 32

2.1.	Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi.....	32
2.1.1.	Sağlık Hizmetleri, Kapsamı ve Özellikleri.....	32
2.1.2.	Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı.....	34
2.1.2.1.	Sağlık Hizmeti Kalitesinin Belirleyicileri.....	35
2.1.3.	Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi.....	35
2.1.3.1.	Müşteri Odaklılık.....	35
2.1.3.2.	Liderlik.....	36
2.1.3.3.	Çalışanların Katılımı.....	36
2.1.3.4.	Süreç Yaklaşımı.....	36
2.1.3.5.	Yönetim İçi Sistem Yaklaşımı.....	36
2.1.3.6.	Sürekli İyileştirme.....	37
2.1.3.7.	Karar Verme İçin Gerçekçi Yaklaşım.....	37
2.1.3.8.	Karşılıklı Yarar Esasına Dayanan Tedarikçi İlişkisi.....	37

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....38

3.1.	Araştırmanın Modeli.....	38
3.2.	Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	38

3.3. Veri Toplama Araçları.....	38
3.4. Verilerin Analizi.....	39
BÖLÜM 4: ARAŞTIRMA BULGULARI VE YORUMLAR.....	40
SONUÇ.....	178
KAYNAKÇA.....	180
EKLER.....	186
ÖZGEÇMİŞ.....	189

KISALTMALAR

- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri
Dr. : Doktor
EOQC: Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
ISO : Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu
İKK : İstatistiksel Kalite Kontrol
JIS : Japon Sanayi Standartları
KKÇ : Kalite kontrol çemberi
M.Ö. : Milattan Önce
s. : sayfa
TKY : Toplam Kalite Yönetimi
TSE : Türk Standartlar Enstitüsü
vb. : ve benzeri
vd. : ve diğerleri
WHO : Dünya Sağlık Örgütü
YY. : Yüzyıl

TABLO LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1: Klasik Yönetim ile TKY anlayışlarının karşılaştırılması.....	15
Tablo 2: Klasik Yönetim anlayışı ve TKY Anlayışı Arasındaki Farklar.....	16
Tablo 3: TKY’ de İlke, Uygulama ve Teknikler.....	18
Tablo 4. Hastane Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri.....	40
Tablo 5. Hastane Çalışanlarının Kalite Algısına Verdiği Cevap Dağılımları.....	42
Tablo 6. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Cinsiyet İlişkisi.....	49
Tablo 7. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Yaş İlişkisi.....	50
Tablo 8. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Yetiştirdiği Yer İlişkisi.....	51
Tablo 9. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	52
Tablo 10. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Görev Alanı İlişkisi.....	53
Tablo 11. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	54
Tablo 12. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Cinsiyet İlişkisi.....	55
Tablo 13. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Yaş İlişkisi.....	55
Tablo 14. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Yetiştirdiği Yer İlişkisi.....	56
Tablo 15. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Eğitimi İlişkisi.....	57
Tablo 16. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Görev Alanı İlişkisi.....	58
Tablo 17. Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	59
Tablo 18. Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Cinsiyet İlişkisi.....	60
Tablo 19. Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Yaş İlişkisi.....	60
Tablo 20. Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Yetiştirdiği Yer İlişkisi.....	61
Tablo 21. Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	62
Tablo 22. Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Görev Alanı İlişkisi.....	63
Tablo 23. Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	64
Tablo 24. Düzenli Performans Değerleme ile Cinsiyet İlişkisi.....	65
Tablo 25. Düzenli Performans Değerleme ile Yaş İlişkisi.....	65
Tablo 26. Düzenli Performans Değerleme ile Yetiştirdiği Yer İlişkisi.....	66

Tablo 27. Düzenli Performans Değerleme ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	67
Tablo 28. Düzenli Performans Değerleme ile Görev Alanı İlişkisi.....	68
Tablo 29. Düzenli Performans Değerleme ile Kurumda Çalışma Süresi İlişkisi.....	69
Tablo 30. Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Cinsiyet İlişkisi.....	69
Tablo 31. Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Yaş İlişkisi.....	70
Tablo 32. Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Yetiştigi Yer İlişkisi.....	71
Tablo 33. Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	72
Tablo 34. Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Görev Alanı İlişkisi.....	73
Tablo 35. Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	74
Tablo 36. Personel Arasında İletişim Sorunu ile Cinsiyet İlişkisi.....	75
Tablo 37. Personel Arasında İletişim Sorunu ile Yaş İlişkisi.....	75
Tablo 38. Personel Arasında İletişim Sorunu ile Yetiştigi Yer İlişkisi.....	76
Tablo 39. Personel Arasında İletişim Sorunu ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	77
Tablo 40. Personel Arasında İletişim Sorunu ile Görev Alanı İlişkisi.....	78
Tablo 41. Personel Arasında İletişim Sorunu ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	79
Tablo 42. Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile Cinsiyet İlişkisi.....	79
Tablo 43. Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Yaş İlişkisi.....	80
Tablo 44. Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Yetiştigi Yer İlişkisi.....	81
Tablo 45. Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	82
Tablo 46. Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Görev Alanı İlişkisi.....	83
Tablo 47. Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	84
Tablo 48. Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Cinsiyet İlişkisi.....	84
Tablo 49. Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Yaş İlişkisi.....	85
Tablo 50. Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Yetiştigi Yer İlişkisi.....	86
Tablo 51. Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	87
Tablo 52. Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Görev Alanı İlişkisi.....	88
Tablo 53. Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Kurumda Çalışma Süresi İlişkisi.....	89
Tablo 54. İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Cinsiyet İlişkisi.....	90
Tablo 55. İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Yaş İlişkisi.....	90

Tablo 56. İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	91
Tablo 57. İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	92
Tablo 58. İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Görev Alanı İlişkisi.....	93
Tablo 59. İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Kurumda Çalışma Süresi İlişkisi.....	94
Tablo 60. İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Cinsiyet İlişkisi.....	94
Tablo 61. İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Yaş İlişkisi.....	95
Tablo 62. İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	96
Tablo 63. İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	97
Tablo 64. İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Görev Alanı İlişkisi.....	98
Tablo 65. İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	99
Tablo 66. Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Cinsiyet İlişkisi.....	99
Tablo 67. Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Yaş İlişkisi.....	100
Tablo 68. Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	101
Tablo 69. Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	102
Tablo 70. Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Görev Alanı İlişkisi.....	103
Tablo 71. Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	104
Tablo 72. Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Cinsiyet İlişkisi.....	104
Tablo 73. Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Yaş İlişkisi.....	105
Tablo 74. Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	106
Tablo 75. Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	107
Tablo 76. Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Görev Alanı İlişkisi.....	108
Tablo 77. Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	109
Tablo 78. Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi.....	109
Tablo 79. Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Yaş İlişkisi.....	110
Tablo 80. Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	111
Tablo 81. Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	112
Tablo 82. Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi.....	113
Tablo 83. Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	114
Tablo 84. Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Cinsiyet İlişkisi.....	115

Tablo 85. Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Yaş İlişkisi.....	115
Tablo 86. Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Yetiştği Yer İlişkisi.....	116
Tablo 87. Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	117
Tablo 88. Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Görev Alanı İlişkisi.....	118
Tablo 89. Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	119
Tablo 90. Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Cinsiyet İlişkisi.....	120
Tablo 91. Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Yaş İlişkisi.....	120
Tablo 92. Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Yetiştği Yer İlişkisi.....	121
Tablo 93. Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	122
Tablo 94. Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Görev Alanı İlişkisi.....	123
Tablo 95. Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	124
Tablo 96. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi.....	124
Tablo 97. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Yaş İlişkisi.....	125
Tablo 98. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Yetiştği Yer İlişkisi.....	126
Tablo 99. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	127
Tablo 100. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi.....	128
Tablo 101. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi....	129
Tablo 102. Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi.....	129
Tablo 103. Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Yaş İlişkisi.....	130
Tablo 104. Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Yetiştği Yer İlişkisi.....	131
Tablo 105. Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	132
Tablo 106. Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi.....	133
Tablo 107. Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	134
Tablo 108. Birimden Genel Olarak Memnunum ile Cinsiyet İlişkisi.....	134
Tablo 109. Birimden Genel Olarak Memnunum ile Yaş İlişkisi.....	135
Tablo 110. Birimden Genel Olarak Memnunum ile Yetiştği Yer İlişkisi.....	135
Tablo 111. Birimden Genel Olarak Memnunum ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	136
Tablo 112. Birimden Genel Olarak Memnunum ile Görev Alanı İlişkisi.....	137
Tablo 113. Birimden Genel Olarak Memnunum ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	138

Tablo 114. Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Cinsiyet İlişkisi.....	138
Tablo 115. Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Yaş İlişkisi.....	139
Tablo 116. Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	140
Tablo 117. Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	141
Tablo 118. Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Görev Alanı İlişkisi.....	142
Tablo 119. Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	143
Tablo 120. Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi.....	143
Tablo 121. Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Yaş İlişkisi.....	144
Tablo 122 Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	145
Tablo 123. Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi....	146
Tablo 124. Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi.....	147
Tablo 125. Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	148
Tablo 126. Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Cinsiyet Arasındaki.....	148
Tablo 127. Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Yaş İlişkisi.....	149
Tablo 128. Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	150
Tablo 129. Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	150
Tablo 130. Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi.....	151
Tablo 131. Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	152
Tablo 132. Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Cinsiyet İlişkisi.....	153
Tablo 133. Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Yaş İlişkisi.....	153
Tablo 134. Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	154
Tablo 135. Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	155
Tablo 136. Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Görev Alanı İlişkisi.....	156
Tablo 137. Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	157
Tablo 138. Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Cinsiyet İlişkisi.....	157
Tablo 139. Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Yaş İlişkisi.....	158
Tablo 140. Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Yetiştığı Yer İlişkisi.....	159
Tablo 141. Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	160
Tablo 142. Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi.....	161

Tablo 143. Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	162
Tablo 144. Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Cinsiyet İlişkisi.....	162
Tablo 145. Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Yaş İlişkisi.....	163
Tablo 146. Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Yetiştigi Yer İlişkisi.....	164
Tablo 147. Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	165
Tablo 148. Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi.....	166
Tablo 149. Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	167
Tablo 150. Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Cinsiyet İlişkisi.....	167
Tablo 151. Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Yaş İlişkisi.....	168
Tablo 152. Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Yetiştigi Yer İlişkisi.....	169
Tablo 153. Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	170
Tablo 154. Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi.....	171
Tablo 155. Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	172
Tablo 156. Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Cinsiyet İlişkisi.....	172
Tablo 157. Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Yaş İlişkisi.....	173
Tablo 158. Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Yetiştigi Yer İlişkisi.....	174
Tablo 159. Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Eğitim Durumu İlişkisi.....	175
Tablo 160. Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Görev Alanı İlişkisi.....	176
Tablo 161. Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Çalışma Süresi İlişkisi.....	177

Tezin Başlığı: Sağlık Hizmetlerinde toplam Kalite Yönetim anlayışının Araştırması ve Uygulanması	
Tezin Yazarı: Yasemin ÇAĞILTAŞ Danışman: Prof. Dr. Yılmaz GÖBENEZ	
Kabul Tarihi:	Sayfa Sayısı:
Anabilim Dalı: İşletme	Bilimsel Dalı: İşletme Yönetimi
<p>Küreselleşme ile birlikte dünyada çok önemli değişimler yaşanmıştır. Uluslararası arenada rekabet edebilmek için, ilk sırada ekonomi olmak üzere ülkelerin her alanda güçlü olmaları gerekmektedir. Ülkemizin uluslararası arenada hedefine ulaşabilmesi, rekabet etme gücünü artıran faaliyetleri hızlandırması ile mümkün olacaktır. Bu doğrultuda Toplam Kalite Yönetimi çalışmaları ilk sırada yer almaktadır. Günümüz şartlarında her alanda yaşanan hızlı değişimlere bağlı olarak insan ihtiyaçları ve beklentileri de sürekli değişiklik göstermektedir. İnsanlar ihtiyaçları ve beklentileri karşılığında ise aldıkları hizmetin kaliteli olmasına önem vermektedirler. Sağlıkta kalite kavramı ise insanların en çok önem verdiği alanların başında gelmektedir. Hasta tedavi ve bakım hizmetlerinde yeni gelişim ve değişimlerin oluşması ile birlikte, insanların tedavi süresinin kısa olması yönündeki istekleri, daha sağlıklı ve daha uzun yaşama istekleri ve sağlıklarını koruma yönünde olan çabalar, insanlara sunulan sağlık hizmetlerinde kalitenin önemini ortaya çıkarmıştır. İnsanlara sunulan yetersiz ve hatalı sağlık hizmetleri ve bu hizmetlerin insanların hayatına olan etkileri sağlık hizmetlerinde kalitenin öneminin artmasına neden olmaktadır. Buradan hareketle sağlık hizmetinin ne şekilde sunulduğu ve daha kaliteli sağlık hizmetinin nasıl sunulabileceğine ait sorulara cevap bulunması gerekmektedir. Çünkü sağlık hizmetleri sunulurken gerçekleşmiş olan hatanın geri dönüşü yoktur. Sağlık hizmeti veren kuruluşların daha kaliteli hizmet sunabilmeleri ancak tüm sağlık personelinin sağlık hizmetleri hakkında eğitim almaları ile ve konusunda eğitilmiş kişilerden oluşması ile mümkündür. Bu konuda sağlık hizmetlerinin sunumunda uygulanan puanlama yönteminin kullanılmaması yönünde öneriler bulunmaktadır.</p>	
Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite, Toplam Kalite Yönetimi, Sağlık Hizmetleri.	

Title of the Thesis:	
Author: Yasemin ÇAĞILTAŞ	Supervisor: Prof. Dr. Yılmaz GÖBENEZ
Date:	Page No:
Faculty: Business	Section: Business Management
<p>Globalization has led to a strong change in the world. To compete in the international arena of the country, in all areas, including in particular economic possible by the strong. In order to get where they want to increase the competitiveness of our country in the international arena need to accelerate the work. If they come at the beginning of the Total Quality Management studies. Today, the occurrence of a rapid change in all areas involved. People's expectations and needs are changing. If this corresponds to the needs and expectations of quality service they expect. Of course, when the concept of quality health field is gaining more importance. In addition to changes in the patient treatment and care, people are healthier and living longer take requests, be treated as soon as possible or efforts to protect the health also revealed the importance of quality in health care. Insufficiencies and errors in the delivery of health services and the impact of these increases the importance of the quality of human life. How the health service should offer and how to find answers to the questions can offer a better quality service. Because the return of the mistakes made in health care is not an issue. For a better quality of services in health institutions composed of people trained in health care and services to all employees in the scoring system used in the presentation it is recommended.</p>	
Key Words: Total Quality and Total Quality Management, Health Services.	

GİRİŞ

Problem Durumu

Globalleşme nedeniyle evrende ciddi yenilikler meydana gelmektedir. Bunlar da özel kurumları olduğu kadar resmi kurumları da rekabet ortamına dâhil etmektedir. Evrensel anlamda da gelişen rekabet nedeniyle bugün kuruluşlar idarecilikte ve işte en iyiyi bulmaya çalışmaktadır. Hareket edilen çıkış noktası, bir olayın olup geçmiş olduğunu düşünmeyerek sürekli oluş durumunun var olduğudur. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) bu noktada varılan bir sonuçtur.

TKY, ABD’de 1950 yıllarında ortaya atılmış ve sonra Japonya’da geliştirilmiştir. Bu yaklaşımda odak noktası insandır ki insan, bütün süreçlerin odak noktası durumunda olan varlıktır.¹

TKY sonucunda imalat ya da başka alanlarda ulaşılan başarı sağlık alanını da etkilemiştir. Gelişmiş devletler, 1980 yıllarından itibaren TKY’yi benimsemeye başlamışlardır. Devlet, hizmeti sunan mühim öge olduğu için bu uygulamaları dikkate almıştır. 1980’lerde ve takip eden yıllar içinde sağlık kurumları bunun yanı sıra TKY konusuyla alakalı belgeler edinmesi için desteklenmiştir.²

İnsanların alım gücündeki yükseliş, sağlık sektöründe yaşanan rekabet, kaliteli hizmet sunma ve alma arzusunda yaşanan artış ve toplam kalite yönetimi uygulamaları ile masraflar ve kalitenin çelişmesini önlemesi nedeniyle bu uygulamalara sağlık alanında da gerek duyulmaya başlamıştır. Bu nedenle sağlık kurumlarında TKY kabul edilmiştir. Bunun yanı sıra bunların başarı seviyesi tespit edilmesi gerekli olan bir husustur.

TKY, sağlık sektöründe halkın daha iyi bakım almasını sağlamak ile birlikte kurumun masraflarını da azaltmaktadır. TKY, belli bir takım idare tarzları, örgüt iklimlerine paralel gidebilen felsefe ve uygulamalardan oluşmaktadır. Kurumda yer alan bireyler, tüm süreçleri bu felsefe ile düşünüp ona göre çalışmalıdır.

Toplam kalite yönetiminin endüstri ve hizmet sektöründe başlamasıyla kalite anlayışı sağlık sektörüne de yansımıştır. Bunun neticesi olarak da, hastaların ve çalışanların

¹ Mahmut Tekin, **Kalite Güvence ve Standartlar**, Konya: Günay, 2006, s.96.

² Adnan Kısa, **Sağlık Kurumları Yönetimi**, Eskişehir: No: 1778. s.217.

memnuniyet düzeylerinin belirlenip arttırılması, az hata ile çalışma, sürekli geliştirme gibi kavramlar hastane yönetimleri için önemli hale gelmiş ve bu kapsamda toplam kalite yönetimi hastanelerde uygulanmaya başlamıştır.

“Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetim Anlayışının Araştırması ve İstanbul ilinde bir hastanede Uygulanması” başlıklı bu çalışma giriş bölümü hariç dört ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde kalite kavramı, kalite kavramının tarihsel gelişimi, kalite tanımları, toplam kalite yönetimi, toplam kalite yönetimi araçları, toplam kalite yönetiminin temel ilkeleri, toplam kalite yönetiminin yararları, toplam kalite yönetiminin başarısını etkileyen faktörler ve Türkiye’deki gelişimi yer almaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi incelenmiştir. Bu bölümde, sağlık hizmetleri, kapsamı ve özellikleri, sağlık hizmetlerinde kalite kavramı ve sağlık sektöründe toplam kalite yönetimine yer verilmiştir.

Çalışmanın sırasıyla üçüncü ve dördüncü bölümlerinde İstanbul ilinde bir hastanede toplam kalite yönetimi anlayışının araştırılması için yapılmış anket analiz edilmiştir ve bulguları yorumlanmıştır.

Son olarak çalışma sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ile ilgili yorum ve önerilerin de yer aldığı sonuç kısmı ile tamamlanmıştır.

Çalışmanın Amacı

Araştırma, 2015 yılında İstanbul’da faaliyet gösteren bir hastanede toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışanlar açısından belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Bu genel amaç doğrultusunda, öncelikle toplam kalite yönetimi kavramı incelenecek ve İstanbul’da faaliyet gösteren bir hastanenin çalışanlarına uygulanacak anket sonuçları değerlendirilecektir.

Çalışmanın Önemi

Toplam kalite yönetiminin endüstri ve hizmet sektöründe başlamasıyla kalite anlayışı sağlık sektörüne de yansımıştır. Bunun neticesi olarak da, hastaların ve çalışanların memnuniyet düzeylerinin belirlenip arttırılması, az hata ile çalışma, sürekli geliştirme

gibi kavramlar hastane yönetimleri için önemli hale gelmiş ve bu kapsamda toplam kalite yönetimi sağlık hizmetlerinde uygulanmaya başlamıştır.

Varsayımlar

- Anketleri cevaplayan hastane çalışanlarının sorulara doğru cevapladıkları varsayılmıştır.
- Veri toplamada kullandığımız anket çalışması amacımıza uygun ve yeterlidir.
- Araştırmanın örnekleme evreni temsil edebilecek yeterliliktedir.
- Araştırmada kullanılan istatistiksel çözümleme yöntemleri, verilere ve araştırmanın amaçlarına uygundur.

Sınırlar

Bu araştırma, 2015 yılında İstanbul'da faaliyet gösteren bir hastanenin çalışanlarının toplam kalite yönetimi uygulaması hakkındaki görüşleri ile sınırlıdır. Araştırma bulgularının sonuçları örnekleme sınırlıdır ve verileri değerlendirme ölçeği, araştırmacının belirleyeceği ölçek ile sınırlıdır. Hasta hakları dikkate alınmamıştır.

Çalışmanın Yöntemi

Temel amaç doğrultusunda öncelikli olarak birincil kaynaklar kullanılmaya çalışılmakla birlikte ilk olarak literatür çalışması yapılmış ve bu alanda yapılan benzer çalışmalar incelenmiştir. Kaynak taramasında daha önce konu ile ilgili yapılan yerli ve yabancı bilimsel çalışmalara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

BÖLÜM 1: KALİTE VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

1.1. Kalite Kavramı ve Tanımı

Neredeyse bütün alanlarda, bütün idari birimler ve bütün işlevlerde yaygın olarak kullanılması nedeniyle herkesin bildiği kabul edilen kalite kavramı, gündelik hayat sırasında da yaygın olarak kullanılmaktadır. Gündelik hayattaki bu yerinin yanı sıra iş hayatında bu kavram oldukça az örgüt tarafından irdelenmektedir.

Bireye ve de zamana bağlı olarak farklılık gösterebilen bir kavram olan kalite, alınan malların sağlamlığı, uzun süre boyunca fayda sağlayabilmesi, fiyatının yüksek olması olarak kabul edilmekteydi. Kişi aldığı ürün, günün koşullarına ve kişinin taleplerine cevap verebilmelidir.

Bugün bir malın uzun zaman boyunca kullanılabilmesinden ziyade, bu zamanda insanlara verdiği yarar kalite olarak kabul görmektedir. Halkın taleplerine göre 1960'lı yıllarda Ford markalı arabalar, kasalarının geniş olması, sağlam olması ile en kaliteli mal durumunda idi. Bugün ise böyle bir araca bunu diyebilmemiz olanak dışıdır. Bunun nedeni ise bugünkü koşullar ve taleplerdeki farklılıklardır. Kalite konusundaki her süreci insanların etkilediğini bilen kurumlar bu farklılık gösteren talep ve koşulları bilip yön vermek durumundadır.³

Bireyler ile örgütlerin harika neticelere ulaşması amacıyla kalite kavramı ortaya atılmıştır. Bu, çerçevesi giderek büyüyen bir alandır. Sözcük Latin dillerinde yer alan “Qualis” sözcüğünden üretilmiştir ve anlamı bir şeyin nasıl meydana geldiğidir. Bu sözcüğün İngilizcede'ki anlamı da mülk, durum, hal, şekil ve niteliktir.⁴

İmalatın meydana gelmesini takiben ortaya çıkan kalite kavramı ilk başta yalnızca ürünler konusunda kullanılmaktaydı ancak hizmet sektörünün meydana çıkmasından sonra bu alanda da kullanılmaya başlamıştır. Tüketici, bir ürünün fiyatının yüksek olmasını kaliteli ise kabul etmekteydi ancak bugün insanlar düşük fiyata kalitesi yüksek mallar edinmeyi arzulamaktadır. Hayatın bütün alanların da, davranışlarda, hayatın kendisinde,

³ Halil Demirci, **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul: Kum Saati Yayın, 2008, s.13.

⁴ İge Pınar, **Kalite Kavramı ve Önemi, Hizmet Kalitesi, Kavramlar, Yaklaşımlar, Uygulamalar**, Ankara: Detay Yayınevi, 2007, s.39

süreçlerde de kalite kavramı kullanılmaktadır. Bunun yanı sıra bugün tüketicilerin dikkat ettiği tek nokta ürünlerin barındırdığı özellikler değildir. Bireyler bunun yanında ürünün nasıl oluşturulduğu, ucuz olması, kurumsal değerler, ilkeler, malın nasıl sunulduğu, çevrede yarattığı etki, halka faydaları vb. yönlerden de ürün ya da hizmetleri incelemektedir. Bütün bu etkenler, kaliteyi bir bütün halinde ele almayı zorunlu kılmıştır. Bireylerin giderek daha çok olan istekleri ve seçicilikleri de dikkate alınırsa, bütün kurumların rekabet dünyasındaki en önemli silahı kalitedir. Bu nedenle kurumlar en başta kaliteli ürün üretmeli ve bu hususu bir bütün olarak ele almalıdır.⁵

1.1.1. Kalite Yönetiminin Gelişim Sürecinin Aşamaları

İnsanların dünyaya gelmesiyle birlikte kalite arayışı da dünyaya gelmiştir. ⁶Bu kavramın tarihsel gelişimini, sanayiden önce ve daha sonra olarak ikiye ayırmak mümkündür. Sanayi öncesi dönemle ilgili bilgiler çok eski çağlara kadar uzanmaktadır.

İnsanların dünyaya gelmesiyle birlikte kalite arayışı da dünyaya gelmiştir ve hep bu hususa ehemmiyet verilmiştir. Bugüne, Eski Mısır'dan, Roma ve Yunan uygarlıklarından gelen eserleri yapmak için yararlanılan bilgiler, bunların ortaya çıkarılmasındaki kalıplar, standartlar bugünün kaliteye bakışının temelini direkt olarak olmasa bile antik çağlarda meydana getirildiğini gösterir.⁷ Dünyanın harikalarından Piramitlerin, Roma su kemeri ile köprülerinin, klasik Yunan eserlerinin harikalığı, sağlamlığı, daha o zamanlarda bu hususa dikkat edildiğini ortaya koymaktadır.⁸

Eski çağlarda da kaliteye önem verildiğinin kanıtı olarak M.Ö. 1450'de Thebes'de yazılmış ve Juran'ın ortaya çıkardığı logoda bulunan resimler gösterilebilir. Taş kesen bir insan ile onun gerçekleştirdiği bu eylemi garantilemek amacıyla gerekli ölçümleri yapan gözlemci yer almaktadır. Bu çağlarda gerçekleştirilen işlerin kalitesini gözlemek amacıyla çalışmalar gerçekleştirildiğini resimden anlamaktayız.

⁵ Ayşe Gökçümen, Koçak, Cengiz, Saraloğlu, Turan ve Yenersoy Gönül, **Belediyelerde TKY Temel Eğitimleri El Kitabı**, İstanbul: KalDer Yayınları No:27, 1999, s.24-25.

⁶ Songül Doğan ve Siddika Kaya, **Aksaray'daki Sağlık Bakanlığı Hastane Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimi Konusundaki Algıları**, Ankara: Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7. Sayı:1, 1994, s.163.

⁷ Hasan Şimşek, **Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar**, 1. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2007, s.377.

⁸ Ufuk Gencel, **Yüksek Öğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon**, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3, Sayı:3, 2001, s.171.

Milattan önce 2150 yılında Hammurabi yasalarında yer alan bir takım maddeler, kaliteli imalat yapmama ya da hata yapma durumlarına verilecek cezaları kapsamaktadır.⁹

Sanayileşmeden evvel imalat, ufak, birleşik olmayan kurumlarda ya da evde gerçekleştiriliyordu. İmalatı yapan kişi herhangi bir plan olmaksızın kaliteyi de denetleyen kişi konumunda idi.¹⁰ Devamlı imalat yapılmayan ya da talep oranında az imalat yapılan yıllarda bu hususta yaşanan problemler, üretim yapan ya da bunu sunan kişiler ile alan kişilerin konuşarak anlaşması yoluyla aşılmaktaydı.¹¹

13.yy'dan 18. Yüzyıla dek Osmanlı döneminde var olan Ahilik teşkilatı, imalatta kaliteli olmak amacıyla işler yapmıştır. Ahilik, bütün imparatorluğu içine alacak düzeyde yaygın hale getirilmiştir.

Yine bu kurum, eğitim üzerinde de önemle durmuştur. Bir takım standartlar ile çıraklar eğitilmiştir. Bu kurumun ilkeleri ile yaptıklarını araştırıldığında, karşımıza bugünde kabul gören kalite kavramındaki ana ilkeler ile aynı doğrultuda olduğu çıkmaktadır. Örnek vermek gerekirse bu ilkeler, hem yaşantısında hem de mesleğinde insanların güven duyduğu biri olmak, adaletli olmak, yapılacak şeyleri isteyerek ve surat asmadan gerçekleştirmektir.¹² Sultan ikinci Bayezid'in getirdiği yasalar da ticaret dünyasına belli standartlar getirmiştir.¹³

İmalatın arttırılması için işlerin akılcı ve programlı şekilde yapılmasını sağlamak gerektiğini söyleyen sistem Taylorizm'dir. Bu sisteme göre imalatın hız kazanması için iş denetlenmeli, basitleştirilmeli, hangi aşamaların lüzumlu hangilerinin lüzumsuz olduğu belirlenmelidir. İşlerin aşamalarını da planlayan Taylor'a göre, işletme idarecileri, çalışanların yaptığı işi denetlemek mecburiyetindedir ve bu Taylorizm'in temelidir. Farklı planlar ekleyerek imalatın hızlanmasını planlayan Taylor, kalite üzerinde de etki

⁹ Deniz C. Seyran, **Kalitenin Tarihi Süreci İçinde Oluşan Dönemler ve Neoklasik Kalite Anlayışının Süreç İçindeki Yeri**, Sosyal Gelişim Dergisi, Haziran Yılı: 1.Sayı:1. s.377.

¹⁰ İrfan Ertuğrul, **Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri**, İstanbul: Ekin Yayınevi, 2004, s.25.

¹¹ Güneş Gençyılmaz ve Selim Zaim, **Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:3, Sayı:3, 1999, s.12.

¹² Seyran, s.233.

¹³ Şimşek, s.378.

göstermiştir.¹⁴ Seri imalat dolayısıyla tekdüze bir hayat yaşamaya başlayan çalışanlar kabiliyetlerini kaybetmiştir ve bu da kaliteye etkilerinin düşmesine yol açmıştır.¹⁵

Seri imalat, 1907 senesinde Ford tarafından ortaya atılmıştır. Yine montaj bandı da böyledir. İmalatı yeteneği olmayan vasıfsız kişileri ucuza çalıştırarak onlara basit işler vermiştir. Böylece çalışanlar imalat yaparken kaliteli ya da kalitesiz olan malların farkını anlayabilecek bir duruma gelmiştir. Bunların neticesi olarak kalite kontrolü imalat süreçlerinden biri durumuna gelmiş bulunmaktadır.¹⁶

Kalitenin tarihteki ilerlemelerini aşağıda olduğu gibi 5 basamakta irdeleyebiliriz:

- Muayene
- Kalite kontrol
- İstatistiksel Kalite Kontrol
- Kalite yönetimi
- Toplam Kalite Yönetimi

1.1.1.1. Muayene

İmalatta sanayileşme ile yaşanan artış beraberinde kalite konusunu gündeme getirmiştir. Taylor tarzı imalat yöntemleri ile Ford'un seri imalatının parçası olan montaj bandının sıkça kullanılması ile, kompleks olan işlerin daha basit hale getirilmesi ve böylece maliyetin azaltılması sağlanmıştır. Tüm bu yaşananların neticesinde, imalat sonunda kötü ürünler iyi ürünlerden ayırt edilmeye başlamıştır.¹⁷

İmalat sektöründe yaşanan ilerlemeler sayesinde 1900 yıllarında ustabaşı kalite kontrolünü yapan kişi durumuna gelmiştir. Bu kişiler, hem çalışmalarını kontrol etmek hem de takip etmek ile görevlidir. Birinci dünya harbiyle birlikte imalat işlerinin giderek karışık bir hal alması ve de bu kişilerin kontrol ettiği çalışan sayısının yükselmesi denetlemede güçlükler çıkartmıştır. Yaşananların neticesinde kurumlar, kaliteyi

¹⁴ Seyran, s.233.

¹⁵ Şimşek, s.378.

¹⁶ Seyran, s.234.

¹⁷ Asuman Türkel Uluçınar, **Toplam Kalite Bağlamında Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi**, İstanbul: Türkmen Yayınevi, 2000, s.1.

denetleyecek birimler meydana getirmiştir.¹⁸ Bu da endüstri dünyasında muayenecilik adı verilen bir mesleğin meydana gelmesine yol açmıştır.

1.1.1.2. Kalite Kontrol

Bu birimde çalışanlar imalat süreçlerine dâhil olmaksızın yalnızca çalışanların işlerini denetleyip yaptıkları yanlışlıkları ortaya koymak ile yükümlüdür.¹⁹ Böylece tüketicilerin yanlış üretilmiş mallarla karşılaşması önlenmiş ve hakları güvence altına alınmış olur. Fakat bu durum imalatçı kurumlarda bir takım sorunlara neden olmuştur. Muayeneler sonucunda kötü mallar imalatçı kurumun zarar etmesine yol açtığı için onları güvence altına alacak bir sisteme de ihtiyaç duyulmaya başlamıştır.²⁰

1.1.1.3. İstatistiksel Kalite Kontrol

İmalat düzeyinin yükselmesi, sayının yükselmesi bütün ürünlerin tam anlamıyla kontrol edilmesini imkânsız kılmaktadır. İkinci dünya harbinde bu konuda yaşanan sıkıntılar dolayısıyla bir takım silahlardaki hatalar, eksiklikler ve problemler yüzünden insanlar hayatını kaybetmiş, sakatlanmış hatta savaşta yenilmişlerdir. Bu gibi risklerin yok edilmesi için kalite kontrol aşamasına geçiş yapılmıştır.²¹

İmalat düzeyinin yükselmesi, sayının yükselmesi bütün ürünlerin tam anlamıyla kontrol edilmesini olanaksız duruma sokunca bu konuda çeşitli metotlar arayışı içine girilmiştir. Dr. Walter Shewhart, Bell Laboratuvarları'nda 1924'te seri imalat yapılan yerlerde muayenenin daha az masraf ile yapılmasını sağlayacak olan istatistiksel kalite kontrol metodunu geliştirmiştir. Böylece, günden güne artan seri imalat düzeyindeki muayene sıkıntısı giderilmiştir. İngiltere, Amerika vb. endüstri devletleri bu metodu kullanmaya başlamıştır.

İmalat düzeyinin yükselmesi, sayısının yükselmesi bütün ürünlerin tam anlamıyla kontrolünü olanaksız duruma sokunca; İKK metotları sayesinde kurumlarda muayene, test etme, gözlem, örneklem alma ile edinilen bilgileri yorumlayarak imal edilen tüm ürünlerin kalitesi ile ilgili bilgi sahibi olunmuştur. Böylece kurumlar İKK metotlarından

¹⁸ Ertuğrul, s.26-27.

¹⁹ Uluçınar Türkel, s.1.

²⁰ Akın, s.10.

²¹ Ertuğrul, s.27.

büyük ölçüde fayda görmüştür. İstatistiksel kalite denetlemedeki hedef, kurumun istediği kalite düzeyi ile uyumlu ürün üretilmesini garanti etmektir. Bu yöntem ilk başlarda malların denetlenmesi üzerinde durmaktaydı. İkinci dünya harbini takiben süreçler konusunda da çalışmalar yapılmıştır. İKK yerini İstatistiksel Süreç Kontrolü'ne bırakmaya başlamıştır.²² Kontroller son kontrolden ara kontrollere ve giriş kontrolüne kadar genişletilmiştir.

Kalite ile ilgili işlerde İKK gibi metotlardan yararlanmak, farkların azalması, yanlışların önüne geçilmesi ve kurumu devamlı ileriye taşıma konularında yarar gösterecektir. İKK dönemi içerisinde bir takım standartlar belirlenmiştir. Yine bu dönemde tüketicileri güvence altına almak için çalışmalar da yapılmıştır.²³

1.1.1.4.Kalite Yönetimi

İmalat aşamalarının karışık bir vaziyet alması, denetçiler ile kararları veren kişiler arasından bir takım düzenlemeler ve geri bildirimler olmasını gerektirmiştir. Bu nedenle meydana kalite güvencesi anlayışı gelmiştir. Bu sayede denetleme işlevi, daha tasarımdan itibaren işlem içi ile son ürünler arasındaki basamakları denetlemek sureti ile kalite idaresine doğru ilerlemiştir.²⁴

Bir malın imalatı sırasında yapılan bütün basamaklarda kalite konusuna gereken özen gösterilir ise ürün kaliteli olacaktır. Hammaddeler ile parçaları bulup almaktan başlayarak malın üretilip tüketiciye satılmasına ve hatta bunu takiben yapılması gereken tüm işlemlere kadar bütün basamaklarda kalite kontrolü yapmak gerekmektedir. Meydana getirilen üründe olması istenen niteliklerin bulunma düzeyini tespit edebilen belli metotlar kalite güvencesinde mühim bir gösterge durumundadır. “Ölçemediğinizi yönetemezsiniz” şeklindeki cümle ile bu hususa verilmesi gereken önem açıkça gösterilmiştir. Bu alanda ve rekabet dünyasında tespit edilmesi şart olan özelliklerin tespit edebilen kurumlar üstünlük elde edecektir.²⁵

²² İsmail Bakan, **Çağdaş Yönetim Yaklaşımları**, 1. Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi, 2004, s.21.

²³ Özcan Akın, **Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan**, Bursa: Ezgi Yayınevi, 2001.

²⁴ Şimşek, s.379.

²⁵ Ahmet Kovancı, **Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl**, İstanbul: Sistem Yayınevi, 2001, s.11.

Bu da demek oluyor ki yani reaktif değil proaktiftir. Bir işin yapılması ile ortaya çıkan neticeleri değil de direkt olarak işlerin düzgünce yapılması ile ilgilidir. TKY metoduna geçiş, kalite emniyet sistemleri ile başlamıştır demek mümkündür.²⁶

1.1.1.5. Toplam Kalite Yönetimi

Bu basamak, kalitenin gelişmesini kapsayan basamaklardan en sonuncusudur. Bugün bir idare tarzı biçiminde, bütün ülkelerde rekabette üstünlük sağlamayı arzu eden kurumlarda yaşama bilincini bu basamak meydana getirmektedir.²⁷

Toplam kalite kontrolü Feigenbaum tarafından ortaya atılmış bir kavramdır ve kurumlardaki tek bir birimi değil bütün kurumu alakadar eden bir kavram durumundadır. Malların kaliteli üretilmesinde bu birimin yanı sıra diğer birimlerin de bir takım görevleri vardır, yalnızca idare değil, niteliksiz çalışanlar bile dâhil olmak üzere kurumda iş gören herkesin bir takım vazifesi vardır ve buna paralel biçimde işlerini yapmaları gerekmektedir. Bu anlayışa göre, ilk başta idare bu anlayışı özümseyip iş görenlere gerekli eğitimleri vermeli ve kalite oluşumu sırasında bütün çalışanların görev alması gerekmektedir.²⁸

Bu basamakta merkeze alınması gereken kurumdaki tüm işlevlerin kalite düzeyidir. Bütün işlevlerin merkezine kaliteyi almak sayesinde, kaliteli üretim, alıcıların talep ve ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde, mükemmel bir biçimde yapılmaktadır. Böylece imalatı yapılacak malların tüketiciler önündeki güvenilirlik ve böylece de kalite emniyeti sağlanır. Bu basamak ile tüketicilerin kuruma ve ürüne güvenme arzusuna cevap vermek amaçlanır.²⁹

Bugün kabul gören TKY anlayışı toplam kalite kontrolü anlayışının geliştirilmesiyle meydana gelmiştir. Toplam kalite yönetiminde tarih ikinci dünya harbini takiben Japonya'da yaşanan endüstrileşme ile kalkınma planlarının başlangıcına kadar inmektedir. Amerika sınır ötesindeki basamakların denetimi, kalite yönetimi ve istatistiksel kalite kontrol gerçeğini yaygınlaştırmak için çalışan Deming ve Juran bunları

²⁶ Akın, s.19.

²⁷ Akın, s.26.

²⁸ Ertuğrul, s.27.

²⁹ Sabahat Bayrak ve Hasan Göncüoğlu, **Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulanabilirliğine Yönelik Denizli İlinde Bir Araştırma**, İstanbul: Beta Yayınevi, 2001, s.52.

1940 yıllarında yapmışlardır. Amerika’da ortaya atılan bu çalışmalar yalnızca Japonya’da yaşayan insanlar tarafından özümsemekte ve uygulanmaktadır.³⁰

1.1.2. Kalite Tanımları

Hele ikinci dünya harbinden daha sonra kaliteli imalata verilen ehemmiyet artmıştır. Verilen önem farklılıklar gösterse de tarih boyunca kalite kavramı var olmuştur ve bunun içerdiği anlam pozitifdir. En geçer tanımlamayla kalite, ulaşılması arzu edilen hedeflere ne kadar uygun olduğunun göstergesidir. Hedeflerdeki çeşitlilikler üzerinde durulursa, kalitede standart belirlemek oldukça güç bir iştir. Fakat bütün tanımlamaların merkezlerinde yer alanların gereksinimlere ve çağa göre değiştiğini söylemek mümkündür.³¹

Organizasyon ile idari bilimlerde yer alan farklı düşünürler ile profesyonel kimseler kalite ile ilgili farklı tanımlar yapmışlardır. Bu konuda bir standart oluşturulamamasında imalat ile hizmet gibi değişik alanlar, tüketiciler, imalatçılar, satıcılar olmak üzere değişik gruplar olması ile imalat, tüketim olmak üzere değişik pozisyonlardaki insanların algılarının da farklı olması önemli bir nedendir. Kalitenin çok çeşitli yönler içermesi, çeşitli idareî işlevler üzerinde çeşitli etkilerinin olması, bu kavramın farklı biçimlerde yapılması da yine bu konudaki bir başka etkendir.³²

Kurumların verdiği hizmetin ya da malların kusursuzluğunu ya da ne kadar üstün olduğunu kalite göstermektedir. Sağlık, kolay kullanışlı olmak gibi somut niteliklerin yanı sıra alıcıların hoşnutluğu gibi soyut nitelikleri de içine almaktadır.³³ Çok çeşitli etkenlerden etkilenen kalite için yapılan tanımlamalar aşağıda yer almaktadır:

- Juran kaliteyi; “mükemmellik arayışına sistematik bir yaklaşımdır. Kalite, kullanıma uygunluktur” biçiminde tanımlamıştır.

³⁰ Şimşek, s.380.

³¹ Zehra Muluk, Esra Burcu ve Nazan Danacıoğlu, **Türkiye’de Kalite Olgusunun Gelişimi**, İstanbul: Kal- Der Yayınları, No: 30, 2000, s.5.

³² Pınar, s.38-39.

³³ İsmet Mucuk, **Modern İşletmecilik**, 15. Baskı, İstanbul: Türkmen Yayınevi, 2005, s.175.

- P.Crosby kaliteyi; “şartlara uygunluktur ve kaliteyi geliştirmek için azim, eğitim ve uygulama gibi üç temel aşamaya sadık kalmak gerekmektedir” biçiminde tanımlamıştır.
- Dr. K. İşhakawa kaliteyi; “en ekonomik, en kullanışlı ve her zaman tüketiciyi tatmin eden ürünün üretilmesidir” biçiminde tanımlamıştır.³⁴
- Gerald M. Weinberg kaliteyi; “kişiyeye göre algılanan değerdir” biçiminde tanımlamıştır.
- Feigenbaum kaliteyi; “kullanılmakta olan ürün veya hizmetin müşterinin beklentilerine yanıt verebilmesini sağlayan, pazarlanabilir, üretim ve bakım karakteristiklerinin toplamıdır” biçiminde tanımlamıştır.
- Japon Sanayi Standartları’na (JIS) kalite; “ürün veya hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine yanıt veren bir sistemdir” biçiminde tanımlamıştır.
- Doğrudan ya da dolaylı yollardan belirtilmiş olan insanların gereksinimlerini karşılayan niteliklerin tamamı kalitedir.³⁵
- Türk Standartlar Enstitüsü kaliteyi; “bir ürünün veya hizmetin ihtiyaçları karşılama yeteneklerine dayalı özelliklerin tümüdür” biçiminde tanımlamıştır.³⁶
- Deming kaliteyi; “bir ürün veya hizmetin düşük maliyetle müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak standartlarda ve güvenilirlikte olmasıdır” biçiminde tanımlamıştır.
- Taguchi kaliteyi; “bir ürünün kullanıma sunulmasından sonra, karşılaşılan hataların azlığıdır” biçiminde tanımlamıştır.³⁷
- Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC) kaliteyi; “bir ürün veya hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir” biçiminde tanımlamıştır.

³⁴ Muluk, s.4-5.

³⁵ Pırnar, s.39-40.

³⁶ Muhittin Şimşek ve Mustafa Nursoy, Toplam Kalite Yönetiminde Performans Ölçme, Hayat Yayınevi, İstanbul, 2002, s.97.

³⁷ Şimşek ve Nursoy, s.97.

- Uluslararası Standardizasyon Organizasyonunun (ISO) 1986 senesinde ilan ettiği ISO 8402 standardında kalite, “bir ürün veya hizmetin belirlenen ya da olabilecek ihtiyaçları karşılama becerisine dayanan özelliklerinin ve karakteristiklerinin toplamıdır” biçiminde tanımlamıştır.³⁸
- Amerikan Kalite Kontrol Derneği bu kavramı; “bir ürün veya hizmetin belirli ihtiyaçları karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür” biçiminde tanımlamıştır.³⁹
- Çalışma şartlarında mutlu olup, yaptığı işten gurur duyan bireylerin meydana getirdiği ürün veya hizmetlerin alıcıları hoşnut etmesidir.⁴⁰
- Alıcıların taleplerini ve olağan isteklerini mükemmel biçimde ve sürekli cevap verebilecek mallar ya da hizmetlerin alıcıya mümkün olan en ekonomik düzeyde verilmesidir.⁴¹

1.2. Toplam Kalite Yönetimi

1.2.1. Toplam Kalite Yönetimi Kavramı

İdari birimlerde yirminci yy da meydana gelmiş olan kavram olan toplam kalite yönetimi, buna rağmen on dokuzuncu yy da Frederick Taylor’dan günümüze kadar bu alanda çalışmaları olan bütün düşünürlerin, bilim insanların fikirlerinin geliştirilmesi ile meydana getirilmiş olan modern idare felsefesi durumundadır. İdari alanda yeni olan TKY anlayışı, ilk başta endüstride, imalat alanlarında meydana gelmiştir. Daha ekonomik bir yol ile daha kaliteli ürün elde edilmesini sağlaması da bütün alanlarda yaygınlaşmasına yol açmıştır.

Öteki idari yaklaşımlardan ayrılan toplam kalite yönetimi, mekanik bir yaklaşım değildir. Bütün iş görenlerin zekâlarını, hayal gücünü, tecrübelerini kullanmalarını sağlayacak iş

³⁸ Rıdvan Bozkurt, **Hizmet Endüstrilerinde Kalite**, Verimlilik Dergisi: Toplam Kalite Özel Sayısı, MPV Yayınları, 1995, s.173.

³⁹ Şimşek, s.377.

⁴⁰ Muluk vd., s.7.

⁴¹ Kovancı, s.3.

ahlakı oluşturmak temellidir.⁴² Bu sınırlar içerisinde toplam kalite yönetimi, iş yerlerinde imalat basamakları, mal temin etme, idarecilik, reklam, iş görenler, alıcılar, toplumsal etkiler vb. maddi etkenlerin tamamına dikkat eden ve bütünleştirici bir fikre sahip modern idare yaklaşımları biçiminde TKY açıklanmaktadır. Sistemli, bütünleyici, işletmenin gelişmesi için yararlanılan örgütsel bir felsefe niteliğinde olan toplam kalite yönetimi, farklı bir tanımlamaya göre, bütün dünyada örgütsel başarıda yararlanılan ve de başarısı da kanıtlanmış olan idare tarzıdır.⁴³

TKY’de esas hedef, alıcıların kaliteye olan ihtiyaçlarını tespit etmek ve bu doğrultuda yanlış yapmadan ürün üreterek alıcıların memnun olmasını sağlamak ile devamlı kaliteyi arttırmak için çalışmalar yapmaktır. Toplam kalite idaresindeki en mühim nitelik ise kaliteli mallar üretiminde sorumluluğu yalnızca bir kaç bireye yüklememek ve kurumda yer alan herkese sorumluluk vermesidir.⁴⁴

Toplam kalite yönetiminde başarıya ulaşmak, bütün kurumun bu anlayışı özümsemesi ile ve en alt kademe çalışandan idarecilere kadar herkesin kararlı biçimde uygulaması ile mümkündür.⁴⁵

Toplam kalite yönetimi yaklaşımındaki ana özellikler aşağıdaki gibidir:⁴⁶

- Toplam kalite yönetimi, merkeze alıcıları alan bir kurumun kültürünü meydana getiren idare biçimidir.
- Toplam kalite yönetimi evrensel bir süreçtir.
- Toplam kalite yönetimi tek bir kişi tarafından yapılamaz, ekip çalışması gerektirir.

⁴² Osman Hayran ve Haydar Uz, **Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi**, Sağlık Hizmetleri El Kitabı, Yüce Yayım, İstanbul, 1998, s.42.

⁴³ Asuman Ezel Esatoğlu, **Hastanelerde Hasta Tatmininin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi**, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 1997, s.17.

⁴⁴ Ayşe Tansel, **Toplam Kalite Yönetimi İle Performans Değerlendirmesi İlişkisi ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulayan İşletmelerde Kullanım Alanları**, Sivas: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007, s.5.

⁴⁵ Şimşek, s.88.

⁴⁶ Merter, Mehmet Emin, **Toplam Kalite Yönetimi**, 1. Baskı. Ankara: Atlas Yayınları, 2006, s.47.

- Toplam kalite yönetiminde yanlışların önüne geçmek ve kaliteli üretim yapmak sorumluluğu idarecilerden en alt kademe çalışanlara, tedarik edenlere varana kadar herkese aittir.
- Kurumların rekabet dünyasında öne geçmesine olanak veren toplam kalite yönetiminin örgütün dinamizmini ve yapısını geliştirmekte başarılı olması yalnızca bütün ilkelerin özümsemesi ve kararlıca uygulanmasına bağlıdır.

Toplam kalite yönetimi klasik idari yaklaşımların yerini almıştır ve bu yaklaşımda çeşitli farklılıklara yol açmıştır. Bu klasik yaklaşım ile toplam kalite yönetimi yaklaşımı aşağıdaki tabloda kıyaslanmıştır:

Tablo 1. Klasik Yönetim ile TKY anlayışlarının karşılaştırılması⁴⁷

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI	TKY ANLAYIŞI
Muayeneye dayalı kalite	Önemeye dayalı muayene
Yüksek kalite ile artan maliyet	Yüksek kalite ile azalan maliyet
Optimum stok	Sıfır stok
Spesifikasyon limitleri arası üretim	Hedef değerde üretim
Sorunlar çıktıkça çözüm geliştiren yönetim	Olası sorunları düşünüp, bunları önleyen yönetim
Uzlaşma ile sistem geliştiren yönetim	İşbirliği ile sistem geliştirme yaklaşımı
Kabul edilebilir hata düzeyini hedefleyen üretim	Sıfır hatayı hedefleyen üretim
Hiyerarşiye dayanan üretim	Müşteri tatminine dayalı öncelikler
Ulusal/uluslararası standartlara göre ürün kalitesi	Müşteri ihtiyaçlarına cevap veren ürün kalitesi
Kalite kontrol fonksiyonunun sorumluluğunda kalite güvencesi	İş yapanların sorumluluğunda kalite güvencesi
AR-GE ve pazarlamanın sorumluluğunda ürün tasarımları	Üretenlerin ve satış yapanların da katkısı olan ürün geliştirme
Optimum fire	Sıfır fire
İşi en iyi bilen o işi yöneten olduğuna inanan anlayış	İşi yapanın o işi en iyi bildiğine inanan yönetim
Tecrübe ve inisiyatif dayalı yönetim kararları	İstatistik ve kantitatif analizlere dayalı yönetim kararları

⁴⁷ İbrahim Kavrakoğlu, **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul: Kalder Yayınları, 1998, s.56-57.

Japonya’da klasik idari yaklaşımların yerini almış olan toplam kalite yönetimi ilkeleri, hizmet sektöründe son zamanlarda sıkça kullanılır duruma gelmiş, rekabet dünyasında alıcılarını memnun edebilmek amacı ile marketler, sağlık kurumları, okullar, ulaşım sektöründe toplam kalite yönetimi bir idare tarzı olarak kabul edilmiştir.⁴⁸

1.2.2. TKY’nin Klasik Yönetim Anlayışından Ayrılan Yönleri

Klasik idarecilik tarzında merkez emirler ile denetleme mekanizmalarıdır. İdareciler işçiler ile aralarındaki sınırı belirlemek ve disiplinli olmak için çabalarlar. İşçiler üstlerine saygı gösterirler onlarda tarafsız olarak çalışmalarını değerlendirirler. Toplam kalite yönetimine baktığımız zaman ise gücün ekip çalışmasına verildiği bir yaklaşım kabul edilmektedir.⁴⁹

Tablo 2.

Klasik Yönetim anlayışı ve TKY Anlayışı Arasındaki Farklar⁵⁰

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI	TKY ANLAYIŞI
Sıçramalarla Gelişme	Sürekli Gelişme
Kurallar Kaliteyi Belirler	Müşteri Kaliteyi Belirler
Değişim Pahalıdır	Değişim Karlıdır
Kalite Denetim Yaparak Sağlanmaya Çalışılır	Kalite Süreçleri Geliştirerek Sağlanır
Kalite Pahalıdır	Kalite Ucuzdur
Ürün Odaklıdır	Müşteri Odaklıdır
Yöneticiler Kural ve Standartları Belirler	Yöneticiler Sistemi Kurar
Kalite Teknik Bir Konudur	Kalite Yönetimsel Bir Konudur
Maliyet Unsuru Olarak Eğitim	Üretim Unsuru Olarak Eğitim

⁴⁸ Gültekin Yıldız ve Kadir Ardıç, **Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul: Bilgi Dergisi, 1999, s.75.

⁴⁹ Tansel, s.5.

⁵⁰ Maşide Gürcü, **Toplam Kalite Yönetiminin Pazarlama Performansına Etkileri ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama**, Yozgat: Yüksek Lisans Tezi, Bozok Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.12.

Devamlı olarak geliştirmeye odaklanarak çalışması TKY'nin öteki idare yaklaşımlarından farkını ortaya koyar. TKY'de amaç idareyi çabuk bir biçimde düzeltmekten çok, kurumun devamlılığı için fikirlerin değişmesine yol açmaktır. Bu aşamaların iyileştirilmesini ve başarı seviyesinin belirlenmesini toplam kalite yönetiminin nasıl uygulandığı, ne olduğu ve uygulamak için izlenmesi gereken yolları ve yöntemleri bilmeyi gerektirir.⁵¹

1.2.3. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri

Bu idari yaklaşım bünyesinde ilkelerin bütün kademelerde yer alan idareciler tarafından uyulması lazım olan etkenleri bulundurur. Toplam kalite yönetimini uygulayan bütün kurumlar özenle bu ilkelere uyum göstermelidir. Deming Ki kalitenin başta gelen isimlerindendir, toplam kalite yönetiminin esas ilkelerini ortaya koymuştur ve burada uygulanan üç adet ilke Tablo 3'de yer almaktadır.⁵²

⁵¹ Gürcü, s.12.

⁵² Mustafa Akdağ, **Toplam Kalite Yönetimi ve Örgüt İçinde Yeri**, Konya: Selçuk İletişim, Cilt 4, Sayı 1, 2005, s.162.

Tablo 3.

TKY’de İlke, Uygulama ve Teknikler⁵³

	Müşteriye Odaklanma	Sürekli İyileştirme	Takım Çalışması
İlkeler	Müşterinin beklentilerini karşılayacak üstün nitelikli ürün ya da hizmet sağlamak için örgütün müşterilerine odaklanması gerekmektedir	Sürekli müşteri tatmini sadece süreçlerin sürekli iyileştirmeyle meydana getirilecek ürün ya da hizmetle mümkün olur	Müşteriye odaklanma ve sürekli iyileştirme örgüt içinde tedarikçi ve müşteri işbirliği ile gerçekleşir
Uygulamalar	<ul style="list-style-type: none">• Doğrudan müşteri ile temas• Müşteri beklentileri ile ilgili bilgi toplama• Elde edilen bilginin ürün ya da hizmet tasarımı ve teslimatında kullanılması	<ul style="list-style-type: none">• Süreç analizi• Reengineering(Yeniden süreçleme)• Problem çözme• Planla/gerçekleştir/kontrol et/düzeltilme yap (PUKO)	<ul style="list-style-type: none">• Süreçlere katılan tüm bölümlerde gerekli düzenlemelerin yapılması• Farklı türlerde takımların oluşturulması• Grup becerisi Eğitimleri
Teknikler	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri araştırmaları ve grup odaklı çalışmalar• Kalite fonksiyonunu yerleştirme (Müşteri gereksinimlerinin ürün spesifikasyonu haline getirilmesi)	<ul style="list-style-type: none">• Akış şemalar• Pareto analizi• İstatistiksel proses kontrol• Balık kılıçığı Diyagramları	<ul style="list-style-type: none">• Nominal grup tekniği gibi örgüt geliştirme yöntemleri• Takım oluşturma Yöntemleri

1.2.3.3. Müşteri Odaklılık

Bir kurumun başarı düzeyi karlılığıyla ilgilidir. Kurumun kar edebilmesi de alıcıların hoşnut olması ile mümkündür. Bir kurum var olan alıcılarını kaybetmemek ve daha çok alıcıya ulaşabilmek amacı ile çabalamalıdır. İlk başta alıcıları tespit ettikten sonra onların taleplerini belirlemek gerekmektedir. Bu sayede aşamalar alıcıların talepleriyle uyumlu olarak ilerler. Bu aşamalara alıcı ile başlamak, alıcıların daha ürün tasarlanırken kurumsal işlevlerde yer alması ile sağlanır. Pazarlama yöntemlerinin hepsi alıcıların yararına olan yöntemlerdir. Kurumun var olan alıcılarını kaybetmemesinden 5 kat daha zor olan yeni bir alıcıya ulaşmaktır. Üründen memnun kalmayan alıcının bu durumu yaklaşık 9 kişiye

⁵³ Oya Erdil ve Hakan Kitapçı, **TKY Araçlarının Kullanımı ve Firma Yenilikçiliğinin Yeni Ürün Geliştirme Hızı ve İşletme Performansına Etkisi**, Erzurum: Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:21, Sayı:1, s.233-245.

söylediği göz önüne alınırsa bu durumda alıcıların memnun edilmesindeki ehemmiyet anlaşılacaktır.⁵⁴

1.2.3.4. Liderlik

Toplam kalite yönetiminde başarıya erişebilmek noktasında önderlerin bu uygulamalarda yer alması oldukça önemlidir. İdarecilerin işçilere yardımcı olduğu ve işçilere sorumluluk ve güç vermek suretiyle özgür iş görebilecekleri alanı kurmayı gerektiren TKY'ye göre, vizyonu olan önderlerin, iş görenlerin yaşaması muhtemel olan endişeleri, yasak ve problemleri yok etmek sorumluluğu vardır. İdareciler işçilere yardımcı olmalı ve bunu net biçimde belli etmelidir.⁵⁵

1.2.3.5. Süreçlere Odaklılık

Toplam kalite yönetiminde, başarıyı arttıracak öteki işlevlerin yanı sıra süreçlerin geliştirilmesi konusunda da herkes söz almalıdır. Toplam kalite yönetiminde ana ilke süreçleri geliştirmektir. Kaliteyi belirleyen sürat, maliyet, yurt içi ve yurtdışı rekabet etkenleri örgütlerin daima gelişmesini ve yeniliklere ayak uydurmasını gerektirir. Yapılan işlem aşamalarını azaltmak suretiyle yanlış ürün üretmeyi amaç belirlemiş olan süreç geliştirmedir. Süreçlere odaklanmak, bunları devamlı sorgulayıp, gerçekleşmiş ya da olası farklılıkları belirleyip normal olup olmadığını araştırmak ve ihtiyaç olması halinde bunları düzeltmek için çalışmaktır. İmalatta yanlış yapmamak neticelere değil de süreçlere odaklanmak ile başarılı olabilir. Süreçlerde edinilen veriler, feed back ile incelenir ve varılan neticelere göre süreçler tasarlanır. Ölçüm cihazları ve alternatifler amaca bağlı olarak tercih edilir. Optimal süreç belirlenip uygulanır ve bu da yine geliştirilir.⁵⁶

1.2.3.6. Eğitim

Eğitim kuşkusuz ki TKY'de oldukça mühim etkenlerden bir tanesidir. Kurumun kalite yaklaşımı ile devamlı geliştirmesinde iş görenlere verdikleri eğitim kuşkusuz çok önemlidir. Üretilen mallar ya da verilen hizmetle ilgili gerekli bilgisi olmayan iş

⁵⁴ Ahmet Bardakçı, **Toplam Kalite Yönetiminde Hedef Müşteri Tatmini: Ama Müşteri Kim?**, Review of Social, Economic & Business Studies, 2, 2002, s.207-218.

⁵⁵ Murat Bengisu, **Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi**, Journal of Yasar University, 2,(7), 2007, s.739-749.

⁵⁶ Bengisu, s.749.

görenlerin bilgilere onlara eğitim vermek suretiyle arttırılabilir. Kurumdaki ürünler ile ilgili bilgisi olmayan çalışan kurumun gelişmesine katkı göstermez ve bunun yanı sıra ürünlerin kaliteli sunulmasına da engel olabilir.

Bir iş görenin işindeki yeteneklerini arttırmak ve kuruma farklı bir bakış açısı sunması eğitilmesi ile mümkündür. Bunun yanı sıra eğitim, iş görenleri mesleki yönden pozitif olarak etkilemektedir. Belirli periyodlar ile sunulan eğitimlerin bilgi eksiği olan konuda olması gerekmektedir.

Bu sayede kurumdaki eğitimli iş görenlerin sayesinde ürünlerde kaliteyi yükseltmek ve alıcıların hoşnut olmasını sağlamak amaçlanır.⁵⁷

1.2.3.7. Sürekli Gelişim

Kaizen de denen sürekli gelişme kavramı, hem iş dünyası hem de kişisel dünyada, toplumda, devamlı ilerleme ile daha iyiye ulaşma isteğinin gerekli olmasını ele alır. Kurumda yer alan herkesi kapsayan bu kavram, gelişmelerin hep var olamayan sıçramalarla değil de ufak fakat düzenli atılımlar sayesinde olabileceğini savunur. Kurumun başarılı olmasında devamlı olan ufak adımların rolü ciddidir.

Sürekli gelişme kavramı, bir standarda erişmekten ziyade bulunduğu düzeye bakılmaksızın devamlı daha iyi olmak için çalışmaktır. Kalitede en iyi olup, rekabette üstünlük sağlayan bir kurumun daima böyle kalacağı kesin değildir. Belli bir zaman sonunda diğer kurumlar da onun düzeyine erişecektir. Bu yüzden rekabette üstünlüğü kaybetmemek amacı ile kurumlar daima gelişmeyi amaç edinmelidir.

Sürekli gelişme kavramı da neticelerden çok süreçlere odaklanmaktadır. Bütün aşamalarda yer alan işçilerin sorumluluklarını, bu işi nasıl daha iyi yapabileceklerini, iyileştirebileceklerini düşünerek tasarlamaktır.

Kurumun sürekli gelişmesini iyileştirme çalışmaları biçiminde düşünürsek yola çıkacağımız nokta, bu gereksinimin ayırdına varmaktır. Gereksinimler, sorunları görmek ile meydana gelir. Bir sorun bulunmuyor ise iyileştirme de gerekmemektedir. Sürekli

⁵⁷ Yurtman, G., G. **Toplam Kalite Yönetiminin Hasta Hekim Performans Değerlendirmesi Üzerine Etkisi**, İstanbul: Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010.

gelişmenin en güçlü düşmanı, var olanla idare etmektir. Bu nedenle sürekli gelişme kavramı, sorunların fark edilmesini ister ve bunları adlandırabilmek için gereken yardımı yapar. Farkına varılan sorunların süratle aşılması gerekir. Sürekli gelişme kavramı, bunun yanı sıra sorunları çözme metodudur. Kaizenin faydaları aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Kurumun bütün işlevlerinde dinamiklik yaşanır.
- Kurum ortak bir hedef belirler.
- İş görenlerin yetenekleri ve bilgileri artar.
- İş görenlerde motivasyon yükselir.
- Etkileşim içerisinde olan ünitelerin ortak sorunları çabuk ve kalıcı biçimde aşılr.
- İmalat ve diğer ana rekabet etkenleri, daha süratli gelişme yaşar.⁵⁸

Kaizen, devamlı arayış içinde olmayı ve dinamikliğı anlatır. Gelişmeler devamlı ve sonsuzdur. Yanlış yapmama ve mükemmeli aramanın temel unsurudur. Kaizende amaç yanlış yapan kişiyi bulmaktan ziyade bunun altında yatan sebepleri bularak bunları yok etmektir. TKY'deki birincil işlev kaizendir. İnsanların devamlı kendini geliştirmeyi ve yenilemeyi arzu etmesi, Japonya'da mühim bir motivasyon etkeni olan sürekli gelişme kavramının iş dünyasında da kullanılmasıdır.

Toplam kalite yönetiminin ilerlemesine destek olan kültürel etkenlerden en önemlisi sürekli gelişme kavramıdır.⁵⁹ Sürekli gelişme idaresinde başarı, Japonlara ait olan bir takım niteliklerin Avrupa metotları ve teknikleri ile geliştirilip uygulanması ile mümkündür.⁶⁰

⁵⁸ Gönül Yenersoy, **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul: Rota Yayınevi, 1997, s.80-82.

⁵⁹ Demirci, s.34-36.

⁶⁰ Yenersoy, s.82.

1.2.3.8. Tam Katılım

Toplam kalite yönetiminin tanımında bulunan bu ilke, kurumda bulunan bütün birimlerin ve süreçlerin kalitenin meydana getirilmesi, iyileştirilmesinin benimsenmesi, yardımcı olunması ve herkesin buna katılım göstermesidir. Alıcılar ile kurumların idarecileri arasında zincir halkası biçiminde tanımlanabilen kalitenin, bütün halkalarda esas hedefin kaliteyi yükseltmek ve aralarında düzgün iletişim sağlamaktır. Bu durumda sistem mevcut değilse ya da tam katılım sağlanmamış ise toplam kalite olması söz konusu olmamaktadır.

Toplam kalite yönetiminin bütün ilkelerini benimsemek başarıyı sağlamaktadır. Toplam kalite yönetimine herkesin katılması, idarecilerin düşüncelerin işçilerin destek olarak bunları uygulamasından ziyade, kurumda yer alan herkesin fikirler geliştirebilmesini ve bunları uygulamasını amaç edinir.⁶¹ Toplam kalite yönetiminde iş görenler yalnızca uygulayan kişiler olmakla kalmaz aktif olarak sorunları da aşmak için çalışırlar. İş görenleri hedefleri, görevleri olduğunu ve hepsinin işlerinin mühim olduğuna inanmalıdır.⁶²

İş görenlerin toplam kalite yönetiminde isteyerek ve etkin biçimde yer almaları konusunda gerekenler aşağıdaki gibidir.⁶³

- Toplam kalite yönetimi konusunda iş görenleri bilgilendirip bu uygulamaya geçişe onları da dâhil etmek,
- Hedefleri ve görevleri net bir biçimde açıklamak,
- Devamlı öğrenme ile eğitime ortamı meydana getirmek,
- İdarede söz verme,
- İletişimde etkinlik,
- Kendilerini kontrol edebilmeleri,
- Bir takım ödüllendirme sistemleri.

⁶¹ Bayrak ve Göncüoğlu, s.91-94

⁶² Demirci, s.29.

⁶³ Demirci, s.30.

1.2.4. Toplam Kalite Yönetimin Araçları

TKY’de yer alan araçlar, süreç akış diyagramları, kıyaslama, kalite kontrol çemberleri, beyin fırtınası, sebep-sonuç diyagramı ve pareto analizi biçiminde sıralamak mümkündür. Bunlar aşağıda belirtilmiştir.

1.2.4.3. Süreç Akış Diyagramları

Bunlar işlevlerin, ürünlerin ya da süreçlerin hayata geçirilmesinde izlenen yöntemlerin birbirini takip etmesiyle işlevler, ürünler ya da süreçlerin hayata geçirilmesindeki aşamaların belli bir sıra ile izlenmesini sağlayan bir kalite aracıdır.⁶⁴

Bu diyagramları yaparken, en başta kurumun var olan pozisyonunu ortaya koyan ve işlevler ile ilgili şeyleri belirleyen aşamaları çizmek gerekir. Bunu takiben amaçlanan pozisyonu ortaya koyan ve işlevler ile ilgili şeyleri belirleyen aşamalardaki her şeyin yanlışsız yapıldığını düşünen çizimler eklenir. En son aşamada iki çizim kıyaslanır ve farklar ortaya koyularak sorunlar belirlenir ve bu sayede ihtiyaç duyulan çözümler yapılır.⁶⁵

1.2.4.4. Kıyaslama

Evrende var olan zirvedeki ya da tasarı aşamasındaki uygulamaları tespit ederek kurumun devamlı geliştirilmesi için bunları kurumsal süreçlere dâhil etmek işlevlerinin tamamına kıyaslama denmektedir. Performansın artmasını sağlayacak olan mükemmel uygulamaları tespit etmek diye de açıklanabilen bu kavram, kurumların içindeki benzer aşamaları içerebileceği gibi, diğer sektörlerde yer alan organizasyonları ve kendi sektöründe yer alan organizasyonlar ile de yapılabilir.⁶⁶

Aşağıda karşılaştırmanın 4 türü sıralanmıştır.⁶⁷

⁶⁴ Merter, s.80.

⁶⁵ Muhsin Halis, **Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvencesi Sistemleri**, İstanbul: Beta Yayınevi, 2000, s.135.

⁶⁶ Merter, s.81.

⁶⁷ Sedef Zeyrekli Yaş, **Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Sağlık Sektöründe Uygulanması, Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma Ve Uygulama Merkezi İle Edirne Devlet Hastanesi'nin Karşılaştırılması**, Edirne: Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009, s.37.

- İç kıyaslama: örgütler içerisinde yer alan ve yakın aşamaların karşılaştırılması anlamına gelir. Örgütün başarı elde ettiği ve düzgün işleyen süreçler diğerleri için örnek teşkil etmelidir.
- Rekabetçi kıyaslama: aynı pazarda bulunan ve bu süreçleri oldukça iyi geçiren rakiplerin incelenmesi ve onların rehber olarak alınmasıdır.
- Fonksiyonel kıyaslama: değişik sektörlerde yer alan ve rekabetin olmadığı, oldukça iyi uygulanan süreçleri bulunan örgütler incelenmektedir.
- Türdeş kıyaslama: benzer sektörlerde çalışan ve alanda önder olan örgütlere ait bütün süreçleri, planları örgütün kendine ait olanlar ile karşılaştırmasını anlatmaktadır.

Karşılaştırma aşamalarını 10 farklı basamaktan oluştuğunu düşünebiliriz. Belirtilen bu on basamak aşağıda yer almaktadır.⁶⁸

- Karşılaştırılacak şeyin ne olduğunu belirlemek,
- Bu işlemleri yapacak ekip hazırlamak,
- Hangi örgütler ile karşılaştırma yapılacağını tespit etmek,
- Gerekli bilgileri edinmek,
- Elde edilen bilgileri analiz etmek,
- Performanstaki farkların meydana çıkarılması,
- Bu farkların yok edilmesi amacıyla amaçlar belirlemek,
- Uygulama süreçlerinin programlanması,
- Hayata geçirmek ve yapılanları denetlemek,
- En baştan başlayarak bu aşamaları tekrar etmek

⁶⁸ Şimşek, s.231.

1.2.4.5. Kalite Kontrol Çemberleri

Kısaca KKÇ olan kalite kontrol çemberleri, isteyerek aynı kurumda etkinlikler yapan ufak çaplı bir topluluktur ki bu kişiler, daima kurum çapında kalite kontrolün bir parçası biçiminde tüm üyelerin katılımıyla kendini geliştirme ve karşılıklı gelişme, atölye içinde kontrol mekanizmaları ile ilerleme, kalite kontrol etkinliklerinden fayda sağlama işlevini yapmaktadır. Burada hedef, ürünlerde kalitenin yükseltilmesini sağlamak ise kalite kontrol çemberlerine “Verimlilik Çemberleri” ya da “Problem Çözme Grupları” ismi verilmektedir. Ancak hedefin etkili bir idari sistem oluşturmak olması durumunda kalite kontrol çemberlerine “Katılım Çemberleri” ismi verilmektedir.⁶⁹

Kalite kontrol çemberlerinde en başta aşılması gereken problemler tespit edilmelidir. Bunu takiben bu problemlerin içinden ilk başta aşılması gerekli olan, adil bir biçimde üyeler tarafından tespit edilmeli bunu takiben de yine aynı kişiler tarafından incelenmelidir. Bu aşamada teknik uzmana gereksinim olabilmektedir ve en etkili metot da beyin fırtınası yapmaktır. Problemlerin çözümüne gelince de bütün üyeler yine adil bir sistem ile tavsiyelerini idareye belirtmelidir.⁷⁰

Kalite kontrol çemberlerindeki hedef, insanlardan en çok verimi elde edebilmektir. Bu etkinlikler ile örgütte yer alan işçilerin bireysel kabiliyetleri gelişmekte ve hedeflere paralel olarak kullanılması sağlanmaktadır. Kalite kontrol çemberleri, iş görenlerin yalnızca uzuvlarından yararlanan aletler biçiminde değil de, zekâsı ve yaratıcılığını da kullanarak onu imalat süreçlerine aktif olarak katmaktadır.⁷¹

1.2.4.6. Beyin Fırtınası

Bir takım insanların yaratıcılıklarını kullanarak çeşitli düşünceler öne sürmesine beyin fırtınası denmektedir. Böylece bütün üyeler düşüncelerini belirtmekte ve bu sayede diğerlerinin başka bir şey düşünmesi için de ona ilham vermiş olmaktadır ki bu da daha çok fikir elde edilmesini sağlar.⁷²

⁶⁹ Şimşek, s.177-178.

⁷⁰ M. A. Özer, **21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler**, 1. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2008, s.255.

⁷¹ Özer, s.255.

⁷² Merter, s.83.

Beyin fırtınası, ekip işlerinde kullanılacak en etkili etkinliklerindedir. Buradaki hedefler aşağıda belirtilmiştir.⁷³

- Toplantıların belli bir program içinde sürmesi,
- Üyelerin tamamına aynı düzeyde olanak tanıyarak faydalı ve ilginç fikirlerin meydana çıkmasını sağlamak,
- Mümkün olan en etkili vakit kullanımını yapmak,
- Ekibin ortak problemlerinin belirlenmesi,
- Problemlere dair edinilmesi gereken bilgilerin ne olduğunu belirlemek,
- Problemleri çözecek çözüm tavsiyeleri getirerek bunları hayata geçirmek,
- Yeni uygulamalarda meydana gelmesi muhtemel problemleri olmadan evvel tespit etmek.

Beyin fırtınası yapılırken ilk başta konuyu tespit etmek gerekir. Eğer bu bir problemin tespiti ise mümkün problemler ile alakalı, ancak çözümler ile ilgiliyse bunun nasıl aşılması için tavsiyeler verilmelidir. Bütün düşünceler söylendikten sonra da hepsi ayrı ayrı oylanır ve en fazla oyu alan tavsiye ile ilgili tekrar konuşulur. En son da yine oylama yapılır ve bu arada tavsiyelerin önemine göre sıralanması yapılır.⁷⁴

1.2.4.7. Sebep-Sonuç Diyagramı

Burada, belli bir takım sorunlar ya da hallerin olası nedenlerini bulmak hedefi vardır.⁷⁵ Görünüşü yüzünden “balık kılçığı diyagramı” ya da “Ishikawa diyagramı” biçiminde de adlandırılır. Neden sonuç diyagramını 6 basamakta sıralamak mümkündür.⁷⁶

⁷³ İbrahim Kavrakoğlu, Kalite Cep Kitabı, 4. Baskı, İstanbul: Kalder Yayınları, 1996, s.23.

⁷⁴ Merter, s.84.

⁷⁵ Merter, s.84.

⁷⁶ Şimşek, s.280.

1. Basamakta problemin bütün yönleri ile tanımlaması yapılmalıdır
2. Basamakta ortaya koyulacak olası nedende yer alan ana gruplar tespit edilir. “3M+1İ”(malzeme, metot, makine, insan gücü) en sık başvurulan yöntem olmasının yanı sıra tüm sayılar da kullanılabilir
3. Basamakta beyin fırtınası etkinlikleri yapılır.
4. Basamakta bütün sebepler oylanır burada üyelerin bir seçenek seçme gibi bir zorunlulukları yoktur.
5. Basamakta oyu en çok olan sebepler belirlenerek üyeler bununla ilgili fikirlerini belirtir. Bütün tartışmalar bitince de tekrar oylama yapılır ancak burada üyeler bir seçenek seçmek zorundadır.
6. Basamaktaysa en çok oyu alan neden, belirlenen probleme neden olup olmadığını belirlemek için gözden geçirilir.

Sebeb-sonuç diyagramının yararları da aşağıdaki gibi belirlenebilir:⁷⁷

- Metotlar problemlerin aşılmasını sağlayan etkin idareyi oluşturmaktır.
- Bunları hazırlamak, hem iletişimin zorlaşmasına hem de bütün insanların aynı konuya odaklanmasına yol açar.
- Eğitici bir egzersiz olarak tüm üyelerin bilgisini arttırmaktadır.
- Bilgiler edinerek konuya bunlar çerçevesinden bakabilmektir.
- Konu üzerinde egemenliği ölçmek amacıyla kullanılan iyi bir yöntemdir.
- Bütün problemlere uygulanabilir.

⁷⁷ Gökhan Tür ve Handan Durmuşoğlu, **Veri Toplam ve Analiz Etme, Sağlık Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu, Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri**, Ankara: Haberal Eğitim Vakfı, 1994, s.23-24.

1.2.4.8. Pareto Analizi

Bu yöntem, kalite üzerine etkisi olduğu kabul edilen bütün etkenleri değerlendirmek amacıyla kullanılan veri toplama yöntemidir. Çok çeşitli vaziyetlerde gelişen neticelerin %80'inin nedenlerin %20'sinden kaynaklanabileceği belirtildiği için bu teoriye da denmektedir. Bir başka tanımda ise, hataların önemli bir bölümünün yalnızca bir kaç neden dolayısıyla olabileceği yazılmıştır.⁷⁸

“80:20 Kuralı” ya da Pareto analizinin belli bir hususta meydana gelen sorunların analiz edilmesi ve çözümü için yararlanılacak metodu belirlemek gibi basamaklardan meydana gelir.⁷⁹

- Sorunun belli bir kalıba sokulması ve araştırılması mümkün hale getirilmesi
- Soruna dair verileri edinmek
- Sorunu meydana getiren sebepleri listeleyerek ayırt etmek
- Sebeplerin yüzdelerini ortaya koymak
- XY çizelgesinde bilgileri grafik haline getirmek

Mühim problemleri mühim olmayanlardan ayırt etmek konusunda önemli bir etken olan 80:20 Kuralından sağlanacak yarar aşağıda belirtildiği gibidir:⁸⁰

- En mühim sorunu ortaya koyar.
- Ehemmiyet sırası hemen belli olur.
- Tüm etkenler dâhilinde, alakadar olduğu etkenin ne derece mühim olduğunu gösterir.
- Görsel olması nedeniyle kolayca insanları ikna edebilir.

⁷⁸ Merter, s.85.

⁷⁹ Şimşek, s.237-238.

⁸⁰ Parlak, s.69-70.

- Kompleks hesaplar yapmaksızın basit biçimde yapılabilir.
- Elde edilen neticeler net bir biçimde izlenebilir.

1.2.5. Toplam Kalite Yönetiminin Yararları

Toplam kalite yönetiminde esas hedef kalite, maliyet ve süratte öne geçerek örgütün devamlılığını, devamlı yenilenme ve gelişmesini, başarıyı, başarısını, pazar payını, verimlilik, saygınlık, rekabet ve kar seviyelerini yükseltmektedir. Toplam kalite yönetiminde, karın artırılması ve de daha fazla alıcının memnun edilmesini sağlamak amaçlanır.⁸¹

Toplam kalite yönetimine geçen örgütler pazarın gereklerini etkili ve düzgün bir şekilde yerine getirir, performans düzeyine yükseltir, devamlı olarak sunum aşamalarını takip eder, örgüte gereken yenilikleri tespit eder, rekabette izlenecek yolları, performans kriterlerini meydana getirir. Sorunları aşmak için gereken grup çalışmalarını tespit edip hayata geçirir, etkin iletişimi sağlar.⁸²

Toplam kalite yönetimi ilkelerini kullanarak bütün iş görenleri motive etmek, işbirliği, kararlarına söz alma ve eğitime yardımcı olunmaktadır. İş görenler arasındaki veri paylaşımı yükselir, iç ve dış alıcıların memnuniyeti yükselir, verimli biçimde kaynaklardan yararlanılır. Örgütte devamlı gelişme ile iyileştirme yapılır, detaylı ve sistemli biçimde yaklaşılır, yanlışların önüne geçilir ve verim artırılır.⁸³ Bunun yanı sıra, bütün iş görenler kendi yaptığı işin kalitesinden sorumludur ve bu nedenle yenilikçi, yaratıcı, katılımcı ve üretici bir duruma gelir. Hatalarını görür ve bu da performansını artırır. Eğitim ve bilinç düzeyi de yükselir. Tüm bunların neticesi olarak, örgütte “Yüksek Kalite”, “Düşük Maliyet” ile “Yüksek Rekabet Gücü”ne ulaşılır.⁸⁴

TKY’de bütün iş görenler ile bütün süreçlere dikkat edilir. Yapılması gerekenler öncelikle planlanır, bunların yapılması amacıyla ihtiyaç duyulan alt yapı kurulur, stratejiler tespit

⁸¹ Abdurrahman İlğan, Mustafa Erdem, Murat Taşdan ve Hasan B. Memduhoğlu, **Örgütsel Gelişim Araçları Olarak Toplam Kalite Yönetimi ile Stratejik Yönetim ve Planlama Yaklaşımları**, Adana: Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3 (35), 2008, s.77.

⁸² Ferhat H. Ecer, Yavuz Demirel ve Sevilay Uslu, **Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma**, Standart Dergisi, S:41, 2002, s.490.

⁸³ İlğan vd., s.78.

⁸⁴ Bardakçı, s.131.

edilir. Bunu takiben bunlar hayata aktarılır, bütün basamaklar ayrı ayrı incelenir ve amaçlanan neticelere varılır. Toplam kalite yönetiminde amaçlar ise kar, etkinlik, verim, motivasyon düzeyi, rekabet gücü ve pazar, ürün ve hizmet kalitesi artışı ile alıcıların memnun edilmesi ve maliyetin de düşürülmesidir.⁸⁵

1.2.6. Toplam Kalite Yönetimi Başarısını Etkileyen Faktörler

Örgütlerin toplam kalite yönetimine geçişi bunların uygulanmasını takiben beş ile on senelik bir zaman dilimini kapsar. Toplam kalite yönetiminde başarıyı önleyen en mühim problem, iş görenlerin değişikliklere uyum sağlayamaması ve direnmesidir.⁸⁶

Üst düzey idareciler aktif olarak toplam kalite yönetimine dâhil olmaz ise bunun program biçiminde belirtilmesi, alıcılara odaklanma sorunları, idarecilerin bazen kalite geliştirmeden bahsedip sonra bunu hiç takip etmedikleri, öylesine bir laf gibi düşünülür. Toplam kalite yönetiminin başarısının düşmesine yol açan faktörler; bu konuda bir strateji olmayışı, kişisel gelişim, eğitim, personel, kariyer planlaması, motivasyon, teknik bilgi değişimde ihtiyaç duyulan niteliklerin bulunmayışı, TKY bütçesinin küçük olması, “tutucu” ve “klasik yönetim” yaklaşımlarına bağlı kalmak, örgütsel kültürün toplam kalite yönetimine uygun almayışı, kalite önderliğinde eksikler, toplam kalite yönetimine geçilirken bütün üyelerin aktif olarak burada yer almaması ve yardım etmemesi, idarecilerin işçilere yetkilerini kullanarak baskıcı davranması, iş başı yaparken net ve olası amaçlar koymamak ve böyle bir amacın bulunmaması, iş görenlerin bu konuyu tam anlamıyla kavrayamaması, bilgiye değil tahmine göre karar almak, idareci ile işçiyi eğitmek için çaba göstermemek, idarecinin daha personele bu süreci açıklamadan ve gerekli zamanı vermeden uygulamalarını dayatması, amaçlara erişebilmek için hırslı olmamak, kaliteye inanç duymamak, değişime direnmek, var olan vaziyetin yetersiz analizi, toplam kalite yönetimine fazla sorumluluk yüklemek, araçlara odaklanmak, çelişkili tavırlardır.⁸⁷

Bu etkenlerin yok edilmesi amacı ile üst düzey idarenin yardımı alınmalı, var olan kurumsal kültür izlenmeli ve toplam kalite yönetimine uygun olup olmadığı belirtilmeli,

⁸⁵ Hatice Ulusoy, Enis Baha Biçer ve Ümit Naldöken, **Hastane Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Görüşleri**, Sivas: Cumhuriyet Tıp Dergisi, 33, 2011, s.17-25.

⁸⁶ İlğan vd., s.81.

⁸⁷ İlğan vd., s.81.

iş görenlerin etkin rol almasının sağlanması, iş başı yaparken net ve olası amaçlar koyulmalı, yöntem devamlı incelenmeli, başarıya erişmenin basit olduğu noktalardan başlanarak en ufaklarına bile ödül verilmelidir.⁸⁸

1.2.7. Toplam Kalite Yönetiminin Türkiye'deki Gelişimi

Ülkemizde toplam kalite yönetimi 1978'li yılların sonuna doğru bir kaç önemli kurumda uygulanmaya başlayınca gündeme gelmiştir. Fakat o yıllarda alt yapıdaki eksiklikler ve ilkenin ülke gündemine tam olarak girememesi nedeni ile istenen biçimde uygulanamamıştır.⁸⁹ Bu yüzden, ülkemizde toplam kalite yönetiminin gelişmesini KKÇ'nin ilk defa kullanıldığı 1983 senesi olarak almak mümkündür.⁹⁰ Bu yılda başlayan uygulamaları takiben KKÇ ile ilgili atılan 2. önemli aşama ise 1988'de yaşanmıştır.

1987 de gerçekleştirilen araştırmaya göre ülkemizde yüz elli adet önemli endüstri şirketinden yirmi üç tanesi, toplamda 268 adet KKÇ kurmuştur. Zamanla Japon ve Amerikan firmaları ile birleşen kurumlarımız, ortaklarının desteği ve yabancı danışmanların da yardımı ile toplam kalite yönetiminin esas felsefını öğrenip uygulamaya başlamışlardır.⁹¹

Ülkemizde toplam kalite yönetimine yardımcı olan bir başka olay da ISO 9000 sistem standardının 1989 yılından sonra yaygın biçimde uygulanmaya başlanmasıdır. Toplam kalite yönetiminin hayata geçirilirken özel işletmelerde yer alan bu gelişmeler hemen resmi kurumlarda da etkili olmuş ve bu kurumlarda toplam kalite yönetimine geçiş sürecinde 1997-1998 seneleri arasında hız kazanmıştır.⁹²

⁸⁸ İlğan vd., s.82.

⁸⁹ Said Kınır, **Toplam Kalite Yönetimi**, 1. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2006.

⁹⁰ Ahmet Yatkın, **Toplam Kalite Yönetimi**, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2004.

⁹¹ Özer, s.265.

⁹² Özer, s.265.

BÖLÜM 2: SAĞLIK HİZMETLERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

2.1. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi

Hizmet kalitesinin tanımlanmasında ve ölçülmesinde bir takım güçlükler olsa da, hizmetin türü ne olursa olsun, hizmet kalitesini açıklayan evrensel kriterlerin tanımlanabilmesi mümkün olmuştur.

2.1.1. Sağlık Hizmetleri, Kapsamı ve Özellikleri

İnsanların hayatlarına devam etmesinde, hayat standartlarının yükseltilmesi ile emniyetinde önemli bir yeri olan şey sağlıktır. Bu sektör, bireylerin hayatlarını, mutluluğu direkt olarak değiştirebilen mühim bir sektördür.⁹³

Günümüzde genel geçer sağlık tanımı dünya sağlık örgütü tarafından yapılmıştı ve şu şekildedir: “sağlık, sadece hastalık ve sakatlık halinin olmayışı değil bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halidir”. Buradan anlaşılmaktadır ki tanımlama hem bu alanın amacını göstermekte hem de ulaşmanın oldukça zor olduğunu göstermektedir.⁹⁴

Bu sektör, sağlığın korunması, iyileştirilmesi, hasta olmayı engelleyici uygulamalar, mümkün olan en kısa sürede teşhis koyup gerekli şeyleri yapmak, sakat kalmamasını sağlamak, böyle olanları da esinlendirici hizmetler ile desteklemek ve de bireylerin sağlıklı, mutlu, nitelikli ve uzun hayat geçirmelerini sağlamak için yapılan tüm faaliyetleri kapsar. Bu sektördeki en çok istenen durum, hastalara minimum sürede ulaşmak, tüm halkın yararlanabileceği fiyatlarda olmak, güler yüz göstermek, sevecen olmak, hastaları bilgilendirmek, var olan olanaklara ve etik kurallarına bağlı kalarak en kaliteli hizmeti vermektir.

Sağlık hizmetlerinin sosyalleştirilmesi ile ilgili yasalara göre bunlar, “İnsan sağlığına zarar veren çeşitli faktörlerin yok edilmesi ve toplumun bu faktörlerin etkisinden korunması, hastalıkların tedavi edilmesi, bedeni ve ruhi kabiliyet ve melekeleri azalmış

⁹³ Tuncer Asunakutlu, **Türkiye’de Yataklı Tedavi Kurumlarında Kalite Yönetimi**, Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Nihai Rapor, 2004, s.12.

⁹⁴ Osman Hayran, **Sağlık ve Hastalık Kavramları**, Sağlık Hizmetleri El Kitabı, İstanbul: Yüce Yayınevi, 1998, s.3-4.

olanların alıştırılması (rehabilitasyon) için yapılan tıbbi faaliyetler” biçiminde duyulmaktadır. Buradan yola çıkılırsa sağlık hizmetlerini aşağıda olduğu gibi dđrt başlıkta inceleyebiliriz.⁹⁵

- Çevreye ve kişiye yđnelik koruyucu hizmetler
- İkinci ve 3. Kademe tedavi edici hizmetler
- Tıbbi ve sosyal rehabilitasyon olmak üzere rehabilite edici hizmetler
- Sağlığı geliştirici hizmetlerdir.

Diğer hizmet alanlarından farklı olarak sağlık alanında sağlıklı insanlara değil de hasta olan ve sabırsız, endişeli insanlara hizmet verilmektedir. Bu nedenler yüzünden hizmet vermek oldukça güç bir hal alır. Daha arzu edinilen düzeye gelinmese bile kaliteli hizmet ihtiyacı idare yaklaşımını da değiştirir.⁹⁶

Türkiye’de 1982 yılında yürürlüğe girmiş bulunan Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın “Sağlık evre ve Konut” başlığını taşıyan 56. maddesi ve 1983 yılında yayımlanan 181 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile devlet için bu hizmetleri verme sorumluluğu Sağlık Bakanlığı’na verilmiştir. Bu elli altıncı madde aşağıdaki gibidir:

“Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, evre sağlığını korumak ve evre kirlenmesini önlemek devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kuramlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir. Sağlık hizmetlerinin yaygın bir şekilde yerine getirilmesi için kanunla genel sağlık sigortası kurulabilir.”

Ülkemizde resmi ya da özel bir kuruluş, sağlık sektöründe yer alacak ise, bakanlık tarafından denetlenmektedir. İhtiyaç olan hizmeti bakanlık kendi organları aracılığıyla yapabilir, ya da özel kurumlara bunun için yetki verir ve ya onlarla işbirliği yapar. Çok

⁹⁵ Tengilimoğlu, Dilaver, Akbolat, Mahmut, Işık, Oğuz, **Sağlık İşletmeleri Yönetimi**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2009, s.38.

⁹⁶ Gürcü vd., s.147.

önemli, olmazsa olmaz olan araç gereçleri de yurtdışından alabilir ve ya kurumların alması için gerekli izni verebilir.⁹⁷

Sağlık hizmetlerindeki fayda yalnızca kişisel de olabilir toplumsal da olabilir. Mesela, bir insanı bulaşıcı hastalıktan korunmak için aşı yapılması hem bireysel olarak hem de toplumsal olarak koruyucudur. Şöyle ki, hem o bireyin hasta olmasını önler hem de hastalığın halka yayılmasını önler. Fakat bireyler genel olarak kişisel fayda alacağı hizmetlere yönelim göstermektedir. Tüm toplumu ilgilendiren konularda bir başkasının masraf etmesini beklemektedirler. Fakat bu sağlık hizmetlerini tamamı ile bireysel masraflar ya da tamamıyla devletin ayırdığı bütçe tarafından karşılamak olanaksız bir durumdur.⁹⁸

Bu sektörün finansmanı yalnızca pazarın durumuna bırakılmaz ve bütün devletlerin ilgi odağında yer alır. Özel kuruluşlara cazip gelmeyen ve toplum için faydalı olan hizmetler çoğu zaman fakir insanlar açısından önem taşır. Eğer devlet bu durumla ilgilenmez ise çoğunlukla bu fakir halk bu durumdan zararlı çıkar. Özel kurumların ve resmi sağlık kurumlarının bu alandaki görevini belirleyen ve genel geçer bir formül bile olmamasının yanı sıra, tüm ülkeler kendi maddi, sağlık ve kültürel gerçekleri ile uyumlu bir yapı sağlamak zorundadır. Fakat neredeyse gelişmiş bütün devletlerde hükümetin hem etkin biçimde sektörün içinde yer aldığı, hem koordine edici ve kontrol edici olduğu hem de bu hizmetlerin finansmanında başrolde olduğu görülmektedir. Kanada, Almanya, İngiltere ve İsveç gibi endüstrileşmiş devletlerde sağlık kurumlarının yarısı ya da daha fazlası kamuya aittir. Japonya'da ise sağlık kurumlarının %80'i özel kurumlar tarafından açılmıştır.⁹⁹

2.1.2. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı

“Sağlık hizmetlerinde kalite kavramı ile ilgili ilk çalışmaların 19. yüzyılda başladığı kabul edilebilir. Florence Nightingale, 19. yüzyılda İngiltere’de hastane hizmetlerinin iyileştirilmesi ile ilgili çalışmalar gerçekleştirmiştir”.¹⁰⁰

⁹⁷ Hayran, s.49.

⁹⁸ Hayran, s.50-58.

⁹⁹ Hayran, s.50-58.

¹⁰⁰ Yutman, s.25.

Bu sektördeki kaliteyi, sağlık kurumlarına başvuran hastaların emniyet içerisinde, süratle, hata yapmadan hizmet verilmesidir. Bu yüzden önceki senelere kıyasla bu sektörde mühim yenilikler yaşanmıştır. Bugün alıcıların hoşnutluğunu önemseyen ve kaliteli hizmet vermek isteyen sağlık kurumları vardır. Netice olarak da sağlık hizmetlerine yaklaşım da değişmiştir.

Sağlık hizmetlerinde ehemmiyet kazanan yaklaşımlar şöyledir;

- Kalite ölçülürse idare edilebilir,
- Hastayla ilgilenirseniz daha hoşnut olmasını sağlayabilirsiniz,
- Örgüttekiler gelişsin diye gerekli her adım atılmalı ki sinerji etkinin artmasının getirdiği faydalardan yararlanılsın,
- Stratejik plan yapın ki uzun erimli düşünün, kısa erimli uygulama yapabilirsiniz.¹⁰¹

2.1.2.1. Sağlık Hizmeti Kalitesinin Belirleyicileri

“Bireylerin geçmiş deneyimleri ve beklentileri, hizmet sunanların tutum ve davranışları, kişisel kalite algısına yol açmaktadır. Algılanan kalite ve teknik kalitenin bileşimi, genel kalite düzeyini (yüksek, düşük) belirlemektedir. Yüksek kaliteli hizmet sunumu kurumun verimliliğini ve karlılığını olumlu yönde etkilemektedir”.¹⁰²

2.1.3. Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Bir kurumda başarılı bir şekilde kurulabilmesi ve kurumun organizasyonel bir şekilde yönetilebilmesi için ISO 9001 Standardının temelini oluşturan ilkeler vardır.

Kurumların performans iyileştirmeyi hedefleyen üst yönetim tarafından kullanılabilir olan sekiz kalite yönetim ilkesi bulunmaktadır.

2.1.3.1 Müşteri Odaklılık

Kuruluşlar müşterilerine bağlı olarak yaşarlar. Bu nedenle mevcut ve Gelecekteki müşteri ihtiyaçlarının iyi anlaşılması, müşteri isteklerinin Karşılanması ve müşteri beklentilerinin karşılanması için çalışmaları Gerekir. Mal veya hizmeti alan, diğer bir ifade ile yönetim

¹⁰¹ Yurtman, s.25.

¹⁰² Yurtman, s.26.

veya örgütün varoluş nedeni olan müşteri ve kitlenin memnuniyetini sağlamaya odaklanmak demektir.

2.1.3.2. Liderlik

Liderler, kuruluşun varlık amacını ve geleceğini belirlerler. Çalışanların tümünün kuruluşun belirlenen hedeflerine ulaşması için Çalışmaları konusunda gerekli ortam oluşturulmalıdır. Liderlik, bir yöneticinin hem faaliyetleri hem de davranışları ile ilgilidir. Başarılı yönetici ve yöneticilik becerisi, sezgi ya da kişisel deneyimler, yöneticilikte liderliğe giden yolu belirler. Lider her hangi birisi değil, onu lider yapan özellikleri var, ancak, lider kişi sadece özellikleriyle değil, hareketleriyle de peşindekileri sürükleyen kişidir.

2.1.3.3. Çalışanların Katılımı

Tüm seviyedeki çalışanlar kuruluşun varlığıdır ve hepsinin katılımı Kendi Yeteneklerinin kuruluşun yararına kullanılmasını sağlayacaktır. Örgütte çalışan herkesin, fiziksel ve zihinsel gücünü kullanarak kurumun performansını ve hizmet kalitesini artırmaya çalışması; yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya iletişim yollarını iyi kullanarak, ve yaptığı işi kaliteli yaparak, diğer bölümlerde çalışan personelin beklentilerini tatmin etmesi demektir.

2.1.3.4. Süreç Yaklaşımı

Faaliyetler ve ilgili kaynaklar bir süreç olarak yönetildiğinde istenilen Sonuçlar daha verimli olarak elde edilecektir. Bir örgütte yapılan işler, birbirleriyle ilişkili bir çok süreçten (işlemler dizisi) oluşur. İşte süreç yönetimi, bu süreçlerin tanımlanması, bu süreçler arasındaki ilişkilerin çözümlenmesi, süreç sahiplerinin belirlenmesi, ve süreç performansını ölçmek için standartlar belirlenmesi olarak açıklanabilir.

2.1.3.5. Yönetim İçi Sistem Yaklaşımı

Birbiri ile ilişkili süreçlerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve Yönetilmesi; kuruluşun hedeflerine daha verimli ve daha etkin bir şekilde Ulaşmasına katkıda bulunacaktır.

2.1.3.6. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme şirketin tüm faaliyetlerinde sürekli bir hedefi Olmalıdır. "Hiç bir şey mükemmel değildir" anlayışıyla hareket ederek, her zaman işi daha da geliştirme ve iyileştirmeye çalışmak ve işi sürekli olan 'değişim' paralelinde yeni hedeflere yönelmek anlamına gelir. Bu sürekli iyileştirme sürecinin temelinde PUKO döngüsü bulunmaktadır.

2.1.3.7. Karar Verme İçin Gerçekçi Yaklaşım

Etkin kararlar veri ve bilgilerin analiz sonuçlarına dayanmalıdır. Eldeki gerçek bilgilerin sistematik bir şekilde kullanılması ile doğru bir ölçme ve değerlendirme yapmak, doğru kararlar almak ve doğru işler yapmaktır.

2.1.3.8. Karşılıklı Yarar Esasına Dayanan Tedarikçi İlişkisi

Kuruluş ve tedarikçileri birbirlerine bağımlıdır ve karşılıklı yarara dayanan Bir ilişki her ikisinin de değer yaratma yeteneğini arttıracaktır.

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın veri toplama araçları ve verilerin analizi incelenmiştir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma tanımlayıcı araştırma modeli ile yapılmıştır. Tanımlayıcı araştırma, bir problemle ilgili durumları, geçmiş veya mevcut olayları, kavramları, ilişkileri açıklamaya çalışan bir araştırma modelidir. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır.

Bu anket uygulamasında muhataplar ile yüz yüze görüşerek anket soru formlarını kendilerine verip, onların ankette bulunan sorulara hiçbir etki altında kalmadan sadece bilimsel bir çalışmada kullanılacağı anlatılarak doldurmaları istendi. Anketler belirlenen hastane çalışanlarına 2015 yılının Nisan ayı içerisinde gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini 2015 yılı İstanbul il merkezinde faaliyet gösteren hastanede görev yapan toplam 600 çalışan oluşturmaktadır.

Araştırmada örneklem alma yoluna gidilmeyerek, evrende bulunan toplam 600 çalışanın tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul etmeyen ve çeşitli nedenlerle kendilerine ulaşılamayan çalışanlar araştırma dairesinin dışında kalmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden 200 çalışandan 20 çalışanın verileri geçersiz olduğundan çıkarılarak 180 çalışanın verileriyle araştırmanın örnekleme oluşturulmuştur.

3.3. Veri Toplama Araçları

Veri Toplama Aracı olarak; örneklem grubuna ait sosyo-demografik veri elde edilmesine yönelik bir “Bilgi Formu” ve Yaş, Zeyrekli, Sedef (2009), “*Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Sağlık Sektöründe Uygulanması. Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma Ve Uygulama Merkezi İle Edirne Devlet Hastanesi’nin Karşılaştırılması*”, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2009.

tarafından araştırmasında kullanıp güvenilirliği yapılmış “Toplam Kalite Yönetimi Algısı” nı belirlemeye yönelik anket formu mevcuttur.

Bilgi formu

Araştırmacı tarafından hazırlanmış olan ve araştırmaya katılan hastane çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerini içeren toplam 6 sorudan oluşmaktadır.

“Toplam Kalite Yönetimi Algısı”

Anketin ikinci bölümünde çalışanların hastanede toplam kalite yönetimi uygulamasının kullanılıp kullanılmadığına dair görüşleri yer almıştır. Bu bölümde toplam 23 maddelik 5’li Likert tipi anket formu bulunmaktadır. Likert tipi lkle hazırlanan maddelerde her ifadenin yanında, çalışanların ifadelerdeki durumlara ilişkin memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “kararsızım”, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Demografik değerşkenler ile kalite algıları ilişkisileri belirlemek üzere ki-kare analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

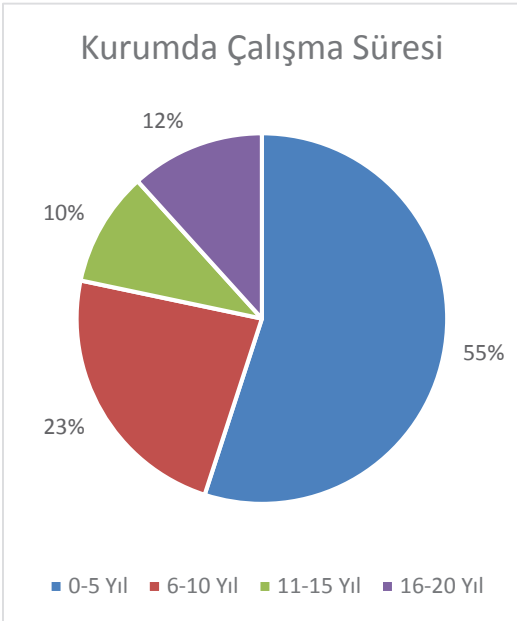
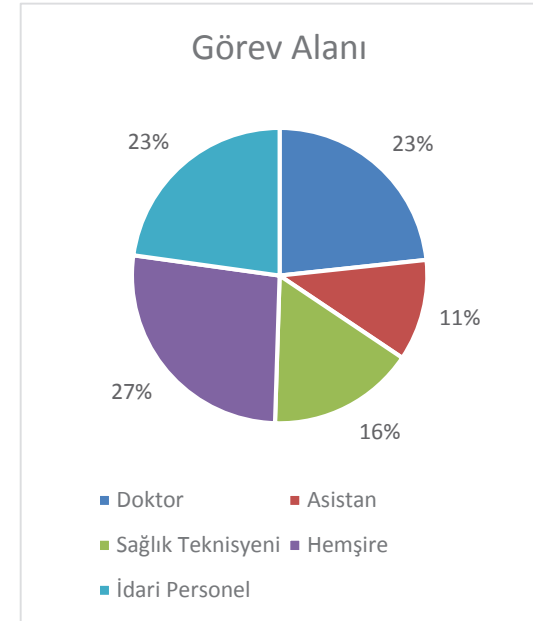
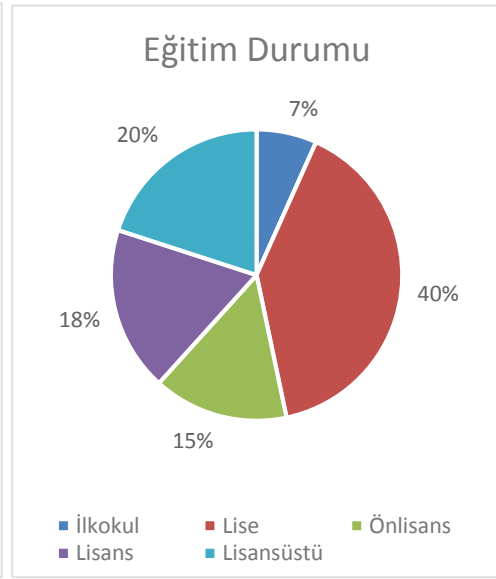
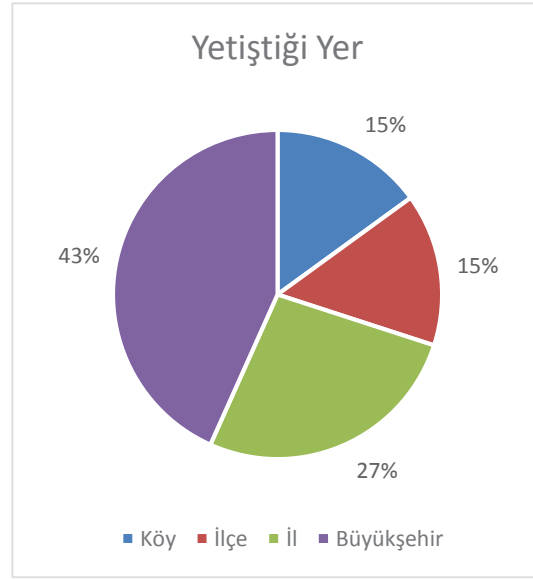
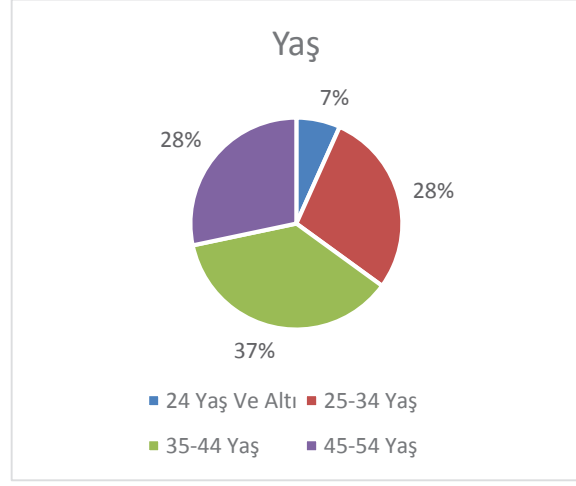
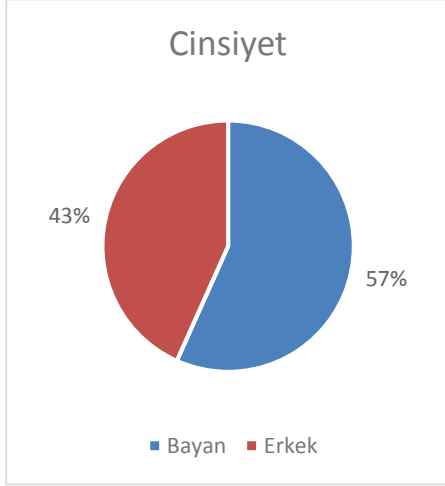
BÖLÜM 4: ARAŞTIRMA BULGULARI VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan hastane çalışanlarının ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

Tablo 4.

Hastane çalışanlarının tanımlayıcı özellikleri

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bayan	102	56,7
	Erkek	78	43,3
	Toplam	180	100,0
Yaş	24 Yaş Ve Altı	12	6,7
	25-34 Yaş	51	28,3
	35-44 Yaş	66	36,7
	45-54 Yaş	51	28,3
	Toplam	180	100,0
Yetiştigi Yer	Köy	27	15,0
	İlçe	27	15,0
	İl	48	26,7
	Büyükşehir	78	43,3
	Toplam	180	100,0
Eğitim Durumu	İlkokul	12	6,7
	Lise	72	40,0
	Önlisans	27	15,0
	Lisans	33	18,3
	Lisansüstü	36	20,0
	Toplam	180	100,0
Görev Alanı	Doktor	42	23,3
	Asistan	20	11,1
	Sağlık Teknisyeni	29	16,1
	Hemşire	48	26,7
	İdari Personel	41	22,8
	Toplam	180	100,0
Kurumda Çalışma Süresi	0-5 Yıl	99	55,0
	6-10 Yıl	42	23,3
	11-15 Yıl	18	10,0
	16-20 Yıl	21	11,7
	Toplam	180	100,0



Hastane çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre 102'si (%56,7) bayan, 78'i (%43,3) erkek olarak dağılmaktadır.

Hastane çalışanlarının yaş değişkenine göre 12'si (%6,7) 24 yaş ve altı, 51'i (%28,3) 25-34 yaş, 66'sı (%36,7) 35-44 yaş, 51'i (%28,3) 45-54 yaş olarak dağılmaktadır.

Hastane çalışanlarının yetiştiği yer değişkenine göre 27'si (%15,0) köy, 27'si (%15,0) ilçe, 48'i (%26,7) il, 78'i (%43,3) büyükşehir olarak dağılmaktadır.

Hastane çalışanlarının eğitim durumu değişkenine göre 12'si (%6,7) ilkokul, 72'si (%40,0) lise, 27'si (%15,0) önlisans, 33'ü (%18,3) lisans, 36'sı (%20,0) lisansüstü olarak dağılmaktadır.

Hastane çalışanlarının görev alanı değişkenine göre 42'si (%23,3) doktor, 20'si (%11,1) asistan, 29'u (%16,1) sağlık teknisyeni, 48'i (%26,7) hemşire, 41'i (%22,8) idari personel olarak dağılmaktadır.

Hastane çalışanlarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre 99'u (%55,0) 0-5 yıl, 42'si (%23,3) 6-10 yıl, 18'i (%10,0) 11-15 yıl, 21'i (%11,7) 16-20 yıl olarak dağılmaktadır.

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının kalite algısı ile ilgili ifadelere verdiği cevapların dağılımları Tablo 5'de görülmektedir.

Tablo 5.

Hastane Çalışanlarının Kalite Algısı İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler.	6	3,3	3	1,7	54	30,0	81	45,0	36	20,0	3,770	0,904
Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler.	9	5,0	18	10,0	21	11,7	105	58,3	27	15,0	3,680	1,011
Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.	6	3,3	18	10,0	36	20,0	90	50,0	30	16,7	3,670	0,980
Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.	12	6,7	6	3,3	15	8,3	90	50,0	57	31,7	3,970	1,067
Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.	21	11,7	9	5,0	33	18,3	63	35,0	54	30,0	3,670	1,277

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum			
Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	12	6,7	12	6,7	42	23,3	84	46,7	30	16,7	3,600	1,055
Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	6	3,3	18	10,0	27	15,0	84	46,7	45	25,0	3,800	1,032
Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirilmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır.	9	5,0	9	5,0	42	23,3	84	46,7	36	20,0	3,720	1,004
İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.	18	10,0	12	6,7	27	15,0	57	31,7	66	36,7	3,780	1,283
İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.	6	3,3	15	8,3	33	18,3	72	40,0	54	30,0	3,850	1,049
Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.	9	5,0	6	3,3	39	21,7	66	36,7	60	33,3	3,900	1,063
Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.	9	5,0	9	5,0	30	16,7	78	43,3	54	30,0	3,880	1,053
Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır.	6	3,3	9	5,0	15	8,3	99	55,0	51	28,3	4,000	0,934
Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir.	6	3,3	6	3,3	30	16,7	78	43,3	60	33,3	4,000	0,969
Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum.	9	5,0	6	3,3	36	20,0	69	38,3	60	33,3	3,920	1,056
Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır.	9	5,0	18	10,0	18	10,0	99	55,0	36	20,0	3,750	1,046
Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.	9	5,0	12	6,7	30	16,7	102	56,7	27	15,0	3,700	0,974
Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum.	6	3,3	0	0,0	33	18,3	60	33,3	81	45,0	4,170	0,954
Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.	6	3,3	18	10,0	42	23,3	57	31,7	57	31,7	3,780	1,100
Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır.	9	5,0	3	1,7	27	15,0	84	46,7	57	31,7	3,980	0,994
Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.	15	8,3	18	10,0	24	13,3	84	46,7	39	21,7	3,630	1,172
Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor.	12	6,7	15	8,3	51	28,3	54	30,0	48	26,7	3,620	1,159

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum			
	9	5,0	15	8,3	30	16,7	66	36,7	60	33,3		
Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.	9	5,0	15	8,3	30	16,7	66	36,7	60	33,3	3,850	1,126
Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.	12	6,7	9	5,0	33	18,3	63	35,0	63	35,0	3,870	1,150
Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.	9	5,0	12	6,7	33	18,3	78	43,3	48	26,7	3,800	1,064
Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.	6	3,3	9	5,0	45	25,0	57	31,7	63	35,0	3,900	1,047

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının kalite algısı ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar incelendiğinde;

“*Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler.*” ifadesine hastane çalışanlarının , %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %1,7'si (n=3) katılmıyorum, %30,0'ı (n=54) Kararsızım, %45,0'ı (n=81) katılıyorum, %20,0'ı (n=36) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanemizdeki yöneticiler kaliteyi geliştirme konusunda çaba göstermektedirler.” ifadesine yüksek (3,770 ± 0,904) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler.*” ifadesine hastane çalışanlarının , %5,0'ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %10,0'ı (n=18) katılmıyorum, %11,7'si (n=21) Kararsızım, %58,3'ü (n=105) katılıyorum, %15,0'ı (n=27) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “yöneticiler çalışanların kararlara katılımına özen göstermektedirler.” ifadesine yüksek (3,680 ± 1,011) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.*” ifadesine hastane çalışanlarının , %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %10,0'ı (n=18) katılmıyorum, %20,0'ı (n=36) Kararsızım, %50,0'ı (n=90) katılıyorum, %16,7'si (n=30) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “çalıştığım birimde öğrenme ve beceri geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır.” ifadesine yüksek (3,670 ± 0,980) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.” ifadesine hastane çalışanlarının , %6,7'si (n=12) kesinlikle katılmıyorum, %3,3'ü (n=6) katılmıyorum, %8,3'ü (n=15) Kararsızım, %50,0'ı (n=90) katılıyorum, %31,7'si (n=57) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “çalıştığım birimde düzenli olarak performans değerlendirilmektedir.” ifadesine yüksek (3,970 ± 1,067) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.” ifadesine hastane çalışanlarının , %11,7'si (n=21) kesinlikle katılmıyorum, %5,0'ı (n=9) katılmıyorum, %18,3'ü (n=33) Kararsızım, %35,0'ı (n=63) katılıyorum, %30,0'ı (n=54) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “göstermiş olduğum performans sonucu hak ettiğim ödülü (erken terfi, parasal ödül, takdir edilme, değer verilme vb.) alabiliyorum.” ifadesine yüksek (3,670 ± 1,277) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.” ifadesine hastane çalışanlarının, %6,7'si (n=12) kesinlikle katılmıyorum, %6,7'si (n=12) katılmıyorum, %23,3'ü (n=42) Kararsızım, %46,7'si (n=84) katılıyorum, %16,7'si (n=30) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanede personel arasında iletişim sorunu yoktur.” ifadesine yüksek (3,600 ± 1,055) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.” ifadesine hastane çalışanlarının, %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %10,0'ı (n=18) katılmıyorum, %15,0'ı (n=27) Kararsızım, %46,7'si (n=84) katılıyorum, %25,0'ı (n=45) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanede bölümler arasında iletişim sorunu yoktur.” ifadesine yüksek (3,800 ± 1,032) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır.” ifadesine hastane çalışanlarının , %5,0'ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %5,0'ı (n=9) katılmıyorum, %23,3'ü (n=42) Kararsızım, %46,7'si (n=84) katılıyorum, %20,0'ı (n=36) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanede yenilikçi fikirler özendirilmekte ve sürekli gelişmeye zemin hazırlanmaktadır.” ifadesine yüksek (3,720 ± 1,004) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.” ifadesine hastane çalışanlarının , %10,0'ı (n=18) kesinlikle katılmıyorum, %6,7'si (n=12) katılmıyorum, %15,0'ı (n=27)

Kararsızım, %31,7'si (n=57) katılıyorum, %36,7'si (n=66) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “iş ve süreçlerde sıfır hataya önem verilmektedir.” ifadesine yüksek (3,780 ± 1,283) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.*” ifadesine hastane çalışanlarının , %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %8,3'ü (n=15) katılmıyorum, %18,3'ü (n=33) Kararsızım, %40,0'ı (n=72) katılıyorum, %30,0'ı (n=54) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “iş ve süreçlerdeki gelişmeler sürekli rapor edilmektedir.” ifadesine yüksek (3,850 ± 1,049) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0'ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %3,3'ü (n=6) katılmıyorum, %21,7'si (n=39) Kararsızım, %36,7'si (n=66) katılıyorum, %33,3'ü (n=60) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “çalıştığım birimde müşteri (hasta) tatminine önem verilmektedir.” ifadesine yüksek (3,900 ± 1,063) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0'ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %5,0'ı (n=9) katılmıyorum, %16,7'si (n=30) Kararsızım, %43,3'ü (n=78) katılıyorum, %30,0'ı (n=54) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanede dış müşteri (hasta) kadar, iç müşteri (çalışanlar) tatminine de önem verilmektedir.” ifadesine yüksek (3,880 ± 1,053) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %5,0'ı (n=9) katılmıyorum, %8,3'ü (n=15) Kararsızım, %55,0'ı (n=99) katılıyorum, %28,3'ü (n=51) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanede yapılan hataların ve potansiyel kalite problemlerinin nedenleri araştırılmaktadır.” ifadesine yüksek (4,000 ± 0,934) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %3,3'ü (n=6) katılmıyorum, %16,7'si (n=30) Kararsızım, %43,3'ü (n=78) katılıyorum, %33,3'ü (n=60) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

Hastane çalışanlarının “hastanede yapılan hataların ve potansiyel kalite problemlerinin tekrarlanmaması için çözümler geliştirilmektedir.” ifadesine yüksek (4,000 ± 0,969) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0'ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %3,3'ü (n=6) katılmıyorum, %20,0'ı (n=36) Kararsızım, %38,3'ü (n=69) katılıyorum, %33,3'ü (n=60) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastaların çalıştığım birimde aldıkları hizmetten memnun olduğunu düşünüyorum.” ifadesine yüksek (3,920 ± 1,056) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0'ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %10,0'ı (n=18) katılmıyorum, %10,0'ı (n=18) Kararsızım, %55,0'ı (n=99) katılıyorum, %20,0'ı (n=36) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “her bölümden temsilciler alınarak kalite geliştirme takımları oluşturulmaktadır.” ifadesine yüksek (3,750 ± 1,046) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0'ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %6,7'si (n=12) katılmıyorum, %16,7'si (n=30) Kararsızım, %56,7'si (n=102) katılıyorum, %15,0'ı (n=27) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “her bölümden temsilciler alınarak periyodik toplantılar yapılmaktadır.” ifadesine yüksek (3,700 ± 0,974) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %18,3'ü (n=33) Kararsızım, %33,3'ü (n=60) katılıyorum, %45,0'ı (n=81) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “çalıştığım birimde olmaktan genel olarak memnunum.” ifadesine yüksek (4,170 ± 0,954) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %3,3'ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %10,0'ı (n=18) katılmıyorum, %23,3'ü (n=42) Kararsızım, %31,7'si (n=57) katılıyorum, %31,7'si (n=57) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “çalıştığım birimde alınan

kararlarda etkin olduğumu düşünüyorum.” ifadesine yüksek (3,780 ± 1,100) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0’ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %1,7’si (n=3) katılmıyorum, %15,0’ı (n=27) Kararsızım, %46,7’si (n=84) katılıyorum, %31,7’si (n=57) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “kariyer veya kişisel kalitemi artırma konusunda çalıştığım birim bana yardımcı olmaktadır.” ifadesine yüksek (3,980 ± 0,994) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %8,3’ü (n=15) kesinlikle katılmıyorum, %10,0’ı (n=18) katılmıyorum, %13,3’ü (n=24) Kararsızım, %46,7’si (n=84) katılıyorum, %21,7’si (n=39) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanemizdeki genel temizlik hizmetlerini yeterli buluyorum.” ifadesine yüksek (3,630 ± 1,172) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %6,7’si (n=12) kesinlikle katılmıyorum, %8,3’ü (n=15) katılmıyorum, %28,3’ü (n=51) Kararsızım, %30,0’ı (n=54) katılıyorum, %26,7’si (n=48) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanede faaliyet alanımla ilgili herhangi bir konuda karar alınırken görüşüm alınıyor.” ifadesine yüksek (3,620 ± 1,159) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0’ı (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %8,3’ü (n=15) katılmıyorum, %16,7’si (n=30) Kararsızım, %36,7’si (n=66) katılıyorum, %33,3’ü (n=60) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanemizde uygulanan hizmet içi eğitimleri yeterli buluyorum.” ifadesine yüksek (3,850 ± 1,126) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“*Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.*” ifadesine hastane çalışanlarının, %6,7’si (n=12) kesinlikle katılmıyorum, %5,0’ı (n=9) katılmıyorum, %18,3’ü (n=33) Kararsızım, %35,0’ı (n=63) katılıyorum, %35,0’ı (n=63) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanemizde ki kılık kıyafetleri düzenli buluyorum.” ifadesine yüksek (3,870 ± 1,150) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.” ifadesine hastane çalışanlarının, %5,0’i (n=9) kesinlikle katılmıyorum, %6,7’si (n=12) katılmıyorum, %18,3’ü (n=33) Kararsızım, %43,3’ü (n=78) katılıyorum, %26,7’si (n=48) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanedeki çalışanların davranışları çok iyi buluyorum.” ifadesine yüksek (3,800 ± 1,064) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

“Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.” ifadesine hastane çalışanlarının, %3,3’ü (n=6) kesinlikle katılmıyorum, %5,0’i (n=9) katılmıyorum, %25,0’i (n=45) Kararsızım, %31,7’si (n=57) katılıyorum, %35,0’i (n=63) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Hastane çalışanlarının “hastanemizdeki kavga olayları çok sık karşılaştığım bir durumdur.” ifadesine yüksek (3,900 ± 1,047) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

Kalite Algısı İle İlgili Karşılaştırmalar

Tablo 6.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler.	Cinsiyet				Toplam		X ² /p
	Bayan		Erkek				
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =4,548 p=0,337
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%3,8	3	%1,7	
Kararsızım	33	%32,4	21	%26,9	54	%30,0	
Katılıyorum	45	%44,1	36	%46,2	81	%45,0	
Tamamen Katılıyorum	21	%20,6	15	%19,2	36	%20,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır (X²=4,548; p=0,337>0.05). Cinsiyeti bayan olanların 3’ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 33’ünün (%32,4) Kararsızım, 45’i (%44,1) katılıyorum, 21’i (%20,6) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3’ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 3’ünün (%3,8) katılmıyorum, 21’i (%26,9) Kararsızım, 36’sının (%46,2) katılıyorum, 15’i (%19,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 7.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirme ile Yaş İlişkisi

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler	Yaş								Toplam		X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =31,14 3 p=0,002
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	0	%0,0	3	%1,7	
Kararsızım	3	%25,0	18	%35,3	18	%27,3	15	%29,4	54	%30,0	
Katılıyorum	6	%50,0	24	%47,1	21	%31,8	30	%58,8	81	%45,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	6	%11,8	24	%36,4	3	%5,9	36	%20,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=31,143$; $p=0,002<0,05$). Yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 6'sının (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%35,3) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 6'sının (%11,8) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 18'i (%27,3) Kararsızım, 21'i (%31,8) katılıyorum, 24'ünün (%36,4) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%29,4) Kararsızım, 30'unun (%58,8) katılıyorum, 3'ünün (%5,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 8.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler.	Yetiştigi Yer								Toplam		X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =43,86 8 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%1,7	
Kararsızım	6	%22,2	9	%33,3	24	%50,0	15	%19,2	54	%30,0	
Katılıyorum	12	%44,4	9	%33,3	15	%31,2	45	%57,7	81	%45,0	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	6	%22,2	9	%18,8	12	%15,4	36	%20,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=43,868$; $p=0,000<0.05$). Yetiştigi yer köy olanların 6'sının (%22,2) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 24'ünün (%50,0) Kararsızım, 15'i (%31,2) katılıyorum, 9'unun (%18,8) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 45'i (%57,7) katılıyorum, 12'si (%15,4) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 9.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirme ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler.	Eğitim Durumu										Toplam		X ² /p
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =55,6 84 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%1,7	
Kararsızım	6	%50,0	1	%16,7	5	%55,6	1	%36,4	9	%25,0	54	%30,0	
Katılıyorum	3	%25,0	4	%62,5	3	%11,1	1	%45,5	1	%41,7	81	%45,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	1	%20,8	3	%11,1	6	%18,2	9	%25,0	36	%20,0	
Toplam	12	%100,0	7	%100,0	27	%100,0	3	%100,0	3	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=55,684$; $p=0,000<0,05$). Eğitim durumu ilkökul olanların 6'sının (%50,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 12'si (%16,7) Kararsızım, 45'i (%62,5) katılıyorum, 15'i (%20,8) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 15'i (%55,6) Kararsızım, 3'ünün (%11,1) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 12'si (%36,4) Kararsızım, 15'i (%45,5) katılıyorum, 6'sının (%18,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%25,0) Kararsızım, 15'i (%41,7) katılıyorum, 9'unun (%25,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 10.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler.	Görev Alanı										X ² /p		
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =48,4 20 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%10,3	0	%0,0	0	%0,0	3	%1,7	
Kararsızım	7	%16,7	9	%45,0	4	%13,8	1	%39,6	1	%36,6	54	%30,0	
Katılıyorum	1	%45,2	1	%55,0	1	%34,5	1	%39,6	2	%53,7	81	%45,0	
Tamamen Katılıyorum	1	%31,0	0	%0,0	1	%41,4	7	%14,6	4	%9,8	36	%20,0	
Toplam	4	%100,0	2	%100,0	2	%100,0	4	%100,0	4	%100,0	18	%100,0	

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=48,420; p=0,000<0.05). Görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 7'si (%16,7) Kararsızım, 19'unun (%45,2) katılıyorum, 13'ünün (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 9'unun (%45,0) Kararsızım, 11'i (%55,0) katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 4'ünün (%13,8) Kararsızım, 10'unun (%34,5) katılıyorum, 12'si (%41,4) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 19'unun (%39,6) Kararsızım, 19'unun (%39,6) katılıyorum, 7'si (%14,6) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 15'i (%36,6) Kararsızım, 22'si (%53,7) katılıyorum, 4'ünün (%9,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 11.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =39,75 1 p=0,000
Katılmıyorum	3	%3,0	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%1,7	
Kararsızım	30	%30,3	15	%35,7	0	%0,0	9	%42,9	54	%30,0	
Katılıyorum	36	%36,4	24	%57,1	9	%50,0	12	%57,1	81	%45,0	
Tamamen Katılıyorum	27	%27,3	0	%0,0	9	%50,0	0	%0,0	36	%20,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Yöneticiler Kaliteyi Geliştirme Konusunda Çaba Göstermektedirler ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=39,751$; $p=0,000<0,05$). Kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 30'unun (%30,3) Kararsızım, 36'sının (%36,4) katılıyorum, 27'si (%27,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%35,7) Kararsızım, 24'ünün (%57,1) katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 9'unun (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%50,0) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 9'unun (%42,9) Kararsızım, 12'si (%57,1) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 12.
Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Cinsiyet İlişkisi

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =10,181 p=0,037
Katılmıyorum	15	%14,7	3	%3,8	18	%10,0	
Kararsızım	9	%8,8	12	%15,4	21	%11,7	
Katılıyorum	57	%55,9	48	%61,5	105	%58,3	
Tamamen Katılıyorum	18	%17,6	9	%11,5	27	%15,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=10,181$; $p=0,037<0.05$). Cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%14,7) katılmıyorum, 9'unun (%8,8) Kararsızım, 57'si (%55,9) katılıyorum, 18'i (%17,6) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 48'i (%61,5) katılıyorum, 9'unun (%11,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 13.
Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Yaş İlişkisi

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	3	%5,9	9	%5,0	X ² =35,85 7 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	12	%23,5	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	9	%17,6	3	%4,5	9	%17,6	21	%11,7	
Katılıyorum	12	%100,0	24	%47,1	48	%72,7	21	%41,2	105	%58,3	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	12	%23,5	9	%13,6	6	%11,8	27	%15,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=35,857$; $p=0,000<0.05$). Yaşı 24 yaş ve altı olanların 12'si (%100,0) katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum,

3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 12'si (%23,5) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) Kararsızım, 48'i (%72,7) katılıyorum, 9'unun (%13,6) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 21'i (%41,2) katılıyorum, 6'sının (%11,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 14.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	X ² =31,50 4 p=0,002
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	3	%6,2	12	%15,4	18	%10,0	
Kararsızım	6	%22,2	3	%11,1	6	%12,5	6	%7,7	21	%11,7	
Katılıyorum	21	%77,8	18	%66,7	27	%56,2	39	%50,0	105	%58,3	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	0	%0,0	12	%25,0	15	%19,2	27	%15,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=31,504; p=0,002<0.05). Yetiştigi yer köy olanların 6'sının (%22,2) Kararsızım, 21'i (%77,8) katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 18'i (%66,7) katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 6'sının (%12,5) Kararsızım, 27'si (%56,2) katılıyorum, 12'si (%25,0) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 6'sının (%7,7) Kararsızım, 39'unun (%50,0) katılıyorum, 15'i (%19,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 15.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Eğitimi İlişkisi

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%22,2	0	%0,0	3	%8,3	9	%5,0	X ² =56,8 55 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	9	%12,5	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	15	%20,8	3	%11,1	3	%9,1	0	%0,0	21	%11,7	
Katılıyorum	6	%50,0	42	%58,3	12	%44,4	27	%81,8	18	%50,0	105	%58,3	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	6	%8,3	3	%11,1	3	%9,1	12	%33,3	27	%15,0	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	30	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=56,855$; $p=0,000<0,05$). Eğitim durumu ilkökul olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 6'sının (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 9'unun (%12,5) katılmıyorum, 15'i (%20,8) Kararsızım, 42'si (%58,3) katılıyorum, 6'sının (%8,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) Kararsızım, 27'si (%81,8) katılıyorum, 3'ünün (%9,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) katılmıyorum, 18'i (%50,0) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 16.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Görev Alanı İlişkisi

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	0	%0,0	9	%5,0	X ² =59,2 40 p=0,000
Katılmıyorum	7	%16,7	1	%5,0	3	%10,3	0	%0,0	7	%17,1	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	7	%35,0	6	%20,7	0	%0,0	8	%19,5	21	%11,7	
Katılıyorum	20	%47,6	12	%60,0	11	%37,9	36	%75,0	26	%63,4	105	%58,3	
Tamamen Katılıyorum	12	%28,6	0	%0,0	6	%20,7	9	%18,8	0	%0,0	27	%15,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=59,240$; $p=0,000<0.05$). Görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 7'si (%16,7) katılmıyorum, 20'si (%47,6) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 7'si (%35,0) Kararsızım, 12'si (%60,0) katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 6'sının (%20,7) Kararsızım, 11'i (%37,9) katılıyorum, 6'sının (%20,7) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 36'sının (%75,0) katılıyorum, 9'unun (%18,8) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 7'si (%17,1) katılmıyorum, 8'i (%19,5) Kararsızım, 26'sının (%63,4) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 17.

Yöneticilerin Kaliteyi Geliştirmesi ile Çalışma Süresi İlişkisi

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	X ² =33,96 0 p=0,001
Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	6	%33,3	3	%14,3	18	%10,0	
Kararsızım	18	%18,2	0	%0,0	0	%0,0	3	%14,3	21	%11,7	
Katılıyorum	54	%54,5	33	%78,6	9	%50,0	9	%42,9	105	%58,3	
Tamamen Katılıyorum	15	%15,2	3	%7,1	3	%16,7	6	%28,6	27	%15,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Yöneticiler Çalışanların Kararlara Katılımına Özen Göstermektedirler ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=33,960$; $p=0,001<0,05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) katılmıyorum, 18'i (%18,2) Kararsızım, 54'ünün (%54,5) katılıyorum, 15'i (%15,2) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 33'ünün (%78,6) katılıyorum, 3'ünün (%7,1) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 6'sının (%33,3) katılmıyorum, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%16,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) Kararsızım, 9'unun (%42,9) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 18.**Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Cinsiyet İlişkisi**

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =1,425 p=0,840
Katılmıyorum	12	%11,8	6	%7,7	18	%10,0	
Kararsızım	21	%20,6	15	%19,2	36	%20,0	
Katılıyorum	48	%47,1	42	%53,8	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	18	%17,6	12	%15,4	30	%16,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=1,425$; $p=0,840>0.05$). Cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%11,8) katılmıyorum, 21'i (%20,6) Kararsızım, 48'i (%47,1) katılıyorum, 18'i (%17,6) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 42'si (%53,8) katılıyorum, 12'si (%15,4) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 19.**Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Yaş İlişkisi**

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =46,412 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	0	%0,0	3	%4,5	12	%23,5	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	18	%35,3	12	%18,2	6	%11,8	36	%20,0	
Katılıyorum	9	%75,0	18	%35,3	36	%54,5	27	%52,9	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	12	%23,5	15	%22,7	3	%5,9	30	%16,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=46,412$; $p=0,000<0.05$).yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 9'unun (%75,0) katılıyorum; yaşı 25-34 yaş

olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%35,3) Kararsızım, 18'i (%35,3) katılıyorum, 12'si (%23,5) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 36'sının (%54,5) katılıyorum, 15'i (%22,7) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 27'si (%52,9) katılıyorum, 3'ünün (%5,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 20.

Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =60,269 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	6	%22,2	0	%0,0	12	%15,4	18	%10,0	
Kararsızım	6	%22,2	6	%22,2	12	%25,0	12	%15,4	36	%20,0	
Katılıyorum	21	%77,8	3	%11,1	33	%68,8	33	%42,3	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	12	%44,4	3	%6,2	15	%19,2	30	%16,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=60,269; p=0,000<0.05). yetiştigi yer köy olanların 6'sının (%22,2) Kararsızım, 21'i (%77,8) katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 6'sının (%22,2) katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 3'ünün (%11,1) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 12'si (%25,0) Kararsızım, 33'ünün (%68,8) katılıyorum, 3'ünün (%6,2) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 33'ünün (%42,3) katılıyorum, 15'i (%19,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 21.

Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Eğitim Durumu İlişkisi

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =65,7 12 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	1	%16,7	3	%11,1	3	%9,1	0	%0,0	18	%10,0	
Kararsızım	6	%50,0	6	%8,3	1	%44,4	6	%18,2	6	%16,7	36	%20,0	
Katılıyorum	6	%50,0	4	%62,5	6	%22,2	2	%63,6	1	%33,3	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	9	%12,5	3	%11,1	3	%9,1	1	%41,7	30	%16,7	
Toplam	1	%100,0	7	%100,0	2	%100,0	3	%100,0	3	%100,0	18	%100,0	

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=65,712$; $p=0,000<0.05$). Eğitim durumu ilkökul olanların 6'sının (%50,0) Kararsızım, 6'sının (%50,0) katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 12'si (%16,7) katılmıyorum, 6'sının (%8,3) Kararsızım, 45'i (%62,5) katılıyorum, 9'unun (%12,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 12'si (%44,4) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 6'sının (%18,2) Kararsızım, 21'i (%63,6) katılıyorum, 3'ünün (%9,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 12'si (%33,3) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 22.

Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Görev Alanı İlişkisi

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =46,6 95 p=0,000
Katılmıyorum	4	%9,5	1	%5,0	3	%10,3	3	%6,2	7	%17,1	18	%10,0	
Kararsızım	6	%14,3	6	%30,0	3	%10,3	13	%27,1	8	%19,5	36	%20,0	
Katılıyorum	11	%26,2	12	%60,0	22	%75,9	25	%52,1	20	%48,8	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	18	%42,9	1	%5,0	1	%3,4	4	%8,3	6	%14,6	30	%16,7	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=46,695$; $p=0,000<0.05$). Görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%9,5) katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 11'i (%26,2) katılıyorum, 18'i (%42,9) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 6'sının (%30,0) Kararsızım, 12'si (%60,0) katılıyorum, 1'i (%5,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 3'ünün (%10,3) Kararsızım, 22'si (%75,9) katılıyorum, 1'i (%3,4) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 13'ünün (%27,1) Kararsızım, 25'i (%52,1) katılıyorum, 4'ünün (%8,3) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 7'si (%17,1) katılmıyorum, 8'i (%19,5) Kararsızım, 20'si (%48,8) katılıyorum, 6'sının (%14,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 23.

Öğrenme ve Beceri Geliştirme Çalışmaları ile Çalışma Süresi İlişkisi

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =41,506 p=0,000
Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	3	%16,7	6	%28,6	18	%10,0	
Kararsızım	15	%15,2	18	%42,9	0	%0,0	3	%14,3	36	%20,0	
Katılıyorum	54	%54,5	15	%35,7	9	%50,0	12	%57,1	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	21	%21,2	3	%7,1	6	%33,3	0	%0,0	30	%16,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Öğrenme Ve Beceri Geliştirmeye Yönelik Çalışmalar Yapılmaktadır ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=41,506$; $p=0,000<0.05$). Kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) katılmıyorum, 15'i (%15,2) Kararsızım, 54'ünün (%54,5) katılıyorum, 21'i (%21,2) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 18'i (%42,9) Kararsızım, 15'i (%35,7) katılıyorum, 3'ünün (%7,1) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılmıyorum, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 6'sının (%28,6) katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) Kararsızım, 12'si (%57,1) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 24.**Düzenli Performans Değerleme ile Cinsiyet İlişkisi**

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	9	%8,8	3	%3,8	12	%6,7	X ² =7,084 p=0,132
Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	
Kararsızım	6	%5,9	9	%11,5	15	%8,3	
Katılıyorum	57	%55,9	33	%42,3	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	27	%26,5	30	%38,5	57	%31,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=7,084$; $p=0,132>0,05$). Cinsiyeti bayan olanların 9'unun (%8,8) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%2,9) katılmıyorum, 6'sının (%5,9) Kararsızım, 57'si (%55,9) katılıyorum, 27'si (%26,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 33'ünün (%42,3) katılıyorum, 30'unun (%38,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 25.**Düzenli Performans Değerleme ile Yaş İlişkisi**

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	9	%17,6	12	%6,7	X ² =81,001 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%9,1	0	%0,0	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	3	%5,9	6	%9,1	6	%11,8	15	%8,3	
Katılıyorum	3	%25,0	36	%70,6	45	%68,2	6	%11,8	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	9	%17,6	9	%13,6	30	%58,8	57	%31,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=81,001$; $p=0,000<0,05$). Yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 36'sının

(%70,6) katılıyorum, 9'unun (%17,6) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 6'sının (%9,1) katılmıyorum, 6'sının (%9,1) Kararsızım, 45'i (%68,2) katılıyorum, 9'unun (%13,6) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 9'unun (%17,6) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 6'sının (%11,8) katılıyorum, 30'unun (%58,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 26.

Düzenli Performans Değerleme ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	12	%15,4	12	%6,7	X ² =65,792 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%3,8	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	12	%15,4	15	%8,3	
Katılıyorum	12	%44,4	18	%66,7	39	%81,2	21	%26,9	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	15	%55,6	3	%11,1	9	%18,8	30	%38,5	57	%31,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=65,792; p=0,000<0.05). Yetiştigi yer köy olanların 12'si (%44,4) katılıyorum, 15'i (%55,6) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 18'i (%66,7) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 39'unun (%81,2) katılıyorum, 9'unun (%18,8) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 12'si (%15,4) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 21'i (%26,9) katılıyorum, 30'unun (%38,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 27.

Düzenli Performans Değerleme ile Eğitim Durumu İlişkisi

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	12	%6,7	X ² =60,56 8 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	3	%9,1	0	%0,0	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	6	%18,2	6	%16,7	15	%8,3	
Katılıyorum	6	%50,0	4	%66,7	1	%66,7	9	%27,3	9	%25,0	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	1	%25,0	0	%0,0	1	%45,5	1	%50,0	57	%31,7	
Toplam	12	%100,0	7	%100,0	2	%100,0	3	%100,0	3	%100,0	18	%100,0	

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=60,568$; $p=0,000<0.05$). Eğitim durumu ilkökul olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 48'i (%66,7) katılıyorum, 18'i (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 18'i (%66,7) katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 6'sının (%18,2) Kararsızım, 9'unun (%27,3) katılıyorum, 15'i (%45,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 9'unun (%25,0) katılıyorum, 18'i (%50,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 28.

Düzenli Performans Değerleme ile Görev Alanı İlişkisi

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.	Görev Alanı											X ² /p	
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%14,3	1	%5,0	0	%0,0	3	%6,2	2	%4,9	12	%6,7	X ² =46,1 44 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%10,3	0	%0,0	3	%7,3	6	%3,3	
Kararsızım	7	%16,7	3	%15,0	0	%0,0	0	%0,0	5	%12,2	15	%8,3	
Katılıyorum	14	%33,3	4	%20,0	19	%65,5	34	%70,8	19	%46,3	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	15	%35,7	12	%60,0	7	%24,1	11	%22,9	12	%29,3	57	%31,7	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=46,144$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 6'sının (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 7'si (%16,7) Kararsızım, 14'ünün (%33,3) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 4'ünün (%20,0) katılıyorum, 12'si (%60,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 19'unun (%65,5) katılıyorum, 7'si (%24,1) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 34'ünün (%70,8) katılıyorum, 11'i (%22,9) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,3) katılmıyorum, 5'i (%12,2) Kararsızım, 19'unun (%46,3) katılıyorum, 12'si (%29,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 29.**Düzenli Performans Değerleme ile Kurumda Çalışma Süresi İlişkisi**

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	6	%14,3	0	%0,0	3	%14,3	12	%6,7	X ² =42,468 p=0,000
Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	
Kararsızım	9	%9,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%28,6	15	%8,3	
Katılıyorum	60	%60,6	12	%28,6	12	%66,7	6	%28,6	90	%50,0	
Tamamen Katılıyorum	24	%24,2	21	%50,0	6	%33,3	6	%28,6	57	%31,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Düzenli Olarak Performans Değerleme Yapılmaktadır ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=42,468; p=0,000<0.05). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 9'unun (%9,1) Kararsızım, 60'ının (%60,6) katılıyorum, 24'ünün (%24,2) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 6'sının (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 12'si (%28,6) katılıyorum, 21'i (%50,0) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 12'si (%66,7) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%28,6) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 30.**Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Cinsiyet İlişkisi**

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.	Cinsiyet				Toplam		X ² /p
	Bayan		Erkek				
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	9	%8,8	12	%15,4	21	%11,7	X ² =17,307 p=0,002
Katılmıyorum	9	%8,8	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	24	%23,5	9	%11,5	33	%18,3	
Katılıyorum	27	%26,5	36	%46,2	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	33	%32,4	21	%26,9	54	%30,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=17,307$; $p=0,002<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 9'unun (%8,8) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%8,8) katılmıyorum, 24'ünün (%23,5) Kararsızım, 27'si (%26,5) katılıyorum, 33'ünün (%32,4) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 12'si (%15,4) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 31.

Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Yaş İlişki

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.	Yaş								Toplam	X^2/p	
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	6	%9,1	12	%23,5	21	%11,7	$X^2=52,814$ $p=0,000$
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	6	%11,8	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	15	%29,4	3	%4,5	15	%29,4	33	%18,3	
Katılıyorum	6	%50,0	12	%23,5	30	%45,5	15	%29,4	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	21	%41,2	24	%36,4	3	%5,9	54	%30,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=52,814$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%29,4) Kararsızım, 12'si (%23,5) katılıyorum, 21'i (%41,2) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 6'sının (%9,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) Kararsızım, 30'unun (%45,5) katılıyorum, 24'ünün (%36,4) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 12'si (%23,5) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 15'i (%29,4) Kararsızım, 15'i (%29,4) katılıyorum, 3'ünün (%5,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 32.

Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	18	%23,1	21	%11,7	X ² =79,909 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	6	%7,7	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	9	%33,3	3	%6,2	21	%26,9	33	%18,3	
Katılıyorum	24	%88,9	6	%22,2	24	%50,0	9	%11,5	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%11,1	9	%33,3	18	%37,5	24	%30,8	54	%30,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=79,909$; $p=0,000<0.05$). yetiştigi yer köy olanların 24'ünün (%88,9) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) Kararsızım, 24'ünün (%50,0) katılıyorum, 18'i (%37,5) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 18'i (%23,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 21'i (%26,9) Kararsızım, 9'unun (%11,5) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 33.

Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Eğitim Durumu İlişkisi

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	6	%22,2	6	%18,2	3	%8,3	21	%11,7	X ² =55,413 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	6	%8,3	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	12	%16,7	6	%22,2	3	%9,1	12	%33,3	33	%18,3	
Katılıyorum	6	%50,0	36	%50,0	9	%33,3	6	%18,2	6	%16,7	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	12	%16,7	6	%22,2	18	%54,5	15	%41,7	54	%30,0	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=55,413$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 6'sının (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 12'si (%16,7) Kararsızım, 36'sının (%50,0) katılıyorum, 12'si (%16,7) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 6'sının (%18,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%9,1) Kararsızım, 6'sının (%18,2) katılıyorum, 18'i (%54,5)

tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%33,3) Kararsızım, 6'sının (%16,7) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 34.

Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Görev Alanı İlişkisi

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	4	%9,5	1	%5,0	3	%10,3	6	%12,5	7	%17,1	21	%11,7	X ² =57,040 p=0,000
Katılmıyorum	4	%9,5	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	5	%12,2	9	%5,0	
Kararsızım	12	%28,6	3	%15,0	3	%10,3	6	%12,5	9	%22,0	33	%18,3	
Katılıyorum	3	%7,1	6	%30,0	18	%62,1	29	%60,4	7	%17,1	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	19	%45,2	10	%50,0	5	%17,2	7	%14,6	13	%31,7	54	%30,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=57,040; p=0,000<0.05). görev alanı doktor olanların 4'ünün (%9,5) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%9,5) katılmıyorum, 12'si (%28,6) Kararsızım, 3'ünün (%7,1) katılıyorum, 19'unun (%45,2) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 6'sının (%30,0) katılıyorum, 10'unun (%50,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni

olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%10,3) Kararsızım, 18'i (%62,1) katılıyorum, 5'i (%17,2) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 6'sının (%12,5) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%12,5) Kararsızım, 29'unun (%60,4) katılıyorum, 7'si (%14,6) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 7'si (%17,1) kesinlikle katılmıyorum, 5'i (%12,2) katılmıyorum, 9'unun (%22,0) Kararsızım, 7'si (%17,1) katılıyorum, 13'ünün (%31,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 35.

Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödül ile Çalışma Süresi İlişkisi

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl		n	%	
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	12	%28,6	0	%0,0	3	%14,3	21	%11,7	X ² =77,613 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%33,3	3	%14,3	9	%5,0	
Kararsızım	18	%18,2	3	%7,1	3	%16,7	9	%42,9	33	%18,3	
Katılıyorum	36	%36,4	18	%42,9	3	%16,7	6	%28,6	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	39	%39,4	9	%21,4	6	%33,3	0	%0,0	54	%30,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Göstermiş Olduğum Performans Sonucu Hak Ettiğim Ödülü (erken Terfi, Parasal Ödül, Takdir Edilme, Değer Verilme Vb.) Alabiliyorum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=77,613; p=0,000<0.05). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%18,2) Kararsızım, 36'sının (%36,4) katılıyorum, 39'unun (%39,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 12'si (%28,6) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) Kararsızım, 18'i (%42,9) katılıyorum, 9'unun (%21,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 6'sının (%33,3) katılmıyorum, 3'ünün (%16,7) Kararsızım, 3'ünün (%16,7) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 9'unun (%42,9) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 36.**Personel Arasında İletişim Sorunu ile Cinsiyet İlişkisi**

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%5,9	6	%7,7	12	%6,7	X ² =8,610 p=0,072
Katılmıyorum	3	%2,9	9	%11,5	12	%6,7	
Kararsızım	21	%20,6	21	%26,9	42	%23,3	
Katılıyorum	51	%50,0	33	%42,3	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	21	%20,6	9	%11,5	30	%16,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=8,610$; $p=0,072>0,05$). cinsiyeti bayan olanların 6'sının (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%2,9) katılmıyorum, 21'i (%20,6) Kararsızım, 51'i (%50,0) katılıyorum, 21'i (%20,6) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 21'i (%26,9) Kararsızım, 33'ünün (%42,3) katılıyorum, 9'unun (%11,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 37.**Personel Arasında İletişim Sorunu ile Yaş İlişkisi**

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	6	%11,8	12	%6,7	X ² =23,985 p=0,020
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%9,1	6	%11,8	12	%6,7	
Kararsızım	0	%0,0	15	%29,4	18	%27,3	9	%17,6	42	%23,3	
Katılıyorum	6	%50,0	24	%47,1	30	%45,5	24	%47,1	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	9	%17,6	9	%13,6	6	%11,8	30	%16,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=23,985$; $p=0,020<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%29,4) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 9'unun (%17,6) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%9,1) katılmıyorum, 18'i (%27,3) Kararsızım, 30'unun (%45,5) katılıyorum, 9'unun (%13,6) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 6'sının (%11,8) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 6'sının (%11,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 38.

Personel Arasında İletişim Sorunu ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Yetiştığı Yer								Toplam		X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		n	%	
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	9	%11,5	12	%6,7	X ² =70,642 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	12	%15,4	12	%6,7	
Kararsızım	15	%55,6	0	%0,0	18	%37,5	9	%11,5	42	%23,3	
Katılıyorum	12	%44,4	21	%77,8	15	%31,2	36	%46,2	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	3	%11,1	15	%31,2	12	%15,4	30	%16,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=70,642$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 15'i (%55,6) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 21'i (%77,8) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 18'i (%37,5) Kararsızım, 15'i (%31,2) katılıyorum, 15'i (%31,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 12'si (%15,4) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 39.

Personel Arasında İletişim Sorunu ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	6	%22,2	0	%0,0	3	%8,3	12	%6,7	X ² =48,123 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%18,2	6	%16,7	12	%6,7	
Kararsızım	0	%0,0	24	%33,3	9	%33,3	6	%18,2	3	%8,3	42	%23,3	
Katılıyorum	9	%75,0	33	%45,8	9	%33,3	15	%45,5	18	%50,0	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	12	%16,7	3	%11,1	6	%18,2	6	%16,7	30	%16,7	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=48,123$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 9'unun (%75,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) kesinlikle katılmıyorum, 24'ünün (%33,3) Kararsızım, 33'ünün (%45,8) katılıyorum, 12'si (%16,7) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 6'sının (%18,2) katılmıyorum, 6'sının (%18,2) Kararsızım, 15'i (%45,5) katılıyorum, 6'sının (%18,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) Kararsızım, 18'i (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%16,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 40.

Personel Arasında İletişim Sorunu ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Görev Alanı											X ² /p	
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisye ni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Kesinlikle Katılmıyoru m	6	%14,3	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	0	%0,0	12	%6,7	X ² =47,95 9 p=0,000
Katılmıyoru m	7	%16,7	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	5	%12,2	12	%6,7	
Kararsızım	0	%0,0	9	%45,0	1	%34,5	5	%31,2	8	%19,5	42	%23,3	
Katılıyorum	2	%52,4	8	%40,0	1	%44,8	7	%35,4	2	%58,5	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	7	%16,7	3	%15,0	3	%10,3	1	%27,1	4	%9,8	30	%16,7	
Toplam	4	%100, 0	2	%100, 0	2	%100, 0	4	%100, 0	4	%100, 0	18	%100, 0	

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=47,959$; $p=0,000<0,05$). görev alanı doktor olanların 6'sının (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 7'si (%16,7) katılmıyorum, 22'si (%52,4) katılıyorum, 7'si (%16,7) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 9'unun (%45,0) Kararsızım, 8'i (%40,0) katılıyorum, 3'ünün (%15,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 10'unun (%34,5) Kararsızım, 13'ünün (%44,8) katılıyorum, 3'ünün (%10,3) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%31,2) Kararsızım, 17'si (%35,4) katılıyorum, 13'ünün (%27,1) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 5'i (%12,2) katılmıyorum, 8'i (%19,5) Kararsızım, 24'ünün (%58,5) katılıyorum, 4'ünün (%9,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 41.**Personel Arasında İletişim Sorunu ile Çalışma Süresi İlişkisi**

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	3	%14,3	12	%6,7	X ² =44,249 p=0,000
Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	6	%28,6	12	%6,7	
Kararsızım	33	%33,3	6	%14,3	3	%16,7	0	%0,0	42	%23,3	
Katılıyorum	42	%42,4	27	%64,3	9	%50,0	6	%28,6	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	15	%15,2	3	%7,1	6	%33,3	6	%28,6	30	%16,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Personel Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=44,249$; $p=0,000<0,05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 33'ünün (%33,3) Kararsızım, 42'si (%42,4) katılıyorum, 15'i (%15,2) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 27'si (%64,3) katılıyorum, 3'ünün (%7,1) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) Kararsızım, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%28,6) katılmıyorum, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 42.**Bölmeler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile Cinsiyet İlişkisi**

Hastanede Bölmeler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =5,410 p=0,248
Katılmıyorum	6	%5,9	12	%15,4	18	%10,0	
Kararsızım	18	%17,6	9	%11,5	27	%15,0	
Katılıyorum	48	%47,1	36	%46,2	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	27	%26,5	18	%23,1	45	%25,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=5,410$; $p=0,248>0,05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%5,9) katılmıyorum, 18'i (%17,6) Kararsızım, 48'i (%47,1) katılıyorum, 27'si (%26,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 18'i (%23,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 43.

Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Yaş İlişkisi

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =27,163 p=0,007
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	9	%13,6	9	%17,6	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	9	%17,6	12	%18,2	6	%11,8	27	%15,0	
Katılıyorum	6	%50,0	30	%58,8	24	%36,4	24	%47,1	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	9	%17,6	21	%31,8	9	%17,6	45	%25,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=27,163$; $p=0,007<0,05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 30'unun (%58,8) katılıyorum, 9'unun (%17,6) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 9'unun (%13,6) katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 24'ünün (%36,4) katılıyorum, 21'i (%31,8) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 9'unun (%17,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 44.

Bölmeler Arasında İletişim Sorunu ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanede Bölmeler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =35,309 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	15	%19,2	18	%10,0	
Kararsızım	3	%11,1	9	%33,3	6	%12,5	9	%11,5	27	%15,0	
Katılıyorum	15	%55,6	9	%33,3	30	%62,5	30	%38,5	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	6	%22,2	12	%25,0	18	%23,1	45	%25,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Bölmeler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=35,309$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 6'sının (%12,5) Kararsızım, 30'unun (%62,5) katılıyorum, 12'si (%25,0) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%19,2) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 18'i (%23,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 45.

Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =41,811 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	3	%11,1	6	%18,2	6	%16,7	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	15	%20,8	3	%11,1	6	%18,2	3	%8,3	27	%15,0	
Katılıyorum	3	%25,0	36	%50,0	15	%55,6	12	%36,4	18	%50,0	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	18	%25,0	3	%11,1	9	%27,3	6	%16,7	45	%25,0	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=41,811$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) katılmıyorum, 15'i (%20,8) Kararsızım, 36'sının (%50,0) katılıyorum, 18'i (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 6'sının (%18,2) katılmıyorum, 6'sının (%18,2) Kararsızım, 12'si (%36,4) katılıyorum, 9'unun (%27,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) Kararsızım, 18'i (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%16,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 46.

Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Görev Alanı											X ² /p	
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =50,235 p=0,000
Katılmıyorum	10	%23,8	0	%0,0	3	%10,3	0	%0,0	5	%12,2	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	7	%35,0	0	%0,0	15	%31,2	5	%12,2	27	%15,0	
Katılıyorum	19	%45,2	7	%35,0	18	%62,1	22	%45,8	18	%43,9	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	10	%23,8	6	%30,0	8	%27,6	8	%16,7	13	%31,7	45	%25,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=50,235$; $p=0,000<0,05$). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 10'unun (%23,8) katılmıyorum, 19'unun (%45,2) katılıyorum, 10'unun (%23,8) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 7'si (%35,0) Kararsızım, 7'si (%35,0) katılıyorum, 6'sının (%30,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 18'i (%62,1) katılıyorum, 8'i (%27,6) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%31,2) Kararsızım, 22'si (%45,8) katılıyorum, 8'i (%16,7) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 5'i (%12,2) katılmıyorum, 5'i (%12,2) Kararsızım, 18'i (%43,9) katılıyorum, 13'ünün (%31,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 47.**Bölümler Arasında İletişim Sorunu ile Çalışma Süresi İlişkisi**

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur.	Kurumda Çalışma Süresi								X ² /p		
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =46,127 p=0,000
Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	9	%42,9	18	%10,0	
Kararsızım	15	%15,2	9	%21,4	0	%0,0	3	%14,3	27	%15,0	
Katılıyorum	51	%51,5	12	%28,6	12	%66,7	9	%42,9	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	24	%24,2	15	%35,7	6	%33,3	0	%0,0	45	%25,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Bölümler Arasında İletişim Sorunu Yoktur ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=46,127; p=0,000<0.05). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) katılmıyorum, 15'i (%15,2) Kararsızım, 51'i (%51,5) katılıyorum, 24'ünün (%24,2) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 12'si (%28,6) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 12'si (%66,7) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 9'unun (%42,9) katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) Kararsızım, 9'unun (%42,9) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 48.**Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Cinsiyet İlişkisi**

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =10,705 p=0,030
Katılmıyorum	6	%5,9	3	%3,8	9	%5,0	
Kararsızım	21	%20,6	21	%26,9	42	%23,3	
Katılıyorum	57	%55,9	27	%34,6	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	15	%14,7	21	%26,9	36	%20,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirilmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=10,705$; $p=0,030<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%5,9) katılmıyorum, 21'i (%20,6) Kararsızım, 57'si (%55,9) katılıyorum, 15'i (%14,7) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 21'i (%26,9) Kararsızım, 27'si (%34,6) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 49.

Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Yaş İlişkisi

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirilmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır	Yaş								Toplam		X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	6	%11,8	9	%5,0	X ² =48,38 6 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	6	%11,8	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	9	%17,6	1 2	%18,2	2 1	%41,2	42	%23,3	
Katılıyorum	6	%50,0	2 4	%47,1	4 2	%63,6	1 2	%23,5	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	1 5	%29,4	9	%13,6	6	%11,8	36	%20,0	
Toplam	1 2	%100, 0	5 1	%100, 0	6 6	%100, 0	5 1	%100, 0	18 0	%100, 0	

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirilmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=48,386$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 15'i (%29,4) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 42'si (%63,6) katılıyorum, 9'unun (%13,6) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 6'sının (%11,8) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 21'i (%41,2) Kararsızım, 12'si (%23,5) katılıyorum, 6'sının (%11,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 50.

Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır	Yetiştigi Yer								Toplam		X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%11,5	9	%5,0	X ² =42,015 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	
Kararsızım	9	%33,3	0	%0,0	12	%25,0	21	%26,9	42	%23,3	
Katılıyorum	18	%66,7	18	%66,7	24	%50,0	24	%30,8	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	6	%22,2	12	%25,0	18	%23,1	36	%20,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=42,015$; $p=0,000<0.05$). yetiştigi yer köy olanların 9'unun (%33,3) Kararsızım, 18'i (%66,7) katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 18'i (%66,7) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 12'si (%25,0) Kararsızım, 24'ünün (%50,0) katılıyorum, 12'si (%25,0) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 21'i (%26,9) Kararsızım, 24'ünün (%30,8) katılıyorum, 18'i (%23,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 51.

Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	3	%9,1	3	%8,3	9	%5,0	X ² =40,2 27 p=0,001
Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	12	%16,7	6	%22,2	6	%18,2	18	%50,0	42	%23,3	
Katılıyorum	9	%75,0	39	%54,2	12	%44,4	15	%45,5	9	%25,0	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	15	%20,8	3	%11,1	9	%27,3	6	%16,7	36	%20,0	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=40,227$; $p=0,001<0,05$). eğitim durumu ilkokul olanların 9'unun (%75,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 12'si (%16,7) Kararsızım, 39'unun (%54,2) katılıyorum, 15'i (%20,8) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%18,2) Kararsızım, 15'i (%45,5) katılıyorum, 9'unun (%27,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%50,0) Kararsızım, 9'unun (%25,0) katılıyorum, 6'sının (%16,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 52.
Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	4	%9,5	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	2	%4,9	9	%5,0	X ² =34,7 59 p=0,004
Katılmıyorum	3	%7,1	1	%5,0	3	%10,3	0	%0,0	2	%4,9	9	%5,0	
Kararsızım	15	%35,7	6	%30,0	7	%24,1	9	%18,8	5	%12,2	42	%23,3	
Katılıyorum	14	%33,3	3	%15,0	13	%44,8	29	%60,4	25	%61,0	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	6	%14,3	10	%50,0	6	%20,7	7	%14,6	7	%17,1	36	%20,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=34,759; p=0,004<0.05). görev alanı doktor olanların 4'ünün (%9,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 15'i (%35,7) Kararsızım, 14'ünün (%33,3) katılıyorum, 6'sının (%14,3) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 6'sının (%30,0) Kararsızım, 3'ünün (%15,0) katılıyorum, 10'unun (%50,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 7'si (%24,1) Kararsızım, 13'ünün (%44,8) katılıyorum, 6'sının (%20,7) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%18,8) Kararsızım, 29'unun (%60,4) katılıyorum, 7'si (%14,6) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) kesinlikle katılmıyorum, 2'si (%4,9) katılmıyorum, 5'i (%12,2) Kararsızım, 25'i (%61,0) katılıyorum, 7'si (%17,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 53.

Yenilikçi Fikirler ve Gelişme ile Kurumda Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	3	%14,3	9	%5,0	X ² =51,94 3 p=0,000
Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	3	%14,3	9	%5,0	
Kararsızım	2 1	%21,2	9	%21,4	0	%0,0	1 2	%57,1	42	%23,3	
Katılıyorum	4 8	%48,5	1 8	%42,9	1 8	%100, 0	0	%0,0	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	2 4	%24,2	9	%21,4	0	%0,0	3	%14,3	36	%20,0	
Toplam	9 9	%100, 0	4 2	%100, 0	1 8	%100, 0	2 1	%100, 0	18 0	%100, 0	

Hastanede Yenilikçi Fikirler Özendirmekte Ve Sürekli Gelişmeye Zemin Hazırlanmaktadır ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=51,943$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 21'i (%21,2) Kararsızım, 48'i (%48,5) katılıyorum, 24'ünün (%24,2) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 18'i (%42,9) katılıyorum, 9'unun (%21,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 18'i (%100,0) katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 12'si (%57,1) Kararsızım, 3'ünün (%14,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 54.**İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Cinsiyet İlişkisi**

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	9	%8,8	9	%11,5	18	%10,0	X ² =11,681 p=0,020
Katılmıyorum	12	%11,8	0	%0,0	12	%6,7	
Kararsızım	15	%14,7	12	%15,4	27	%15,0	
Katılıyorum	27	%26,5	30	%38,5	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	39	%38,2	27	%34,6	66	%36,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=11,681$; $p=0,020<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 9'unun (%8,8) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%11,8) katılmıyorum, 15'i (%14,7) Kararsızım, 27'si (%26,5) katılıyorum, 39'unun (%38,2) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 55.**İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Yaş İlişkisi**

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	12	%23,5	18	%10,0	X ² =60,120 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	9	%17,6	12	%6,7	
Kararsızım	3	%25,0	3	%5,9	12	%18,2	9	%17,6	27	%15,0	
Katılıyorum	0	%0,0	30	%58,8	18	%27,3	9	%17,6	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	15	%29,4	30	%45,5	12	%23,5	66	%36,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=60,120$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 30'unun (%58,8) katılıyorum, 15'i (%29,4) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 18'i (%27,3)

katılıyorum, 30'unun (%45,5) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 12'si (%23,5) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 9'unun (%17,6) katılıyorum, 12'si (%23,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 56.

İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Yetiştigi Yer İlişkisi

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	15	%19,2	18	%10,0	X ² =38,186 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	9	%11,5	12	%6,7	
Kararsızım	6	%22,2	6	%22,2	3	%6,2	12	%15,4	27	%15,0	
Katılıyorum	12	%44,4	9	%33,3	24	%50,0	12	%15,4	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	9	%33,3	18	%37,5	30	%38,5	66	%36,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=38,186; p=0,000<0.05). yetiştigi yer köy olanların 6'sının (%22,2) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) Kararsızım, 24'ünün (%50,0) katılıyorum, 18'i (%37,5) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 15'i (%19,2) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 12'si (%15,4) katılıyorum, 30'unun (%38,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 57.

İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Eğitim Durumu İlişkisi

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	6	%22,2	3	%9,1	3	%8,3	18	%10,0	X ² =54,99 2 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	3	%4,2	0	%0,0	0	%0,0	6	%16,7	12	%6,7	
Kararsızım	6	%50,0	9	%12,5	0	%0,0	9	%27,3	3	%8,3	27	%15,0	
Katılıyorum	0	%0,0	2	%37,5	1	%55,6	6	%18,2	9	%25,0	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	2	%37,5	6	%22,2	1	%45,5	1	%41,7	66	%36,7	
Toplam	12	%100,0	22	%100,0	7	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=54,992$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 6'sının (%50,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%4,2) katılmıyorum, 9'unun (%12,5) Kararsızım, 27'si (%37,5) katılıyorum, 27'si (%37,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%55,6) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%27,3) Kararsızım, 6'sının (%18,2) katılıyorum, 15'i (%45,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) Kararsızım, 9'unun (%25,0) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 58.

İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Görev Alanı İlişkisi

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.	Görev Alanı											X ² /p	
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	%16,7	1	%5,0	3	%10,3	3	%6,2	4	%9,8	18	%10,0	X ² =40,317 p=0,001
Katılmıyorum	7	%16,7	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	5	%12,2	12	%6,7	
Kararsızım	3	%7,1	3	%15,0	0	%0,0	1	%20,8	1	%26,8	27	%15,0	
Katılıyorum	6	%14,3	1	%50,0	1	%44,8	1	%37,5	1	%24,4	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	1	%45,2	6	%30,0	1	%44,8	1	%35,4	1	%26,8	66	%36,7	
Toplam	4	%100,0	2	%100,0	2	%100,0	4	%100,0	4	%100,0	18	%100,0	

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=40,317$; $p=0,001<0.05$). görev alanı doktor olanların 7'si (%16,7) kesinlikle katılmıyorum, 7'si (%16,7) katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) Kararsızım, 6'sının (%14,3) katılıyorum, 19'unun (%45,2) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 10'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%30,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 13'ünün (%44,8) katılıyorum, 13'ünün (%44,8) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 10'unun (%20,8) Kararsızım, 18'i (%37,5) katılıyorum, 17'si (%35,4) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 4'ünün (%9,8) kesinlikle katılmıyorum, 5'i (%12,2) katılmıyorum, 11'i (%26,8) Kararsızım, 10'unun (%24,4) katılıyorum, 11'i (%26,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 59.**İş ve Süreçlerde Sıfır Hata ile Kurumda Çalışma Süresi İlişkisi**

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir.	Kurumda Çalışma Süresi										X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	6	%14,3	0	%0,0	6	%28,6	18	%10,0	X ² =126,371 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%33,3	6	%28,6	12	%6,7	
Kararsızım	6	%6,1	21	%50,0	0	%0,0	0	%0,0	27	%15,0	
Katılıyorum	42	%42,4	9	%21,4	0	%0,0	6	%28,6	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	45	%45,5	6	%14,3	12	%66,7	3	%14,3	66	%36,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerde Sıfır Hataya Önem Verilmektedir ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=126,371; p=0,000<0.05). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) Kararsızım, 42'si (%42,4) katılıyorum, 45'i (%45,5) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 6'sının (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 21'i (%50,0) Kararsızım, 9'unun (%21,4) katılıyorum, 6'sının (%14,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 6'sının (%33,3) katılmıyorum, 12'si (%66,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 6'sının (%28,6) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%28,6) katılmıyorum, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 3'ünün (%14,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 60.**İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Cinsiyet İlişkisi**

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =1,888 p=0,756
Katılmıyorum	9	%8,8	6	%7,7	15	%8,3	
Kararsızım	21	%20,6	12	%15,4	33	%18,3	
Katılıyorum	42	%41,2	30	%38,5	72	%40,0	
Tamamen Katılıyorum	27	%26,5	27	%34,6	54	%30,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır (X²=1,888; p=0,756>0.05). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9)

kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%8,8) katılmıyorum, 21'i (%20,6) Kararsızım, 42'si (%41,2) katılıyorum, 27'si (%26,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 61. İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Yaş İlişkisi

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =62,737 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	12	%23,5	15	%8,3	
Kararsızım	0	%0,0	12	%23,5	15	%22,7	6	%11,8	33	%18,3	
Katılıyorum	6	%50,0	15	%29,4	42	%63,6	9	%17,6	72	%40,0	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	21	%41,2	6	%9,1	21	%41,2	54	%30,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=62,737$; $p=0,000<0,05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) Kararsızım, 15'i (%29,4) katılıyorum, 21'i (%41,2) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 15'i (%22,7) Kararsızım, 42'si (%63,6) katılıyorum, 6'sının (%9,1) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 9'unun (%17,6) katılıyorum, 21'i (%41,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 62.

İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Yetiştığı Yer İlişkisi

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =32,786 p=0,001
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	12	%15,4	15	%8,3	
Kararsızım	6	%22,2	6	%22,2	12	%25,0	9	%11,5	33	%18,3	
Katılıyorum	15	%55,6	15	%55,6	18	%37,5	24	%30,8	72	%40,0	
Tamamen Katılıyorum	6	%22,2	3	%11,1	18	%37,5	27	%34,6	54	%30,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=32,786$; $p=0,001 < 0.05$). yetiştığı yer köy olanların 6'sının (%22,2) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; yetiştığı yeril olanların 12'si (%25,0) Kararsızım, 18'i (%37,5) katılıyorum, 18'i (%37,5) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 24'ünün (%30,8) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 63.

İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Eğitim Durumu İlişkisi

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =41,645 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	9	%12,5	3	%11,1	3	%9,1	0	%0,0	15	%8,3	
Kararsızım	0	%0,0	12	%16,7	9	%33,3	9	%27,3	3	%8,3	33	%18,3	
Katılıyorum	3	%25,0	33	%45,8	9	%33,3	12	%36,4	15	%41,7	72	%40,0	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	18	%25,0	3	%11,1	9	%27,3	15	%41,7	54	%30,0	
Toplam	12	%100,0	70	%100,0	27	%100,0	30	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=41,645$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 9'unun (%12,5) katılmıyorum, 12'si (%16,7) Kararsızım, 33'ünün (%45,8) katılıyorum, 18'i (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 9'unun (%27,3) Kararsızım, 12'si (%36,4) katılıyorum, 9'unun (%27,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) Kararsızım, 15'i (%41,7) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 64.
İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Görev Alanı İlişkisi

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =53,147 p=0,000
Katılmıyorum	4	%9,5	1	%5,0	3	%10,3	0	%0,0	7	%17,1	15	%8,3	
Kararsızım	3	%7,1	7	%35,0	10	%34,5	0	%0,0	13	%31,7	33	%18,3	
Katılıyorum	17	%40,5	9	%45,0	13	%44,8	20	%41,7	13	%31,7	72	%40,0	
Tamamen Katılıyorum	15	%35,7	3	%15,0	3	%10,3	25	%52,1	8	%19,5	54	%30,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=53,147$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%9,5) katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) Kararsızım, 17'si (%40,5) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 7'si (%35,0) Kararsızım, 9'unun (%45,0) katılıyorum, 3'ünün (%15,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 10'unun (%34,5) Kararsızım, 13'ünün (%44,8) katılıyorum, 3'ünün (%10,3) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 20'si (%41,7) katılıyorum, 25'i (%52,1) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 7'si (%17,1) katılmıyorum, 13'ünün (%31,7) Kararsızım, 13'ünün (%31,7) katılıyorum, 8'i (%19,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 65.**İş ve Süreçler Rapor Edilmektedir ile Çalışma Süresi İlişkisi**

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =30,616 p=0,002
Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	3	%16,7	6	%28,6	15	%8,3	
Kararsızım	24	%24,2	9	%21,4	0	%0,0	0	%0,0	33	%18,3	
Katılıyorum	42	%42,4	15	%35,7	9	%50,0	6	%28,6	72	%40,0	
Tamamen Katılıyorum	27	%27,3	12	%28,6	6	%33,3	9	%42,9	54	%30,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

İş Ve Süreçlerdeki Gelişmeler Sürekli Rapor Edilmektedir ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=30,616$; $p=0,002<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 24'ünün (%24,2) Kararsızım, 42'si (%42,4) katılıyorum, 27'si (%27,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 15'i (%35,7) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılmıyorum, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 6'sının (%28,6) katılmıyorum, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 9'unun (%42,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 66.**Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Cinsiyet İlişkisi**

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.	Cinsiyet				Toplam		X ² /p
	Bayan		Erkek				
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =17,957 p=0,001
Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	
Kararsızım	33	%32,4	6	%7,7	39	%21,7	
Katılıyorum	36	%35,3	30	%38,5	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	27	%26,5	33	%42,3	60	%33,3	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=17,957$; $p=0,001<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%2,9) katılmıyorum, 33'ünün (%32,4) Kararsızım, 36'sının (%35,3) katılıyorum, 27'si (%26,5) tamamen katılıyorum; cinsiyetierkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 6'sının (%7,7) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 33'ünün (%42,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 67.
Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Yaş İlişkisi

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.	Yaş								Toplam	X ² /p	
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	3	%5,9	9	%5,0	X ² =39,464 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	12	%23,5	15	%22,7	12	%23,5	39	%21,7	
Katılıyorum	9	%75,0	21	%41,2	18	%27,3	18	%35,3	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	15	%29,4	30	%45,5	15	%29,4	60	%33,3	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=39,464$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 9'unun (%75,0) katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) Kararsızım, 21'i (%41,2) katılıyorum, 15'i (%29,4) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%22,7) Kararsızım, 18'i (%27,3) katılıyorum, 30'unun (%45,5) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 12'si (%23,5) Kararsızım, 18'i (%35,3) katılıyorum, 15'i (%29,4) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 68.

Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	X ² =44,937 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%3,8	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	3	%11,1	15	%31,2	21	%26,9	39	%21,7	
Katılıyorum	12	%44,4	6	%22,2	27	%56,2	21	%26,9	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	15	%55,6	12	%44,4	6	%12,5	27	%34,6	60	%33,3	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=44,937$; $p=0,000<0.05$). yetiştigi yer köy olanların 12'si (%44,4) katılıyorum, 15'i (%55,6) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 15'i (%31,2) Kararsızım, 27'si (%56,2) katılıyorum, 6'sının (%12,5) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 21'i (%26,9) Kararsızım, 21'i (%26,9) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 69.

Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Eğitim Durumu İlişkisi

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.	Eğitim Durumu										Toplam		X ² /p
	İlkokul		Lise		Ön lisans		Lisans		Lisansüstü				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%22,2	0	%0,0	3	%8,3	9	%5,0	X ² =88,051 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	0	%0,0	3	%9,1	0	%0,0	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	6	%8,3	15	%55,6	9	%27,3	9	%25,0	39	%21,7	
Katılıyorum	9	%75,0	24	%33,3	6	%22,2	18	%54,5	9	%25,0	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	39	%54,2	0	%0,0	3	%9,1	15	%41,7	60	%33,3	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=88,051$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 9'unun (%75,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) katılmıyorum, 6'sının (%8,3) Kararsızım, 24'ünün (%33,3) katılıyorum, 39'unun (%54,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%55,6) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 9'unun (%27,3) Kararsızım, 18'i (%54,5) katılıyorum, 3'ünün (%9,1) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%25,0) Kararsızım, 9'unun (%25,0) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 70.
Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Görev Alanı İlişkisi

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.	Görev Alanı										X ² /p		
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	0	%0,0	9	%5,0	X ² =57,949 p=0,000
Katılmıyorum	1	%2,4	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	2	%4,9	6	%3,3	
Kararsızım	9	%21,4	1	%50,0	4	%13,8	9	%18,8	7	%17,1	39	%21,7	
Katılıyorum	1	%23,8	9	%45,0	1	%3,4	2	%47,9	2	%56,1	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	1	%45,2	1	%5,0	2	%72,4	1	%20,8	9	%22,0	60	%33,3	
Toplam	4	%100,0	2	%100,0	2	%100,0	4	%100,0	4	%100,0	18	%100,0	

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir. ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=57,949$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 1'i (%2,4) katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 10'unun (%23,8) katılıyorum, 19'unun (%45,2) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 10'unun (%50,0) Kararsızım, 9'unun (%45,0) katılıyorum, 1'i (%5,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%13,8) Kararsızım, 1'i (%3,4) katılıyorum, 21'i (%72,4) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 9'unun (%18,8) Kararsızım, 23'ünün (%47,9) katılıyorum, 10'unun (%20,8) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) katılmıyorum, 7'si (%17,1) Kararsızım, 23'ünün (%56,1) katılıyorum, 9'unun (%22,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 71.
Müşteri Tatminine Önem Verilmektedir ile Çalışma Süresi İlişkisi

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	X ² =33,516 p=0,001
Katılmıyorum	3	%3,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%14,3	6	%3,3	
Kararsızım	21	%21,2	9	%21,4	0	%0,0	9	%42,9	39	%21,7	
Katılıyorum	33	%33,3	21	%50,0	6	%33,3	6	%28,6	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	36	%36,4	9	%21,4	12	%66,7	3	%14,3	60	%33,3	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Müşteri (hasta) Tatminine Önem Verilmektedir ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=33,516$; $p=0,001<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 21'i (%21,2) Kararsızım, 33'ünün (%33,3) katılıyorum, 36'sının (%36,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 21'i (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%21,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 6'sının (%33,3) katılıyorum, 12'si (%66,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 9'unun (%42,9) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 3'ünün (%14,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 72.
Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =10,108 p=0,039
Katılmıyorum	9	%8,8	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	15	%14,7	15	%19,2	30	%16,7	
Katılıyorum	42	%41,2	36	%46,2	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	33	%32,4	21	%26,9	54	%30,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=10,108$; $p=0,039<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun

(%8,8) katılmıyorum, 15'i (%14,7) Kararsızım, 42'si (%41,2) katılıyorum, 33'ünün (%32,4) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 73.
Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Yaş İlişkisi

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.	Yaş								Toplam		X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	3	%5,9	9	%5,0	X ² =21,715 p=0,041
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	6	%11,8	9	%5,0	
Kararsızım	3	%25,0	6	%11,8	6	%9,1	15	%29,4	30	%16,7	
Katılıyorum	6	%50,0	24	%47,1	33	%50,0	15	%29,4	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	18	%35,3	21	%31,8	12	%23,5	54	%30,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=21,715; p=0,041<0.05).yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 6'sının (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 18'i (%35,3) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 6'sının (%9,1) Kararsızım, 33'ünün (%50,0) katılıyorum, 21'i (%31,8) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 15'i (%29,4) Kararsızım, 15'i (%29,4) katılıyorum, 12'si (%23,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 74.
Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	X ² =19,613 p=0,075
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	6	%7,7	9	%5,0	
Kararsızım	9	%33,3	3	%11,1	6	%12,5	12	%15,4	30	%16,7	
Katılıyorum	9	%33,3	15	%55,6	24	%50,0	30	%38,5	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	6	%22,2	15	%31,2	24	%30,8	54	%30,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=19,613$; $p=0,075>0.05$). yetiştığı yer köy olanların 9'unun (%33,3) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 6'sının (%12,5) Kararsızım, 24'ünün (%50,0) katılıyorum, 15'i (%31,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 75.
Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.	Eğitim Durumu										Toplam		X ² /p
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%22,2	0	%0,0	3	%8,3	9	%5,0	X ² =53,894 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	0	%0,0	3	%9,1	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	6	%50,0	6	%8,3	3	%11,1	9	%27,3	6	%16,7	30	%16,7	
Katılıyorum	0	%0,0	3	%45,8	1	%44,4	1	%45,5	1	%50,0	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	2	%37,5	6	%22,2	6	%18,2	9	%25,0	54	%30,0	
Toplam	1	%100,	7	%100,	2	%100,	3	%100,	3	%100,	18	%100,	
	2	0	2	0	7	0	3	0	6	0	0	0	

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=53,894$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkökul olanların 6'sının (%50,0) Kararsızım, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 6'sının (%8,3) Kararsızım, 33'ünün (%45,8) katılıyorum, 27'si (%37,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 9'unun (%27,3) Kararsızım, 15'i (%45,5) katılıyorum, 6'sının (%18,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 18'i (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%25,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 76.
Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.	Görev Alanı										X ² /p		
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	0	%0,0	9	%5,0	X ² =42,882 p=0,000
Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	3	%7,3	9	%5,0	
Kararsızım	4	%9,5	9	%45,0	0	%0,0	10	%20,8	7	%17,1	30	%16,7	
Katılıyorum	19	%45,2	9	%45,0	14	%48,3	11	%22,9	25	%61,0	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	13	%31,0	2	%10,0	12	%41,4	21	%43,8	6	%14,6	54	%30,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=42,882; p=0,000<0.05). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 4'ünün (%9,5) Kararsızım, 19'unun (%45,2) katılıyorum, 13'ünün (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 9'unun (%45,0) Kararsızım, 9'unun (%45,0) katılıyorum, 2'si (%10,0) tamamen katılıyorum; görev alanısağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 14'ünün (%48,3) katılıyorum, 12'si (%41,4) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 10'unun (%20,8) Kararsızım, 11'i (%22,9) katılıyorum, 21'i (%43,8) tamamen katılıyorum; görev alanıidari personel olanların 3'ünün (%7,3) katılmıyorum, 7'si (%17,1) Kararsızım, 25'i (%61,0) katılıyorum, 6'sının (%14,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 77.
Müşteri Kadar, Çalışanların Tatmini ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	X ² =43,082 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%16,7	6	%28,6	9	%5,0	
Kararsızım	18	%18,2	9	%21,4	0	%0,0	3	%14,3	30	%16,7	
Katılıyorum	45	%45,5	18	%42,9	9	%50,0	6	%28,6	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	30	%30,3	12	%28,6	6	%33,3	6	%28,6	54	%30,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Dış Müşteri (hasta) Kadar, İç Müşteri (çalışanlar) Tatminine De Önem Verilmektedir ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=43,082; p=0,000<0.05). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%18,2) Kararsızım, 45'i (%45,5) katılıyorum, 30'unun (%30,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 18'i (%42,9) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılmıyorum, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 6'sının (%28,6) katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 78.
Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =5,751 p=0,218
Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	
Kararsızım	12	%11,8	3	%3,8	15	%8,3	
Katılıyorum	57	%55,9	42	%53,8	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	27	%26,5	24	%30,8	51	%28,3	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=5,751$; $p=0,218>0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%2,9) katılmıyorum, 12'si (%11,8) Kararsızım, 57'si (%55,9) katılıyorum, 27'si (%26,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) Kararsızım, 42'si (%53,8) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 79.
Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Yaş İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır	Yaş								Toplam		X^2/p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	$X^2=26,20$ 6 $p=0,010$
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	6	%11,8	9	%5,0	
Kararsızım	3	%25,0	3	%5,9	3	%4,5	6	%11,8	15	%8,3	
Katılıyorum	6	%50,0	3	%58,8	4	%68,2	1	%35,3	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	1	%29,4	1	%22,7	1	%35,3	51	%28,3	
Toplam	12	%100,0	5	%100,0	6	%100,0	5	%100,0	18	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=26,206$; $p=0,010<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 6'sının (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 30'unun (%58,8) katılıyorum, 15'i (%29,4) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) Kararsızım, 45'i (%68,2) katılıyorum, 15'i (%22,7) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 18'i (%35,3) katılıyorum, 18'i (%35,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 80.
Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =28,738 p=0,004
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	3	%11,1	3	%6,2	9	%11,5	15	%8,3	
Katılıyorum	21	%77,8	18	%66,7	27	%56,2	33	%42,3	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	6	%22,2	3	%11,1	18	%37,5	24	%30,8	51	%28,3	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=28,738$; $p=0,004<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 21'i (%77,8) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 18'i (%66,7) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 3'ünün (%6,2) Kararsızım, 27'si (%56,2) katılıyorum, 18'i (%37,5) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 33'ünün (%42,3) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 81.
Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =24,3 62 p=0,082
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	3	%11,1	3	%9,1	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	9	%12,5	0	%0,0	3	%9,1	3	%8,3	15	%8,3	
Katılıyorum	9	%75,0	3	%50,0	1	%55,6	1	%54,5	2	%58,3	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	2	%33,3	6	%22,2	9	%27,3	9	%25,0	51	%28,3	
Toplam	12	%100,0	7	%100,0	27	%100,0	3	%100,0	3	%100,0	18	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=24,362$; $p=0,082>0,05$). eğitim durumu ilkököl olanların 9'unun (%75,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) katılmıyorum, 9'unun (%12,5) Kararsızım, 36'sının (%50,0) katılıyorum, 24'ünün (%33,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 15'i (%55,6) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 3'ünün (%9,1) Kararsızım, 18'i (%54,5) katılıyorum, 9'unun (%27,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) Kararsızım, 21'i (%58,3) katılıyorum, 9'unun (%25,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 82.
Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =33,1 55 p=0,007
Katılmıyorum	4	%9,5	0	%0,0	3	%10,3	0	%0,0	2	%4,9	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	3	%15,0	0	%0,0	3	%6,2	9	%22,0	15	%8,3	
Katılıyorum	22	%52,4	13	%65,0	14	%48,3	29	%60,4	21	%51,2	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	13	%31,0	4	%20,0	12	%41,4	13	%27,1	9	%22,0	51	%28,3	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=33,155; p=0,007<0.05). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%9,5) katılmıyorum, 22'si (%52,4) katılıyorum, 13'ünün (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 13'ünün (%65,0) katılıyorum, 4'ünün (%20,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 14'ünün (%48,3) katılıyorum, 12'si (%41,4) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) Kararsızım, 29'unun (%60,4) katılıyorum, 13'ünün (%27,1) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) katılmıyorum, 9'unun (%22,0) Kararsızım, 21'i (%51,2) katılıyorum, 9'unun (%22,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 83.
Hata ve Problem Nedenleri Araştırılmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =41,72 7 p=0,000
Katılmıyorum	3	%3,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%28,6	9	%5,0	
Kararsızım	6	%6,1	6	%14,3	3	%16,7	0	%0,0	15	%8,3	
Katılıyorum	6	%60,6	2	%57,1	9	%50,0	6	%28,6	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	2	%27,3	9	%21,4	6	%33,3	9	%42,9	51	%28,3	
Toplam	9	%100,0	4	%100,0	1	%100,0	2	%100,0	18	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Nedenleri Araştırılmaktadır ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=41,727; p=0,000<0.05). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 6'sının (%6,1) Kararsızım, 60'ının (%60,6) katılıyorum, 27'si (%27,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 24'ünün (%57,1) katılıyorum, 9'unun (%21,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) Kararsızım, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 6'sının (%28,6) katılmıyorum, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 9'unun (%42,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 84.
Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =1,065 p=0,900
Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	
Kararsızım	15	%14,7	15	%19,2	30	%16,7	
Katılıyorum	45	%44,1	33	%42,3	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	36	%35,3	24	%30,8	60	%33,3	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır (X²=1,065; p=0,900>0.05). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%2,9) katılmıyorum, 15'i (%14,7) Kararsızım, 45'i (%44,1) katılıyorum, 36'sının (%35,3) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 33'ünün (%42,3) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 85.
Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Yaş İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =57,42 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%11,8	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	3	%5,9	9	%13,6	1 8	%35,3	30	%16,7	
Katılıyorum	3	%25,0	3 0	%58,8	2 7	%40,9	1 8	%35,3	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	1 5	%29,4	3 0	%45,5	6	%11,8	60	%33,3	
Toplam	1 2	%100, 0	5 1	%100, 0	6 6	%100, 0	5 1	%100, 0	18 0	%100, 0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=57,422$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 30'unun (%58,8) katılıyorum, 15'i (%29,4) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 9'unun (%13,6) Kararsızım, 27'si (%40,9) katılıyorum, 30'unun (%45,5) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 18'i (%35,3) Kararsızım, 18'i (%35,3) katılıyorum, 6'sının (%11,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 86.
Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir	Yetiştigi Yer								Toplam		X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =34,43 0 p=0,001
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	
Kararsızım	9	%33,3	6	%22,2	0	%0,0	15	%19,2	30	%16,7	
Katılıyorum	9	%33,3	12	%44,4	27	%56,2	30	%38,5	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	9	%33,3	21	%43,8	21	%26,9	60	%33,3	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=34,430$; $p=0,001<0.05$). yetiştigi yer köy olanların 9'unun (%33,3) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 6'sının (%22,2) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 27'si (%56,2) katılıyorum, 21'i (%43,8) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 87.
Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =42,2 06 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	0	%0,0	3	%9,1	0	%0,0	6	%3,3	
Kararsızım	6	%50,0	9	%12,5	6	%22,2	0	%0,0	9	%25,0	30	%16,7	
Katılıyorum	3	%25,0	3	%50,0	1	%44,4	1	%36,4	1	%41,7	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	2	%33,3	6	%22,2	1	%54,5	9	%25,0	60	%33,3	
Toplam	12	%100,0	7	%100,0	2	%100,0	3	%100,0	3	%100,0	18	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=42,206; p=0,000<0.05). Eğitim durumu ilkökul olanların 6'sının (%50,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) katılmıyorum, 9'unun (%12,5) Kararsızım, 36'sının (%50,0) katılıyorum, 24'ünün (%33,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 12'si (%36,4) katılıyorum, 18'i (%54,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%25,0) Kararsızım, 15'i (%41,7) katılıyorum, 9'unun (%25,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 88.
Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =43,2 33 p=0,000
Katılmıyorum	1	%2,4	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	5	%12,2	6	%3,3	
Kararsızım	12	%28,6	1	%5,0	6	%20,7	4	%8,3	7	%17,1	30	%16,7	
Katılıyorum	13	%31,0	10	%50,0	7	%24,1	31	%64,6	17	%41,5	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	13	%31,0	9	%45,0	16	%55,2	10	%20,8	12	%29,3	60	%33,3	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=43,233; p=0,000<0.05). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 1'i (%2,4) katılmıyorum, 12'si (%28,6) Kararsızım, 13'ünün (%31,0) katılıyorum, 13'ünün (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) Kararsızım, 10'unun (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%45,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 6'sının (%20,7) Kararsızım, 7'si (%24,1) katılıyorum, 16'sının (%55,2) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%8,3) Kararsızım, 31'i (%64,6) katılıyorum, 10'unun (%20,8) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 5'i (%12,2) katılmıyorum, 7'si (%17,1) Kararsızım, 17'si (%41,5) katılıyorum, 12'si (%29,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 89.
Hata ve Problemlerin Çözümleri ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =69,90 4 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%16,7	3	%14,3	6	%3,3	
Kararsızım	9	%9,1	9	%21,4	0	%0,0	1 2	%57,1	30	%16,7	
Katılıyorum	4 5	%45,5	2 4	%57,1	6	%33,3	3	%14,3	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	4 2	%42,4	6	%14,3	9	%50,0	3	%14,3	60	%33,3	
Toplam	9 9	%100, 0	4 2	%100, 0	1 8	%100, 0	2 1	%100, 0	18 0	%100, 0	

Hastanede Yapılan Hataların Ve Potansiyel Kalite Problemlerinin Tekrarlanmaması İçin Çözümler Geliştirilmektedir ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=69,904$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%9,1) Kararsızım, 45'i (%45,5) katılıyorum, 42'si (%42,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 24'ünün (%57,1) katılıyorum, 6'sının (%14,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılmıyorum, 6'sının (%33,3) katılıyorum, 9'unun (%50,0) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 12'si (%57,1) Kararsızım, 3'ünün (%14,3) katılıyorum, 3'ünün (%14,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 90.
Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Cinsiyet İlişkisi

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =14,793 p=0,005
Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	
Kararsızım	30	%29,4	6	%7,7	36	%20,0	
Katılıyorum	33	%32,4	36	%46,2	69	%38,3	
Tamamen Katılıyorum	33	%32,4	27	%34,6	60	%33,3	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=14,793$; $p=0,005<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%2,9) katılmıyorum, 30'unun (%29,4) Kararsızım, 33'ünün (%32,4) katılıyorum, 33'ünün (%32,4) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 6'sının (%7,7) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 91.
Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Yaş İlişkisi

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	6	%11,8	9	%5,0	X ² =56,791 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	3	%5,9	6	%3,3	
Kararsızım	6	%50,0	21	%41,2	9	%13,6	0	%0,0	36	%20,0	
Katılıyorum	0	%0,0	15	%29,4	36	%54,5	18	%35,3	69	%38,3	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	12	%23,5	18	%27,3	24	%47,1	60	%33,3	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=56,791$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) Kararsızım, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 21'i (%41,2) Kararsızım, 15'i

(%29,4) katılıyorum, 12'si (%23,5) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 9'unun (%13,6) Kararsızım, 36'sının (%54,5) katılıyorum, 18'i (%27,3) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 6'sının (%11,8) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 18'i (%35,3) katılıyorum, 24'ünün (%47,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 92.
Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%11,5	9	%5,0	X ² =57,845 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%3,8	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	12	%44,4	18	%37,5	6	%7,7	36	%20,0	
Katılıyorum	12	%44,4	3	%11,1	18	%37,5	36	%46,2	69	%38,3	
Tamamen Katılıyorum	15	%55,6	9	%33,3	12	%25,0	24	%30,8	60	%33,3	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum. ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=57,845; p=0,000<0.05).yetiştığı yer köy olanların 12'si (%44,4) katılıyorum, 15'i (%55,6) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 12'si (%44,4) Kararsızım, 3'ünün (%11,1) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 18'i (%37,5) Kararsızım, 18'i (%37,5) katılıyorum, 12'si (%25,0) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 6'sının (%7,7) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 93.
Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyor m.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	3	%9,1	3	%8,3	9	%5,0	X ² =62,44 1 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	
Kararsızım	0	%0,0	12	%16,7	9	%33,3	12	%36,4	3	%8,3	36	%20,0	
Katılıyorum	0	%0,0	39	%54,2	6	%22,2	6	%18,2	18	%50,0	69	%38,3	
Tamamen Katılıyorum	12	%100,0	18	%25,0	6	%22,2	12	%36,4	12	%33,3	60	%33,3	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastaların Çalıştığım Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=62,441$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkökul olanların 12'si (%100,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) katılmıyorum, 12'si (%16,7) Kararsızım, 39'unun (%54,2) katılıyorum, 18'i (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%36,4) Kararsızım, 6'sının (%18,2) katılıyorum, 12'si (%36,4) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) Kararsızım, 18'i (%50,0) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 94.
Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Görev Alanı İlişkisi

Hastaların Çalıştıkları Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyor m.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	4	%9,5	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	2	%4,9	9	%5,0	X ² =35,57 5 p=0,003
Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	3	%10,3	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	
Kararsızım	3	%7,1	4	%20,0	3	%10,3	1	%3,3	8	%19,5	36	%20,0	
Katılıyorum	1	%45,2	4	%20,0	1	%41,4	1	%35,4	1	%41,5	69	%38,3	
Tamamen Katılıyorum	1	%31,0	1	%60,0	1	%37,9	1	%20,8	1	%34,1	60	%33,3	
Toplam	4	%100,0	2	%100,0	2	%100,0	4	%100,0	4	%100,0	18	%100,0	

Hastaların Çalıştıkları Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=35,575$; $p=0,003<0,05$). görev alanı doktor olanların 4'ünün (%9,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) Kararsızım, 19'unun (%45,2) katılıyorum, 13'ünün (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 4'ünün (%20,0) Kararsızım, 4'ünün (%20,0) katılıyorum, 12'si (%60,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 3'ünün (%10,3) Kararsızım, 12'si (%41,4) katılıyorum, 11'i (%37,9) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%37,5) Kararsızım, 17'si (%35,4) katılıyorum, 10'unun (%20,8) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) kesinlikle katılmıyorum, 8'i (%19,5) Kararsızım, 17'si (%41,5) katılıyorum, 14'ünün (%34,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 95.
Hastalar Hizmetten Memnunlar ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastaların Çalıştığı Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	3	%14,3	9	%5,0	X ² =42,945 p=0,000
Katılmıyorum	3	%3,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%14,3	6	%3,3	
Kararsızım	27	%27,3	9	%21,4	0	%0,0	0	%0,0	36	%20,0	
Katılıyorum	30	%30,3	15	%35,7	9	%50,0	15	%71,4	69	%38,3	
Tamamen Katılıyorum	36	%36,4	15	%35,7	9	%50,0	0	%0,0	60	%33,3	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastaların Çalıştığı Birimde Aldıkları Hizmetten Memnun Olduğunu Düşünüyorum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=42,945$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 27'si (%27,3) Kararsızım, 30'unun (%30,3) katılıyorum, 36'sının (%36,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 15'i (%35,7) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 9'unun (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%50,0) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 15'i (%71,4) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 96. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%5,9	3	%3,8	9	%5,0	X ² =1,647 p=0,800
Katılmıyorum	9	%8,8	9	%11,5	18	%10,0	
Kararsızım	12	%11,8	6	%7,7	18	%10,0	
Katılıyorum	54	%52,9	45	%57,7	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	21	%20,6	15	%19,2	36	%20,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=1,647$; $p=0,800>0.05$). cinsiyeti bayan olanların 6'sının (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%8,8) katılmıyorum, 12'si (%11,8) Kararsızım, 54'ünün (%52,9) katılıyorum, 21'i (%20,6) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 6'sının (%7,7) Kararsızım, 45'i (%57,7) katılıyorum, 15'i (%19,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 97. Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Yaş İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır	Yaş								Toplam		X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	6	%11,8	9	%5,0	X ² =48,39 5 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	9	%13,6	6	%11,8	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	3	%5,9	1 2	%18,2	3	%5,9	18	%10,0	
Katılıyorum	6	%50,0	2 1	%41,2	4 2	%63,6	3 0	%58,8	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	2 1	%41,2	3	%4,5	6	%11,8	36	%20,0	
Toplam	1 2	%100, 0	5 1	%100, 0	6 6	%100, 0	5 1	%100, 0	18 0	%100, 0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=48,395$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 21'i (%41,2) katılıyorum, 21'i (%41,2) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 9'unun (%13,6) katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 42'si (%63,6) katılıyorum, 3'ünün (%4,5) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 6'sının (%11,8) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 30'unun (%58,8) katılıyorum, 6'sının (%11,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 98.
Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır.	Yetiştigi Yer								Toplam		X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%11,5	9	%5,0	X ² =53,87 3 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	6	%12,5	9	%11,5	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	0	%0,0	9	%18,8	9	%11,5	18	%10,0	
Katılıyorum	27	%100,0	21	%77,8	24	%50,0	27	%34,6	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	3	%11,1	9	%18,8	24	%30,8	36	%20,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=53,873$; $p=0,000<0.05$). yetiştigi yer köy olanların 27'si (%100,0) katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 21'i (%77,8) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 6'sının (%12,5) katılmıyorum, 9'unun (%18,8) Kararsızım, 24'ünün (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%18,8) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 27'si (%34,6) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 99.
Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmakta dır.	Eğitim Durumu										Toplam		X ² /p
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	9	%5,0	X ² =75,7 33 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	6	%8,3	3	%11,1	6	%18,2	0	%0,0	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	1	%36,4	6	%16,7	18	%10,0	
Katılıyorum	6	%50,0	5	%79,2	1	%55,6	6	%18,2	1	%41,7	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	6	%8,3	6	%22,2	9	%27,3	1	%33,3	36	%20,0	
Toplam	1	%100,	7	%100,	2	%100,	3	%100,	3	%100,	18	%100,	
	2	0	2	0	7	0	3	0	6	0	0	0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=75,733$; $p=0,000<0,05$). eğitim durumu ilkökul olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 6'sının (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 57'si (%79,2) katılıyorum, 6'sının (%8,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 15'i (%55,6) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 6'sının (%18,2) katılmıyorum, 12'si (%36,4) Kararsızım, 6'sının (%18,2) katılıyorum, 9'unun (%27,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 15'i (%41,7) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 100.
Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmakta dır.	Görev Alanı											X ² /p	
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisye ni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%14,3	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	9	%5,0	X ² =57,3 33 p=0,000
Katılmıyorum	2	%4,8	1	%5,0	3	%10,3	0	%0,0	1	%29,3	18	%10,0	
Kararsızım	6	%14,3	3	%15,0	0	%0,0	6	%12,5	3	%7,3	18	%10,0	
Katılıyorum	1	%31,0	1	%50,0	2	%79,3	3	%62,5	2	%56,1	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	1	%35,7	6	%30,0	3	%10,3	9	%18,8	3	%7,3	36	%20,0	
Toplam	4	%100,	2	%100,	2	%100,	4	%100,	4	%100,	18	%100,	
	2	0	0	0	9	0	8	0	1	0	0	0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=57,333$; $p=0,000<0,05$). görev alanı doktor olanların 6'sının (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 2'si (%4,8) katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 13'ünün (%31,0) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 10'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%30,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 23'ünün (%79,3) katılıyorum, 3'ünün (%10,3) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%12,5) Kararsızım, 30'unun (%62,5) katılıyorum, 9'unun (%18,8) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 12'si (%29,3) katılmıyorum, 3'ünün (%7,3) Kararsızım, 23'ünün (%56,1) katılıyorum, 3'ünün (%7,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 101.
Temsilciler ile Takımlar Oluşturulmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl		n	%	
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	3	%14,3	9	%5,0	X ² =28,00 2 p=0,006
Katılmıyorum	6	%6,1	6	%14,3	3	%16,7	3	%14,3	18	%10,0	
Kararsızım	9	%9,1	6	%14,3	0	%0,0	3	%14,3	18	%10,0	
Katılıyorum	5	%54,5	2	%57,1	1	%83,3	6	%28,6	99	%55,0	
Tamamen Katılıyorum	2	%27,3	3	%7,1	0	%0,0	6	%28,6	36	%20,0	
Toplam	9	%100,0	4	%100,0	1	%100,0	2	%100,0	18	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Kalite Geliştirme Takımları Oluşturulmaktadır ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=28,002$; $p=0,006<0,05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) katılmıyorum, 9'unun (%9,1) Kararsızım, 54'ünün (%54,5) katılıyorum, 27'si (%27,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%14,3) katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 24'ünün (%57,1) katılıyorum, 3'ünün (%7,1) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılmıyorum, 15'i (%83,3) katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 102.
Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.	Cinsiyet				Toplam		X ² /p
	Bayan		Erkek		n	%	
	n	%	n	%			
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =14,772 p=0,005
Katılmıyorum	12	%11,8	0	%0,0	12	%6,7	
Kararsızım	12	%11,8	18	%23,1	30	%16,7	
Katılıyorum	60	%58,8	42	%53,8	102	%56,7	
Tamamen Katılıyorum	15	%14,7	12	%15,4	27	%15,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=14,772$; $p=0,005<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%11,8) katılmıyorum, 12'si (%11,8) Kararsızım, 60'ının (%58,8) katılıyorum, 15'i (%14,7) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%23,1) Kararsızım, 42'si (%53,8) katılıyorum, 12'si (%15,4) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 103.
Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Yaş İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.	Yaş								Toplam		X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	3	%5,9	9	%5,0	X ² =43,181 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%9,1	6	%11,8	12	%6,7	
Kararsızım	0	%0,0	6	%11,8	6	%9,1	18	%35,3	30	%16,7	
Katılıyorum	9	%75,0	39	%76,5	33	%50,0	21	%41,2	102	%56,7	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	3	%5,9	18	%27,3	3	%5,9	27	%15,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=43,181$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 9'unun (%75,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 39'unun (%76,5) katılıyorum, 3'ünün (%5,9) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%9,1) katılmıyorum, 6'sının (%9,1) Kararsızım, 33'ünün (%50,0) katılıyorum, 18'i (%27,3) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 18'i (%35,3) Kararsızım, 21'i (%41,2) katılıyorum, 3'ünün (%5,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 104.
Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	X ² =63,879 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	9	%11,5	12	%6,7	
Kararsızım	6	%22,2	6	%22,2	3	%6,2	15	%19,2	30	%16,7	
Katılıyorum	12	%44,4	6	%22,2	42	%87,5	42	%53,8	102	%56,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	12	%44,4	0	%0,0	6	%7,7	27	%15,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=63,879$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 6'sının (%22,2) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) Kararsızım, 42'si (%87,5) katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 42'si (%53,8) katılıyorum, 6'sının (%7,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 105.
Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%22,2	0	%0,0	3	%8,3	9	%5,0	X ² =81,307 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	0	%0,0	6	%18,2	0	%0,0	12	%6,7	
Kararsızım	0	%0,0	2	%29,2	0	%0,0	3	%9,1	6	%16,7	30	%16,7	
Katılıyorum	1	%100,0	3	%41,7	2	%77,8	2	%72,7	1	%41,7	10	%56,7	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	1	%20,8	0	%0,0	0	%0,0	1	%33,3	27	%15,0	
Toplam	1	%100,0	7	%100,0	2	%100,0	3	%100,0	3	%100,0	18	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=81,307$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkökul olanların 12'si (%100,0) katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 21'i (%29,2) Kararsızım, 30'unun (%41,7) katılıyorum, 15'i (%20,8) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 21'i (%77,8) katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 6'sının (%18,2) katılmıyorum, 3'ünün (%9,1) Kararsızım, 24'ünün (%72,7) katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 15'i (%41,7) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 106.
Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.	Görev Alanı										X ² /p		
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	0	%0,0	9	%5,0	X ² =51,8 38 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	1	%5,0	0	%0,0	3	%6,2	8	%19,5	12	%6,7	
Kararsızım	10	%23,8	0	%0,0	1	%3,4	10	%20,8	9	%22,0	30	%16,7	
Katılıyorum	17	%40,5	18	%90,0	16	%55,2	29	%60,4	22	%53,7	102	%56,7	
Tamamen Katılıyorum	12	%28,6	1	%5,0	9	%31,0	3	%6,2	2	%4,9	27	%15,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=51,838$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 10'unun (%23,8) Kararsızım, 17'si (%40,5) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 18'i (%90,0) katılıyorum, 1'i (%5,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 1'i (%3,4) Kararsızım, 16'sinin (%55,2) katılıyorum, 9'unun (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 10'unun (%20,8) Kararsızım, 29'unun (%60,4) katılıyorum, 3'ünün (%6,2) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 8'i (%19,5) katılmıyorum, 9'unun (%22,0) Kararsızım, 22'si (%53,7) katılıyorum, 2'si (%4,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 107.
Temsilcilerle Toplantılar Yapılmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	X ² =69,178 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	6	%14,3	3	%16,7	3	%14,3	12	%6,7	
Kararsızım	6	%6,1	12	%28,6	0	%0,0	12	%57,1	30	%16,7	
Katılıyorum	66	%66,7	21	%50,0	12	%66,7	3	%14,3	102	%56,7	
Tamamen Katılıyorum	21	%21,2	0	%0,0	3	%16,7	3	%14,3	27	%15,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Her Bölümden Temsilciler Alınarak Periyodik Toplantılar Yapılmaktadır ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=69,178$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) Kararsızım, 66'sının (%66,7) katılıyorum, 21'i (%21,2) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%14,3) katılmıyorum, 12'si (%28,6) Kararsızım, 21'i (%50,0) katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılmıyorum, 12'si (%66,7) katılıyorum, 3'ünün (%16,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 12'si (%57,1) Kararsızım, 3'ünün (%14,3) katılıyorum, 3'ünün (%14,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 108.
Birimden Genel Olarak Memnunum ile Cinsiyet İlişkisi

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =2,291 p=0,514
Kararsızım	15	%14,7	18	%23,1	33	%18,3	
Katılıyorum	36	%35,3	24	%30,8	60	%33,3	
Tamamen Katılıyorum	48	%47,1	33	%42,3	81	%45,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=2,291$; $p=0,514>0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%14,7) Kararsızım, 36'sının (%35,3) katılıyorum, 48'i

(%47,1) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%23,1) Kararsızım, 24'ünün (%30,8) katılıyorum, 33'ünün (%42,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 109.
Birimden Genel Olarak Memnunum ile Yaş İlişkisi

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =45,977 p=0,000
Kararsızım	0	%0,0	6	%11,8	15	%22,7	12	%23,5	33	%18,3	
Katılıyorum	6	%50,0	33	%64,7	12	%18,2	9	%17,6	60	%33,3	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	9	%17,6	39	%59,1	27	%52,9	81	%45,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=45,977$; $p=0,000<0,05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 33'ünün (%64,7) katılıyorum, 9'unun (%17,6) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 15'i (%22,7) Kararsızım, 12'si (%18,2) katılıyorum, 39'unun (%59,1) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) Kararsızım, 9'unun (%17,6) katılıyorum, 27'si (%52,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 110.
Birimden Genel Olarak Memnunum ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =38,080 p=0,000
Kararsızım	0	%0,0	3	%11,1	6	%12,5	24	%30,8	33	%18,3	
Katılıyorum	6	%22,2	15	%55,6	21	%43,8	18	%23,1	60	%33,3	
Tamamen Katılıyorum	21	%77,8	9	%33,3	21	%43,8	30	%38,5	81	%45,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunun ile yetiştiği yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=38,080$; $p=0,000<0.05$). yetiştiği yer köy olanların 6'sının (%22,2) katılıyorum, 21'i (%77,8) tamamen katılıyorum; yetiştiği yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştiği yer il olanların 6'sının (%12,5) Kararsızım, 21'i (%43,8) katılıyorum, 21'i (%43,8) tamamen katılıyorum; yetiştiği yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 24'ünün (%30,8) Kararsızım, 18'i (%23,1) katılıyorum, 30'unun (%38,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 111.
Birimden Genel Olarak Memnunun ile Eğitim Durumu İlişkisi

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunun.	Eğitim Durumu										Toplam	X ² /p	
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =58,748 p=0,000
Kararsızım	0	%0,0	3	%4,2	3	%11,1	15	%45,5	12	%33,3	33	%18,3	
Katılıyorum	3	%25,0	27	%37,5	15	%55,6	9	%27,3	6	%16,7	60	%33,3	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	42	%58,3	6	%22,2	9	%27,3	15	%41,7	81	%45,0	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunun ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=58,748$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) Kararsızım, 27'si (%37,5) katılıyorum, 42'si (%58,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 15'i (%45,5) Kararsızım, 9'unun (%27,3) katılıyorum, 9'unun (%27,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%33,3) Kararsızım, 6'sının (%16,7) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 112.
Birimden Genel Olarak Memnunun ile Görev Alanı İlişkisi

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunun.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =36,93 4 p=0,000
Kararsızım	16	%38,1	3	%15,0	3	%10,3	3	%6,2	8	%19,5	33	%18,3	
Katılıyorum	10	%23,8	10	%50,0	4	%13,8	22	%45,8	14	%34,1	60	%33,3	
Tamamen Katılıyorum	13	%31,0	7	%35,0	22	%75,9	20	%41,7	19	%46,3	81	%45,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunun ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=36,934; p=0,000<0.05). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 16'sının (%38,1) Kararsızım, 10'unun (%23,8) katılıyorum, 13'ünün (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 10'unun (%50,0) katılıyorum, 7'si (%35,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) Kararsızım, 4'ünün (%13,8) katılıyorum, 22'si (%75,9) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) Kararsızım, 22'si (%45,8) katılıyorum, 20'si (%41,7) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 8'i (%19,5) Kararsızım, 14'ünün (%34,1) katılıyorum, 19'unun (%46,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 113.
Birimden Genel Olarak Memnunum ile Çalışma Süresi İlişkisi

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum.	Kurumda Çalışma Süresi										X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =62,032 p=0,000
Kararsızım	15	%15,2	3	%7,1	0	%0,0	15	%71,4	33	%18,3	
Katılıyorum	39	%39,4	12	%28,6	3	%16,7	6	%28,6	60	%33,3	
Tamamen Katılıyorum	42	%42,4	24	%57,1	15	%83,3	0	%0,0	81	%45,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Olmaktan Genel Olarak Memnunum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=62,032$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%15,2) Kararsızım, 39'unun (%39,4) katılıyorum, 42'si (%42,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) Kararsızım, 12'si (%28,6) katılıyorum, 24'ünün (%57,1) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılıyorum, 15'i (%83,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 15'i (%71,4) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 114.
Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Cinsiyet İlişkisi

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =26,229 p=0,000
Katılmıyorum	9	%8,8	9	%11,5	18	%10,0	
Kararsızım	18	%17,6	24	%30,8	42	%23,3	
Katılıyorum	48	%47,1	9	%11,5	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	24	%23,5	33	%42,3	57	%31,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=26,229$; $p=0,000<0.05$). cinsiyeti bayan olanların

3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%8,8) katılmıyorum, 18'i (%17,6) Kararsızım, 48'i (%47,1) katılıyorum, 24'ünün (%23,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 24'ünün (%30,8) Kararsızım, 9'unun (%11,5) katılıyorum, 33'ünün (%42,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 115.
Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Yaş İlişkisi

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.	Yaş								X ² /p		
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =27,017 p=0,008
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	9	%13,6	6	%11,8	18	%10,0	
Kararsızım	3	%25,0	9	%17,6	9	%13,6	21	%41,2	42	%23,3	
Katılıyorum	3	%25,0	15	%29,4	27	%40,9	12	%23,5	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	21	%41,2	21	%31,8	9	%17,6	57	%31,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=27,017; p=0,008<0.05). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 15'i (%29,4) katılıyorum, 21'i (%41,2) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 9'unun (%13,6) katılmıyorum, 9'unun (%13,6) Kararsızım, 27'si (%40,9) katılıyorum, 21'i (%31,8) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 21'i (%41,2) Kararsızım, 12'si (%23,5) katılıyorum, 9'unun (%17,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 116.
Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =46,061 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	3	%6,2	12	%15,4	18	%10,0	
Kararsızım	9	%33,3	6	%22,2	9	%18,8	18	%23,1	42	%23,3	
Katılıyorum	0	%0,0	6	%22,2	24	%50,0	27	%34,6	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	18	%66,7	12	%44,4	12	%25,0	15	%19,2	57	%31,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=46,061$; $p=0,000<0.05$). Yetiştigi yer köy olanların 9'unun (%33,3) Kararsızım, 18'i (%66,7) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 9'unun (%18,8) Kararsızım, 24'ünün (%50,0) katılıyorum, 12'si (%25,0) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 18'i (%23,1) Kararsızım, 27'si (%34,6) katılıyorum, 15'i (%19,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 117.
Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Eğitim Durumu İlişkisi

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =61,24 6 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	3	%11,1	3	%9,1	9	%25,0	18	%10,0	
Kararsızım	9	%75,0	1	%16,7	3	%11,1	9	%27,3	9	%25,0	42	%23,3	
Katılıyorum	3	%25,0	3	%45,8	1	%44,4	6	%18,2	3	%8,3	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	2	%33,3	6	%22,2	1	%45,5	1	%33,3	57	%31,7	
Toplam	1	%100,	7	%100,	2	%100,	3	%100,	3	%100,	18	%100,	
	2	0	2	0	7	0	3	0	6	0	0	0	

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=61,246$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 9'unun (%75,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) katılmıyorum, 12'si (%16,7) Kararsızım, 33'ünün (%45,8) katılıyorum, 24'ünün (%33,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 9'unun (%27,3) Kararsızım, 6'sının (%18,2) katılıyorum, 15'i (%45,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%25,0) katılmıyorum, 9'unun (%25,0) Kararsızım, 3'ünün (%8,3) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 118.
Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Görev Alanı İlişkisi

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =44,66 3 p=0,000
Katılmıyorum	9	%21,4	0	%0,0	3	%10,3	0	%0,0	6	%14,6	18	%10,0	
Kararsızım	8	%19,0	3	%15,0	3	%10,3	1	%33,3	2	%29,3	42	%23,3	
Katılıyorum	7	%16,7	7	%35,0	7	%24,1	2	%45,8	1	%34,1	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	1	%35,7	1	%50,0	1	%55,2	7	%14,6	9	%22,0	57	%31,7	
Toplam	4	%100,0	2	%100,0	2	%100,0	4	%100,0	4	%100,0	18	%100,0	

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=44,663$; $p=0,000<0,05$). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%21,4) katılmıyorum, 8'i (%19,0) Kararsızım, 7'si (%16,7) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 7'si (%35,0) katılıyorum, 10'unun (%50,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 3'ünün (%10,3) Kararsızım, 7'si (%24,1) katılıyorum, 16'sının (%55,2) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 16'sının (%33,3) Kararsızım, 22'si (%45,8) katılıyorum, 7'si (%14,6) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 6'sının (%14,6) katılmıyorum, 12'si (%29,3) Kararsızım, 14'ünün (%34,1) katılıyorum, 9'unun (%22,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 119.
Birimimde Alınan Kararlarda Etkinim ile Çalışma Süresi İlişkisi

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =79,612 p=0,000
Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	9	%42,9	18	%10,0	
Kararsızım	15	%15,2	18	%42,9	3	%16,7	6	%28,6	42	%23,3	
Katılıyorum	27	%27,3	9	%21,4	15	%83,3	6	%28,6	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	48	%48,5	9	%21,4	0	%0,0	0	%0,0	57	%31,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Çalıştığım Birimde Alınan Kararlarda Etkin Olduğumu Düşünüyorum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=79,612$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) katılmıyorum, 15'i (%15,2) Kararsızım, 27'si (%27,3) katılıyorum, 48'i (%48,5) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 18'i (%42,9) Kararsızım, 9'unun (%21,4) katılıyorum, 9'unun (%21,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) Kararsızım, 15'i (%83,3) katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 9'unun (%42,9) katılmıyorum, 6'sının (%28,6) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 120.
Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Cinsiyet İlişkisi

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =11,011 p=0,026
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%3,8	3	%1,7	
Kararsızım	18	%17,6	9	%11,5	27	%15,0	
Katılıyorum	54	%52,9	30	%38,5	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	27	%26,5	30	%38,5	57	%31,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=11,011$;

p=0,026<0.05). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%17,6) Kararsızım, 54'ünün (%52,9) katılıyorum, 27'si (%26,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 30'unun (%38,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 121. Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Yaş İlişkisi

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır.	Yaş								Toplam		X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	3	%5,9	9	%5,0	X ² =22,488 p=0,032
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%5,9	3	%1,7	
Kararsızım	3	%25,0	12	%23,5	12	%18,2	0	%0,0	27	%15,0	
Katılıyorum	6	%50,0	24	%47,1	30	%45,5	24	%47,1	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	12	%23,5	21	%31,8	21	%41,2	57	%31,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=22,488; p=0,032<0.05).yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 6'sının (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) Kararsızım, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 12'si (%23,5) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 30'unun (%45,5) katılıyorum, 21'i (%31,8) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 24'ünün (%47,1) katılıyorum, 21'i (%41,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 122.
Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	X ² =43,213 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%3,8	3	%1,7	
Kararsızım	0	%0,0	3	%11,1	15	%31,2	9	%11,5	27	%15,0	
Katılıyorum	9	%33,3	18	%66,7	18	%37,5	39	%50,0	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	18	%66,7	3	%11,1	15	%31,2	21	%26,9	57	%31,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=43,213$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 9'unun (%33,3) katılıyorum, 18'i (%66,7) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 18'i (%66,7) katılıyorum, 3'ünün (%11,1) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 15'i (%31,2) Kararsızım, 18'i (%37,5) katılıyorum, 15'i (%31,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 39'unun (%50,0) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 123.
Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Eğitim Durumu İlişkisi

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%22,2	0	%0,0	3	%8,3	9	%5,0	X ² =53,768 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%9,1	0	%0,0	3	%1,7	
Kararsızım	0	%0,0	6	%8,3	6	%22,2	9	%27,3	6	%16,7	27	%15,0	
Katılıyorum	9	%75,0	39	%54,2	6	%22,2	15	%45,5	15	%41,7	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	27	%37,5	9	%33,3	6	%18,2	12	%33,3	57	%31,7	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	30	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=53,768$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkökul olanların 9'unun (%75,0) katılıyorum, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) Kararsızım, 39'unun (%54,2) katılıyorum, 27'si (%37,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 9'unun (%27,3) Kararsızım, 15'i (%45,5) katılıyorum, 6'sının (%18,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 15'i (%41,7) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 124.
Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Görev Alanı İlişkisi

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	0	%0,0	9	%5,0	X ² =58,710 p=0,000
Katılmıyorum	1	%2,4	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	2	%4,9	3	%1,7	
Kararsızım	6	%14,3	0	%0,0	0	%0,0	15	%31,2	6	%14,6	27	%15,0	
Katılıyorum	20	%47,6	19	%95,0	6	%20,7	18	%37,5	21	%51,2	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	12	%28,6	1	%5,0	20	%69,0	12	%25,0	12	%29,3	57	%31,7	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=58,710$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 1'i (%2,4) katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 20'si (%47,6) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 19'unun (%95,0) katılıyorum, 1'i (%5,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%20,7) katılıyorum, 20'si (%69,0) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%31,2) Kararsızım, 18'i (%37,5) katılıyorum, 12'si (%25,0) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) katılmıyorum, 6'sının (%14,6) Kararsızım, 21'i (%51,2) katılıyorum, 12'si (%29,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 125.
Kariyerime Birimim Yardımcı Olmaktadır ile Çalışma Süresi İlişkisi

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	X ² =39,867 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	3	%14,3	3	%1,7	
Kararsızım	15	%15,2	6	%14,3	0	%0,0	6	%28,6	27	%15,0	
Katılıyorum	42	%42,4	21	%50,0	15	%83,3	6	%28,6	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	36	%36,4	12	%28,6	3	%16,7	6	%28,6	57	%31,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Kariyer Veya Kişisel Kalitemi Artırma Konusunda Çalıştığım Birim Bana Yardımcı Olmaktadır ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=39,867$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%15,2) Kararsızım, 42'si (%42,4) katılıyorum, 36'sının (%36,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 21'i (%50,0) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 15'i (%83,3) katılıyorum, 3'ünün (%16,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 6'sının (%28,6) Kararsızım, 6'sının (%28,6) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 126.
Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Cinsiyet Arasındaki

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%5,9	9	%11,5	15	%8,3	X ² =2,740 p=0,602
Katılmıyorum	9	%8,8	9	%11,5	18	%10,0	
Kararsızım	15	%14,7	9	%11,5	24	%13,3	
Katılıyorum	48	%47,1	36	%46,2	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	24	%23,5	15	%19,2	39	%21,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=2,740$; $p=0,602>0.05$). cinsiyeti bayan olanların 6'sının (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%8,8) katılmıyorum, 15'i (%14,7) Kararsızım, 48'i (%47,1) katılıyorum, 24'ünün (%23,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 15'i (%19,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 127.
Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Yaş İlişkisi

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	9	%17,6	15	%8,3	X ² =58,284 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	9	%13,6	9	%17,6	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	9	%17,6	12	%18,2	3	%5,9	24	%13,3	
Katılıyorum	3	%25,0	21	%41,2	30	%45,5	30	%58,8	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	18	%35,3	12	%18,2	0	%0,0	39	%21,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=58,284$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 21'i (%41,2) katılıyorum, 18'i (%35,3) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%13,6) katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 30'unun (%45,5) katılıyorum, 12'si (%18,2) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 9'unun (%17,6) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 30'unun (%58,8) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 128.
Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	12	%15,4	15	%8,3	X ² =62,245 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%12,5	12	%15,4	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	6	%22,2	6	%12,5	12	%15,4	24	%13,3	
Katılıyorum	27	%100,0	6	%22,2	27	%56,2	24	%30,8	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	12	%44,4	9	%18,8	18	%23,1	39	%21,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=62,245$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 27'si (%100,0) katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 6'sının (%12,5) katılmıyorum, 6'sının (%12,5) Kararsızım, 27'si (%56,2) katılıyorum, 9'unun (%18,8) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 12'si (%15,4) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 12'si (%15,4) Kararsızım, 24'ünün (%30,8) katılıyorum, 18'i (%23,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 129.
Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%4,2	6	%22,2	3	%9,1	3	%8,3	15	%8,3	X ² =78,5 65 p=0,000
Katılmıyorum	6	%50,0	9	%12,5	0	%0,0	0	%0,0	3	%8,3	18	%10,0	
Kararsızım	0	%0,0	1 5	%20,8	3	%11,1	0	%0,0	6	%16,7	24	%13,3	
Katılıyorum	6	%50,0	3 6	%50,0	1 8	%66,7	1 2	%36,4	1 2	%33,3	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	9	%12,5	0	%0,0	1 8	%54,5	1 2	%33,3	39	%21,7	
Toplam	1 2	%100, 0	7 2	%100, 0	2 7	%100, 0	3 3	%100, 0	3 6	%100, 0	18 0	%100, 0	

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=78,565$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkököl olanların 6'sının (%50,0) katılmıyorum, 6'sının (%50,0) katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 3'ünün (%4,2) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%12,5) katılmıyorum, 15'i (%20,8) Kararsızım, 36'sının (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%12,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 18'i (%66,7) katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%36,4) katılıyorum, 18'i (%54,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 12'si (%33,3) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 130.
Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	7	%16,7	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	2	%4,9	15	%8,3	X ² =56,140 p=0,000
Katılmıyorum	4	%9,5	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	8	%19,5	18	%10,0	
Kararsızım	7	%16,7	0	%0,0	0	%0,0	7	%14,6	10	%24,4	24	%13,3	
Katılıyorum	9	%21,4	10	%50,0	23	%79,3	26	%54,2	16	%39,0	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	15	%35,7	10	%50,0	0	%0,0	9	%18,8	5	%12,2	39	%21,7	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=56,140$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 7'si (%16,7) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%9,5) katılmıyorum, 7'si (%16,7) Kararsızım, 9'unun (%21,4) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 10'unun (%50,0) katılıyorum, 10'unun (%50,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 23'ünün (%79,3) katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%6,2) katılmıyorum, 7'si (%14,6) Kararsızım, 26'sının

(%54,2) katılıyorum, 9'unun (%18,8) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) kesinlikle katılmıyorum, 8'i (%19,5) katılmıyorum, 10'unun (%24,4) Kararsızım, 16'sının (%39,0) katılıyorum, 5'i (%12,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 131.
Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	6	%28,6	15	%8,3	X ² =89,965 p=0,000
Katılmıyorum	6	%6,1	0	%0,0	9	%50,0	3	%14,3	18	%10,0	
Kararsızım	9	%9,1	6	%14,3	9	%50,0	0	%0,0	24	%13,3	
Katılıyorum	48	%48,5	27	%64,3	0	%0,0	9	%42,9	84	%46,7	
Tamamen Katılıyorum	30	%30,3	6	%14,3	0	%0,0	3	%14,3	39	%21,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Genel Temizlik Hizmetlerini Yeterli Buluyorum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=89,965; p=0,000<0.05). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) katılmıyorum, 9'unun (%9,1) Kararsızım, 48'i (%48,5) katılıyorum, 30'unun (%30,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 27'si (%64,3) katılıyorum, 6'sının (%14,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 9'unun (%50,0) katılmıyorum, 9'unun (%50,0) Kararsızım; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 6'sının (%28,6) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 9'unun (%42,9) katılıyorum, 3'ünün (%14,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 132.
Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	9	%11,5	12	%6,7	X ² =11,582 p=0,021
Katılmıyorum	12	%11,8	3	%3,8	15	%8,3	
Kararsızım	27	%26,5	24	%30,8	51	%28,3	
Katılıyorum	36	%35,3	18	%23,1	54	%30,0	
Tamamen Katılıyorum	24	%23,5	24	%30,8	48	%26,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=11,582$; $p=0,021<0,05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%11,8) katılmıyorum, 27'si (%26,5) Kararsızım, 36'sının (%35,3) katılıyorum, 24'ünün (%23,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 24'ünün (%30,8) Kararsızım, 18'i (%23,1) katılıyorum, 24'ünün (%30,8) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 133.
Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Yaş İlişkisi

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	6	%11,8	12	%6,7	X ² =43,676 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	9	%17,6	15	%8,3	
Kararsızım	3	%25,0	12	%23,5	12	%18,2	24	%47,1	51	%28,3	
Katılıyorum	3	%25,0	12	%23,5	30	%45,5	9	%17,6	54	%30,0	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	21	%41,2	18	%27,3	3	%5,9	48	%26,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=43,676$; $p=0,000<0,05$). yaşı24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 6'sının

(%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 12'si (%23,5) Kararsızım, 12'si (%23,5) katılıyorum, 21'i (%41,2) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 12'si (%18,2) Kararsızım, 30'unun (%45,5) katılıyorum, 18'i (%27,3) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 6'sının (%11,8) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) katılmıyorum, 24'ünün (%47,1) Kararsızım, 9'unun (%17,6) katılıyorum, 3'ünün (%5,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 134.
Kararlarda Görüşüm Alınır ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınır.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	9	%11,5	12	%6,7	X ² =35,841 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%12,5	9	%11,5	15	%8,3	
Kararsızım	15	%55,6	6	%22,2	15	%31,2	15	%19,2	51	%28,3	
Katılıyorum	3	%11,1	6	%22,2	15	%31,2	30	%38,5	54	%30,0	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	12	%44,4	12	%25,0	15	%19,2	48	%26,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınır ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=35,841; p=0,000<0.05). yetiştığı yer köy olanların 15'i (%55,6) Kararsızım, 3'ünün (%11,1) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 6'sının (%12,5) katılmıyorum, 15'i (%31,2) Kararsızım, 15'i (%31,2) katılıyorum, 12'si (%25,0) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 15'i (%19,2) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 135.
Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor.	Eğitim Durumu												X ² /p
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%22,2	3	%9,1	3	%8,3	12	%6,7	X ² =53,43 2 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	1	%16,7	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	15	%8,3	
Kararsızım	6	%50,0	1	%25,0	9	%33,3	6	%18,2	1	%33,3	51	%28,3	
Katılıyorum	3	%25,0	2	%29,2	3	%11,1	1	%8,3	9	%25,0	54	%30,0	
Tamamen Katılıyorum	0	%0,0	2	%29,2	9	%33,3	6	%18,2	1	%2,0	48	%26,7	
Toplam	1	%100,0	7	%100,0	2	%100,0	3	%100,0	3	%100,0	18	%100,0	

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=53,432$; $p=0,000<0.05$). Eğitim durumu ilkokul olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 6'sının (%50,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 12'si (%16,7) katılmıyorum, 18'i (%25,0) Kararsızım, 21'i (%29,2) katılıyorum, 21'i (%29,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 3'ünün (%11,1) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%18,2) Kararsızım, 18'i (%54,5) katılıyorum, 6'sının (%18,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%33,3) Kararsızım, 9'unun (%25,0) katılıyorum, 12'si (%33,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 136.
Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor.	Görev Alanı											X ² /p	
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Kesinlikle Katılmıyorum	4	%9,5	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	2	%4,9	12	%6,7	X ² =43,27 2 p=0,000
Katılmıyorum	4	%9,5	1	%5,0	0	%0,0	0	%0,0	1	%24,4	15	%8,3	
Kararsızım	1	%28,6	7	%35,0	1	%44,8	1	%20,8	9	%22,0	51	%28,3	
Katılıyorum	1	%23,8	6	%30,0	4	%13,8	1	%33,3	1	%43,9	54	%30,0	
Tamamen Katılıyorum	1	%28,6	6	%30,0	9	%31,0	1	%39,6	2	%4,9	48	%26,7	
Toplam	4	%100,0	2	%100,0	2	%100,0	4	%100,0	4	%100,0	18	%100,0	

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=43,272$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 4'ünün (%9,5) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%9,5) katılıyorum, 12'si (%28,6) Kararsızım, 10'unun (%23,8) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 7'si (%35,0) Kararsızım, 6'sının (%30,0) katılıyorum, 6'sının (%30,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 13'ünün (%44,8) Kararsızım, 4'ünün (%13,8) katılıyorum, 9'unun (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 10'unun (%20,8) Kararsızım, 16'sının (%33,3) katılıyorum, 19'unun (%39,6) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) kesinlikle katılmıyorum, 10'unun (%24,4) katılmıyorum, 9'unun (%22,0) Kararsızım, 18'i (%43,9) katılıyorum, 2'si (%4,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 137.
Kararlarda Görüşüm Alınıyor ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor.	Kurumda Çalışma Süresi										X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	3	%14,3	12	%6,7	X ² =52,626 p=0,000
Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	6	%33,3	3	%14,3	15	%8,3	
Kararsızım	33	%33,3	12	%28,6	0	%0,0	6	%28,6	51	%28,3	
Katılıyorum	21	%21,2	12	%28,6	12	%66,7	9	%42,9	54	%30,0	
Tamamen Katılıyorum	36	%36,4	12	%28,6	0	%0,0	0	%0,0	48	%26,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanede Faaliyet Alanımla İlgili Herhangi Bir Konuda Karar Alınırken Görüşüm Alınıyor ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=52,626$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 33'ünün (%33,3) Kararsızım, 21'i (%21,2) katılıyorum, 36'sının (%36,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 12'si (%28,6) Kararsızım, 12'si (%28,6) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 6'sının (%33,3) katılmıyorum, 12'si (%66,7) katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 6'sının (%28,6) Kararsızım, 9'unun (%42,9) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 138.
Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =4,424 p=0,352
Katılmıyorum	9	%8,8	6	%7,7	15	%8,3	
Kararsızım	21	%20,6	9	%11,5	30	%16,7	
Katılıyorum	36	%35,3	30	%38,5	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	33	%32,4	27	%34,6	60	%33,3	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=4,424$; $p=0,352>0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%8,8) katılmıyorum, 21'i (%20,6) Kararsızım, 36'sının (%35,3) katılıyorum, 33'ünün (%32,4) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 139.
Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Yaş İlişkisi

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	6	%11,8	9	%5,0	X ² =59,550 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	9	%13,6	3	%5,9	15	%8,3	
Kararsızım	0	%0,0	9	%17,6	15	%22,7	6	%11,8	30	%16,7	
Katılıyorum	3	%25,0	12	%23,5	39	%59,1	12	%23,5	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	24	%47,1	3	%4,5	24	%47,1	60	%33,3	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=59,550$; $p=0,000<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 12'si (%23,5) katılıyorum, 24'ünün (%47,1) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 9'unun (%13,6) katılmıyorum, 15'i (%22,7) Kararsızım, 39'unun (%59,1) katılıyorum, 3'ünün (%4,5) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 6'sının (%11,8) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 6'sının (%11,8) Kararsızım, 12'si (%23,5) katılıyorum, 24'ünün (%47,1) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 140.
Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Yetiştigi Yer İlişkisi

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.	Yetiştigi Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%11,5	9	%5,0	X ² =45,686 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	6	%12,5	6	%7,7	15	%8,3	
Kararsızım	0	%0,0	3	%11,1	18	%37,5	9	%11,5	30	%16,7	
Katılıyorum	15	%55,6	15	%55,6	9	%18,8	27	%34,6	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	12	%44,4	6	%22,2	15	%31,2	27	%34,6	60	%33,3	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile yetiştigi yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=45,686; p=0,000<0.05). yetiştigi yer köy olanların 15'i (%55,6) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 15'i (%55,6) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer il olanların 6'sının (%12,5) katılmıyorum, 18'i (%37,5) Kararsızım, 9'unun (%18,8) katılıyorum, 15'i (%31,2) tamamen katılıyorum; yetiştigi yer büyükşehir olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 9'unun (%11,5) Kararsızım, 27'si (%34,6) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 141.
Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanemiz de Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	3	%9,1	3	%8,3	9	%5,0	X ² =78,558 p=0,000
Katılmıyorum	3	%25,0	6	%8,3	3	%11,1	3	%9,1	0	%0,0	15	%8,3	
Kararsızım	0	%0,0	9	%12,5	9	%33,3	6	%18,2	6	%16,7	30	%16,7	
Katılıyorum	0	%0,0	48	%66,7	6	%22,2	3	%9,1	9	%25,0	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	9	%12,5	6	%22,2	18	%54,5	18	%50,0	60	%33,3	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=78,558$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkökul olanların 3'ünün (%25,0) katılmıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 9'unun (%12,5) Kararsızım, 48'i (%66,7) katılıyorum, 9'unun (%12,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 9'unun (%33,3) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%9,1) katılmıyorum, 6'sının (%18,2) Kararsızım, 3'ünün (%9,1) katılıyorum, 18'i (%54,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 9'unun (%25,0) katılıyorum, 18'i (%50,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 142.
Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.	Görev Alanı										X ² /p		
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	4	%9,5	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	2	%4,9	9	%5,0	X ² =51,099 p=0,000
Katılmıyorum	1	%2,4	0	%0,0	3	%10,3	0	%0,0	1	%26,8	15	%8,3	
Kararsızım	9	%21,4	0	%0,0	6	%20,7	1	%25,0	3	%7,3	30	%16,7	
Katılıyorum	10	%23,8	7	%35,0	11	%37,9	2	%47,9	5	%36,6	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	18	%42,9	13	%65,0	9	%31,0	10	%20,8	10	%24,4	60	%33,3	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=51,099$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 4'ünün (%9,5) kesinlikle katılmıyorum, 1'i (%2,4) katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 10'unun (%23,8) katılıyorum, 18'i (%42,9) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 7'si (%35,0) katılıyorum, 13'ünün (%65,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) katılmıyorum, 6'sının (%20,7) Kararsızım, 11'i (%37,9) katılıyorum, 9'unun (%31,0) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%25,0) Kararsızım, 23'ünün (%47,9) katılıyorum, 10'unun (%20,8) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 2'si (%4,9) kesinlikle katılmıyorum, 11'i (%26,8) katılmıyorum, 3'ünün (%7,3) Kararsızım, 15'i (%36,6) katılıyorum, 10'unun (%24,4) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 143.
Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	3	%14,3	9	%5,0	X ² =45,494 p=0,000
Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	6	%33,3	0	%0,0	15	%8,3	
Kararsızım	15	%15,2	6	%14,3	0	%0,0	9	%42,9	30	%16,7	
Katılıyorum	33	%33,3	21	%50,0	9	%50,0	3	%14,3	66	%36,7	
Tamamen Katılıyorum	42	%42,4	9	%21,4	3	%16,7	6	%28,6	60	%33,3	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Uygulanan Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Buluyorum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=45,494$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%6,1) katılmıyorum, 15'i (%15,2) Kararsızım, 33'ünün (%33,3) katılıyorum, 42'si (%42,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 6'sının (%14,3) Kararsızım, 21'i (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%21,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 6'sının (%33,3) katılmıyorum, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%16,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%42,9) Kararsızım, 3'ünün (%14,3) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 144.
Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	9	%11,5	12	%6,7	X ² =22,327 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	9	%11,5	9	%5,0	
Kararsızım	18	%17,6	15	%19,2	33	%18,3	
Katılıyorum	45	%44,1	18	%23,1	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	36	%35,3	27	%34,6	63	%35,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=22,327$; $p=0,000<0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9)

kesinlikle katılmıyorum, 18'i (%17,6) Kararsızım, 45'i (%44,1) katılıyorum, 36'sının (%35,3) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 9'unun (%11,5) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%11,5) katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 18'i (%23,1) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 145.
Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Yaş İlişkisi

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	9	%17,6	12	%6,7	X ² =59,079 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%4,5	6	%11,8	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	9	%17,6	6	%9,1	18	%35,3	33	%18,3	
Katılıyorum	3	%25,0	21	%41,2	24	%36,4	15	%29,4	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	18	%35,3	33	%50,0	3	%5,9	63	%35,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=59,079$; $p=0,000<0,05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 21'i (%41,2) katılıyorum, 18'i (%35,3) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) katılmıyorum, 6'sının (%9,1) Kararsızım, 24'ünün (%36,4) katılıyorum, 33'ünün (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 9'unun (%17,6) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 18'i (%35,3) Kararsızım, 15'i (%29,4) katılıyorum, 3'ünün (%5,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 146.
Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%22,2	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	12	%6,7	X ² =48,637 p=0,000
Katılmıyorum	6	%22,2	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	3	%11,1	3	%11,1	12	%25,0	15	%19,2	33	%18,3	
Katılıyorum	3	%11,1	9	%33,3	21	%43,8	30	%38,5	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	12	%44,4	15	%31,2	27	%34,6	63	%35,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=48,637$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%22,2) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 3'ünün (%11,1) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 12'si (%25,0) Kararsızım, 21'i (%43,8) katılıyorum, 15'i (%31,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 27'si (%34,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 147.
Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanemiz de Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%50,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	12	%6,7	X ² =61,883 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	3	%25,0	15	%20,8	6	%22,2	3	%9,1	6	%16,7	33	%18,3	
Katılıyorum	0	%0,0	27	%37,5	6	%22,2	18	%54,5	12	%33,3	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	24	%33,3	9	%33,3	12	%36,4	15	%41,7	63	%35,0	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=61,883; p=0,000<0.05). eğitim durumu ilkokul olanların 6'sının (%50,0) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 15'i (%20,8) Kararsızım, 27'si (%37,5) katılıyorum, 24'ünün (%33,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) Kararsızım, 18'i (%54,5) katılıyorum, 12'si (%36,4) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%16,7) Kararsızım, 12'si (%33,3) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 148.
Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.	Görev Alanı											X ² /p	
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	4	%8,3	5	%12,2	12	%6,7	X ² =87,281 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	9	%31,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	8	%19,0	6	%30,0	4	%13,8	0	%0,0	15	%36,6	33	%18,3	
Katılıyorum	15	%35,7	5	%25,0	3	%10,3	28	%58,3	12	%29,3	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	16	%38,1	9	%45,0	13	%44,8	16	%33,3	9	%22,0	63	%35,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=87,281; p=0,000<0.05). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 8'i (%19,0) Kararsızım, 15'i (%35,7) katılıyorum, 16'sının (%38,1) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 6'sının (%30,0) Kararsızım, 5'i (%25,0) katılıyorum, 9'unun (%45,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 9'unun (%31,0) katılmıyorum, 4'ünün (%13,8) Kararsızım, 3'ünün (%10,3) katılıyorum, 13'ünün (%44,8) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 4'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 28'i (%58,3) katılıyorum, 16'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 5'i (%12,2) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%36,6) Kararsızım, 12'si (%29,3) katılıyorum, 9'unun (%22,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 149.
Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	9	%21,4	0	%0,0	0	%0,0	12	%6,7	X ² =44,924 p=0,000
Katılmıyorum	9	%9,1	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	12	%12,1	9	%21,4	3	%16,7	9	%42,9	33	%18,3	
Katılıyorum	30	%30,3	15	%35,7	9	%50,0	9	%42,9	63	%35,0	
Tamamen Katılıyorum	45	%45,5	9	%21,4	6	%33,3	3	%14,3	63	%35,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizde Ki Kılık Kıyafetleri Düzenli Buluyorum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=44,924$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%9,1) katılmıyorum, 12'si (%12,1) Kararsızım, 30'unun (%30,3) katılıyorum, 45'i (%45,5) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 9'unun (%21,4) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%21,4) Kararsızım, 15'i (%35,7) katılıyorum, 9'unun (%21,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) Kararsızım, 9'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 9'unun (%42,9) Kararsızım, 9'unun (%42,9) katılıyorum, 3'ünün (%14,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 150.
Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.	Cinsiyet						X ² /p
	Bayan		Erkek		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	X ² =6,085 p=0,193
Katılmıyorum	9	%8,8	3	%3,8	12	%6,7	
Kararsızım	15	%14,7	18	%23,1	33	%18,3	
Katılıyorum	48	%47,1	30	%38,5	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	27	%26,5	21	%26,9	48	%26,7	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($X^2=6,085$; $p=0,193>0.05$). cinsiyeti bayan olanların 3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%8,8) katılmıyorum, 15'i (%14,7) Kararsızım, 48'i

(%47,1) katılıyorum, 27'si (%26,5) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,8) katılmıyorum, 18'i (%23,1) Kararsızım, 30'unun (%38,5) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 151.
Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Yaş İlişkisi

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.	Yaş										X ² /p
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	3	%4,5	3	%5,9	9	%5,0	X ² =77,061 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	12	%23,5	12	%6,7	
Kararsızım	3	%25,0	3	%5,9	9	%13,6	18	%35,3	33	%18,3	
Katılıyorum	0	%0,0	33	%64,7	36	%54,5	9	%17,6	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	9	%75,0	12	%23,5	18	%27,3	9	%17,6	48	%26,7	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=77,061$; $p=0,000<0,05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 3'ünün (%25,0) Kararsızım, 9'unun (%75,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) Kararsızım, 33'ünün (%64,7) katılıyorum, 12'si (%23,5) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 3'ünün (%4,5) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%13,6) Kararsızım, 36'sının (%54,5) katılıyorum, 18'i (%27,3) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%23,5) katılmıyorum, 18'i (%35,3) Kararsızım, 9'unun (%17,6) katılıyorum, 9'unun (%17,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 152.
Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	6	%7,7	9	%5,0	X ² =64,042 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	12	%15,4	12	%6,7	
Kararsızım	12	%44,4	3	%11,1	12	%25,0	6	%7,7	33	%18,3	
Katılıyorum	3	%11,1	21	%77,8	21	%43,8	33	%42,3	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	12	%44,4	0	%0,0	15	%31,2	21	%26,9	48	%26,7	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=64,042$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 12'si (%44,4) Kararsızım, 3'ünün (%11,1) katılıyorum, 12'si (%44,4) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 21'i (%77,8) katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 12'si (%25,0) Kararsızım, 21'i (%43,8) katılıyorum, 15'i (%31,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%15,4) katılmıyorum, 6'sının (%7,7) Kararsızım, 33'ünün (%42,3) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 153.
Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	6	%22,2	0	%0,0	3	%8,3	9	%5,0	X ² =64,894 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	9	%12,5	0	%0,0	0	%0,0	3	%8,3	12	%6,7	
Kararsızım	9	%75,0	15	%20,8	3	%11,1	3	%9,1	3	%8,3	33	%18,3	
Katılıyorum	0	%0,0	30	%41,7	12	%44,4	18	%54,5	18	%50,0	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	3	%25,0	18	%25,0	6	%22,2	12	%36,4	9	%25,0	48	%26,7	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum. ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=64,894$; $p=0,000<0.05$). eğitim durumu ilkokul olanların 9'unun (%75,0) Kararsızım, 3'ünün (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 9'unun (%12,5) katılmıyorum, 15'i (%20,8) Kararsızım, 30'unun (%41,7) katılıyorum, 18'i (%25,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu önlisans olanların 6'sının (%22,2) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) Kararsızım, 12'si (%44,4) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 3'ünün (%9,1) Kararsızım, 18'i (%54,5) katılıyorum, 12'si (%36,4) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) katılmıyorum, 3'ünün (%8,3) Kararsızım, 18'i (%50,0) katılıyorum, 9'unun (%25,0) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 154. Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	3	%10,3	3	%6,2	0	%0,0	9	%5,0	X ² =55,534 p=0,000
Katılmıyorum	6	%14,3	1	%5,0	0	%0,0	0	%0,0	5	%12,2	12	%6,7	
Kararsızım	2	%4,8	3	%15,0	1	%34,5	4	%8,3	1	%34,1	33	%18,3	
Katılıyorum	19	%45,2	10	%50,0	4	%13,8	23	%47,9	22	%53,7	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	12	%28,6	6	%30,0	12	%41,4	18	%37,5	0	%0,0	48	%26,7	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=55,534$; $p=0,000<0.05$). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%14,3) katılmıyorum, 2'si (%4,8) Kararsızım, 19'unun (%45,2) katılıyorum, 12'si (%28,6) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 1'i (%5,0) katılmıyorum, 3'ünün (%15,0) Kararsızım, 10'unun (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%30,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 3'ünün (%10,3) kesinlikle katılmıyorum, 10'unun (%34,5) Kararsızım, 4'ünün (%13,8) katılıyorum, 12'si (%41,4) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 4'ünün (%8,3) Kararsızım, 23'ünün (%47,9) katılıyorum, 18'i (%37,5) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 5'i (%12,2) katılmıyorum, 14'ünün (%34,1) Kararsızım, 22'si (%53,7) katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 155.
Çalışanların Davranışları İyi Buluyorum ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum.	Kurumda Çalışma Süresi								Toplam		X ² /p
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	%6,1	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	X ² =21,076 p=0,049
Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	3	%16,7	3	%14,3	12	%6,7	
Kararsızım	15	%15,2	12	%28,6	3	%16,7	3	%14,3	33	%18,3	
Katılıyorum	42	%42,4	21	%50,0	6	%33,3	9	%42,9	78	%43,3	
Tamamen Katılıyorum	33	%33,3	3	%7,1	6	%33,3	6	%28,6	48	%26,7	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanedeki Çalışanların Davranışları Çok İyi Buluyorum ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=21,076$; $p=0,049<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 6'sının (%6,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%3,0) katılmıyorum, 15'i (%15,2) Kararsızım, 42'si (%42,4) katılıyorum, 33'ünün (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%7,1) katılmıyorum, 12'si (%28,6) Kararsızım, 21'i (%50,0) katılıyorum, 3'ünün (%7,1) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 3'ünün (%16,7) katılmıyorum, 3'ünün (%16,7) Kararsızım, 6'sının (%33,3) katılıyorum, 6'sının (%33,3) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 3'ünün (%14,3) katılmıyorum, 3'ünün (%14,3) Kararsızım, 9'unun (%42,9) katılıyorum, 6'sının (%28,6) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 156.
Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Cinsiyet İlişkisi

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.	Cinsiyet				Toplam		X ² /p
	Bayan		Erkek				
	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%2,9	3	%3,8	6	%3,3	X ² =19,189 p=0,001
Katılmıyorum	3	%2,9	6	%7,7	9	%5,0	
Kararsızım	18	%17,6	27	%34,6	45	%25,0	
Katılıyorum	45	%44,1	12	%15,4	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	33	%32,4	30	%38,5	63	%35,0	
Toplam	102	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=19,189$; $p=0,001<0.05$). cinsiyeti bayan olanların

3'ünün (%2,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%2,9) katılmıyorum, 18'i (%17,6) Kararsızım, 45'i (%44,1) katılıyorum, 33'ünün (%32,4) tamamen katılıyorum; cinsiyeti erkek olanların 3'ünün (%3,8) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%7,7) katılmıyorum, 27'si (%34,6) Kararsızım, 12'si (%15,4) katılıyorum, 30'unun (%38,5) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 157.
Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Yaş İlişkisi

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.	Yaş								X ² /p		
	24 Yaş Ve Altı		25-34 Yaş		35-44 Yaş		45-54 Yaş			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	3	%5,9	6	%3,3	X ² =23,194 p=0,026
Katılmıyorum	0	%0,0	3	%5,9	0	%0,0	6	%11,8	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	12	%23,5	24	%36,4	9	%17,6	45	%25,0	
Katılıyorum	6	%50,0	15	%29,4	21	%31,8	15	%29,4	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	18	%35,3	21	%31,8	18	%35,3	63	%35,0	
Toplam	12	%100,0	51	%100,0	66	%100,0	51	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=23,194$; $p=0,026<0.05$). yaşı 24 yaş ve altı olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; yaşı 25-34 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%5,9) katılmıyorum, 12'si (%23,5) Kararsızım, 15'i (%29,4) katılıyorum, 18'i (%35,3) tamamen katılıyorum; yaşı 35-44 yaş olanların 24'ünün (%36,4) Kararsızım, 21'i (%31,8) katılıyorum, 21'i (%31,8) tamamen katılıyorum; yaşı 45-54 yaş olanların 3'ünün (%5,9) kesinlikle katılmıyorum, 6'sının (%11,8) katılmıyorum, 9'unun (%17,6) Kararsızım, 15'i (%29,4) katılıyorum, 18'i (%35,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 158.
Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Yetiştığı Yer İlişkisi

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.	Yetiştığı Yer										X ² /p
	Köy		İlçe		İl		Büyükşehir		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	6	%7,7	6	%3,3	X ² =70,938 p=0,000
Katılmıyorum	6	%22,2	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	12	%44,4	0	%0,0	18	%37,5	15	%19,2	45	%25,0	
Katılıyorum	0	%0,0	6	%22,2	15	%31,2	36	%46,2	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	9	%33,3	18	%66,7	15	%31,2	21	%26,9	63	%35,0	
Toplam	27	%100,0	27	%100,0	48	%100,0	78	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur ile yetiştığı yer arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=70,938$; $p=0,000<0.05$). yetiştığı yer köy olanların 6'sının (%22,2) katılmıyorum, 12'si (%44,4) Kararsızım, 9'unun (%33,3) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer ilçe olanların 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 6'sının (%22,2) katılıyorum, 18'i (%66,7) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer il olanların 18'i (%37,5) Kararsızım, 15'i (%31,2) katılıyorum, 15'i (%31,2) tamamen katılıyorum; yetiştığı yer büyükşehir olanların 6'sının (%7,7) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%19,2) Kararsızım, 36'sının (%46,2) katılıyorum, 21'i (%26,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 159.
Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Eğitim Durumu İlişkisi

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.	Eğitim Durumu										X ² /p		
	İlkokul		Lise		Önlisans		Lisans		Lisansüstü			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	3	%11,1	0	%0,0	3	%8,3	6	%3,3	X ² =37,8 64 p=0,002
Katılmıyorum	0	%0,0	6	%8,3	3	%11,1	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	0	%0,0	21	%29,2	6	%22,2	6	%18,2	12	%33,3	45	%25,0	
Katılıyorum	6	%50,0	18	%25,0	9	%33,3	18	%54,5	6	%16,7	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	6	%50,0	27	%37,5	6	%22,2	9	%27,3	15	%41,7	63	%35,0	
Toplam	12	%100,0	72	%100,0	27	%100,0	33	%100,0	36	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=37,864$; $p=0,002<0.05$). eğitim durumu ilkökul olanların 6'sının (%50,0) katılıyorum, 6'sının (%50,0) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lise olanların 6'sının (%8,3) katılmıyorum, 21'i (%29,2) Kararsızım, 18'i (%25,0) katılıyorum, 27'si (%37,5) tamamen katılıyorum; eğitim durumu ön lisans olanların 3'ünün (%11,1) kesinlikle katılmıyorum, 3'ünün (%11,1) katılmıyorum, 6'sının (%22,2) Kararsızım, 9'unun (%33,3) katılıyorum, 6'sının (%22,2) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisans olanların 6'sının (%18,2) Kararsızım, 18'i (%54,5) katılıyorum, 9'unun (%27,3) tamamen katılıyorum; eğitim durumu lisansüstü olanların 3'ünün (%8,3) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%33,3) Kararsızım, 6'sının (%16,7) katılıyorum, 15'i (%41,7) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 160.
Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Görev Alanı İlişkisi

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.	Görev Alanı												X ² /p
	Doktor		Asistan		Sağlık Teknisyeni		Hemşire		İdari Personel		Toplam		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	3	%6,2	0	%0,0	6	%3,3	X ² =124,9 74 p=0,000
Katılmıyorum	0	%0,0	0	%0,0	9	%31,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	15	%35,7	0	%0,0	13	%44,8	9	%18,8	8	%19,5	45	%25,0	
Katılıyorum	6	%14,3	19	%95,0	3	%10,3	8	%16,7	21	%51,2	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	18	%42,9	1	%5,0	4	%13,8	28	%58,3	12	%29,3	63	%35,0	
Toplam	42	%100,0	20	%100,0	29	%100,0	48	%100,0	41	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur ile görev alanı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur (X²=124,974; p=0,000<0.05). görev alanı doktor olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 15'i (%35,7) Kararsızım, 6'sının (%14,3) katılıyorum, 18'i (%42,9) tamamen katılıyorum; görev alanı asistan olanların 19'unun (%95,0) katılıyorum, 1'i (%5,0) tamamen katılıyorum; görev alanı sağlık teknisyeni olanların 9'unun (%31,0) katılmıyorum, 13'ünün (%44,8) Kararsızım, 3'ünün (%10,3) katılıyorum, 4'ünün (%13,8) tamamen katılıyorum; görev alanı hemşire olanların 3'ünün (%6,2) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%18,8) Kararsızım, 8'i (%16,7) katılıyorum, 28'i (%58,3) tamamen katılıyorum; görev alanı idari personel olanların 8'i (%19,5) Kararsızım, 21'i (%51,2) katılıyorum, 12'si (%29,3) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

Tablo 161.
Kavga Sık Karşılaşılan Bir Durumdur ile Çalışma Süresi İlişkisi

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur.	Kurumda Çalışma Süresi								X ² /p		
	0-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl			Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	%3,0	3	%7,1	0	%0,0	0	%0,0	6	%3,3	X ² =38,000 p=0,000
Katılmıyorum	9	%9,1	0	%0,0	0	%0,0	0	%0,0	9	%5,0	
Kararsızım	24	%24,2	12	%28,6	0	%0,0	9	%42,9	45	%25,0	
Katılıyorum	27	%27,3	12	%28,6	15	%83,3	3	%14,3	57	%31,7	
Tamamen Katılıyorum	36	%36,4	15	%35,7	3	%16,7	9	%42,9	63	%35,0	
Toplam	99	%100,0	42	%100,0	18	%100,0	21	%100,0	180	%100,0	

Hastanemizdeki Kavga Olayları Çok Sık Karşılaştığım Bir Durumdur ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($X^2=38,000$; $p=0,000<0.05$). kurumda çalışma süresi 0-5 yıl olanların 3'ünün (%3,0) kesinlikle katılmıyorum, 9'unun (%9,1) katılmıyorum, 24'ünün (%24,2) Kararsızım, 27'si (%27,3) katılıyorum, 36'sının (%36,4) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların 3'ünün (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 12'si (%28,6) Kararsızım, 12'si (%28,6) katılıyorum, 15'i (%35,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 11-15 yıl olanların 15'i (%83,3) katılıyorum, 3'ünün (%16,7) tamamen katılıyorum; kurumda çalışma süresi 16-20 yıl olanların 9'unun (%42,9) Kararsızım, 3'ünün (%14,3) katılıyorum, 9'unun (%42,9) tamamen katılıyorum olduğu görülmektedir.

SONUÇ

Tüm insanların en temel ve vazgeçilemez haklarından biri yaşama hakkıdır. İnsanlık tarihi boyunca hasta olan bir insanın tekrar sağlığına kavuşturulması, yaşam süresinin uzatılması ve daha kaliteli bir hayata sahip olması, kısacası en temel hakkı olan yaşam hakkından vazgeçilmemesi bütün toplumların üzerinde ısrar ettikleri bir konudur. Sosyoekonomik bakımdan ülkelerin kalkınma seviyelerine ait en önemli göstergelerinden biri ülkenin sahip olduğu kaliteli sağlık hizmetleridir.

Toplumun ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerini, alıcının istediği zamanda, istediği kalitede ve en düşük maliyetle ihtiyaç sahibine sunulması sağlık hizmetlerinin en temel amaçlarını oluşturmaktadır. Sağlık hizmetleri sektöründe insanlara sunumu yapılan sağlık hizmetlerinin %100 güvenliğe sahip olması gerekmektedir. Bunun anlamı ise, sağlık sektöründe insanlara sunulan bu hizmetlerin diğer hizmetlere oranla daha yüksek kaliteye sahip olmasını gerekli kılmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde ISO-9001 kalitesine dayanarak bu kapsamda yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre genel olarak alınan cevaplar toplam kalite yönetimini destekler bir niteliğe sahip olmakta ve iş görenler bazı konular hakkında ikilemde kalsalar da TKY' ne genel bakış açıları ılımlıdır. Ayrıca alınan yanıtlara göre hastane ve hastane yönetimine ait düşünceleri de benzer bir şekilde olumlu bir eğilim göstermektedir.

Sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda, hastanenin müşterisine ait profil çıkartılarak toplam kalite yönetiminin geliştirilmesine başlanmalıdır. Çünkü bireylerin davranışlarına ait değişikliklerin ve beklentilerinin belirleyicisi durumunda olan unsurlar bireylerin eğitimleri ve sosyoekonomik seviyeleridir.

Yapılan araştırmalardan elde edilen bulgulara göre, hastane personeli toplam kalite yönetiminin işlevsel başarıları açısından oldukça önemlidir. Hastane yönetiminin ve hastane personelinin desteğini almak, toplam kalite yönetiminin başarılı olması açısından çok büyük öneme sahiptir. Bu şekilde toplam kalite yönetimi uygulanarak başarı elde edilebilecek, toplumun beklentilerine cevap verilebilecek ve hastanelerde sunulan sağlık hizmetlerinde kalitenin artması sağlanmış olacaktır.

Sonuç olarak; Yapılan organizasyonların başarılı olması ve yüksek performans gösterebilmeleri için yönetim kalitesi, insan kalitesi ve sistem kalitesi bir arada olmalıdır. Bunların bir arada olmaması durumunda başarılı olmak mümkün olmayacaktır. Kalite yönetiminin başarılı olabilmesi liderlik, insan sermayesi, ekip çalışması, sistem ve kurallara gereken önem verildiği takdirde mümkün olacaktır. Sanayi kesiminde oldukça yaygın bir şekilde kullanılan toplam kalite yönetimine ait uygulamaların, sağlık hizmetleri alanında benimsenmesi ve uygulanması ile de istenilen düzeyde kaliteye ulaşmak ve bunun devamını temin etmek mümkün olacaktır.

Bu çalışma açıkça göstermektedir ki sağlık hizmetleri çalışanları toplam kalite yönetiminin önemini farkındadır ve bu uygulama hakkında destek sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akdağ, Mustafa (2005), “*Toplam Kalite Yönetimi ve Örgüt İçinde Yeri*”, Selçuk İletişim, Cilt 4, Sayı 1, Konya.
- Akın Dervişoğlu, Ayşe ve Köseli, Arzu (1994), “Sağlık Hizmetlerinde Teknik Eğitim”, Sağlık Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu, Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, Editör: Mithat Çoruh, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara.
- Akın, Özcan (2001), “*Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan*”, Ezgi Yayınevi, Bursa.
- Asunakutlu, Tuncer (2004), “*Türkiye’de Yataklı Tedavi Kurumlarında Kalite Yönetimi*”, T.C. Sağlık Bakanlığı Nihai Rapor, Ankara.
- Ateş, Metin, (1997), “*Davranışsal Yönetim Teknikleri*”, Hastane Yöneticiliği, Editörler, Osman Hayran, Haydar Sur, Nobel Kitapevi. İstanbul.
- Bakan, İsmail (2004), “*Çağdaş Yönetim Yaklaşımları*”, 1. Baskı. Beta Yayınevi, İstanbul.
- Bardakçı, Ahmet (2002), “*Toplam Kalite Yönetiminde Hedef Müşteri Tatmini: Ama Müşteri Kim?*”, Review of Social, Economic & Business Studies, 2, s.207-218.
- Bayrak, Sabahat ve Göncüoğlu, Hasan (2001), “*Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulanabilirliğine Yönelik Denizli İlinde Bir Araştırma*”, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Bengisu, Murat (2007), “*Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi*”, Journal of Yasar University, 2,(7), s.739-749.
- Bircan, Hüdaverdi ve Baycan, Serap (2004), “*Sağlık Sektöründe Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi Örneği*”, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Aralık 2004, Cilt: 28, No: 2, Sivas.
- Bozkurt, Rıdvan (1995), “*Hizmet Endüstrilerinde Kalite*”, Verimlilik Dergisi: Toplam Kalite Özel Sayısı, MPV Yayınları.
- Demirci, Halil (2008), “*Toplam Kalite Yönetimi*”, Kum Saati Yayın, İstanbul.

- Doğan, Songül ve Kaya, Sıdıka (1994), “*Aksaray’daki Sağlık Bakanlığı Hastane Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimi Konusundaki Algıları*”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7. Sayı:1. Ankara.
- Doğan, Vahap (2007), “*Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Önemi*”, Hastane Süreçleri, Editör: İ. Teoman Benli, Bir Vakıf Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi İçin Toplam Kalite ve Süreç Modelleri Projesi, Rekmay Yayıncılık, Ankara.
- Ecer, H. Ferhat, Demirel, Yavuz ve Uslu, Sevilay (2002), “*Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma*”, Standard Dergisi, 41(490).
- Erdil, Oya ve Kitapçı, Hakan (2007), “*TKY Araçlarının Kullanımı ve Firma Yenilikçiliğinin Yeni Ürün Geliştirme Hızı ve İşletme Performansına Etkisi*”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, s.233-245, Erzurum.
- Ertuğrul, İrfan (2004), “*Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri*”, Ekin Yayınevi, İstanbul.
- Esatoğlu, Afsun Ezel (1997), “*Hastanelerde Hasta Tatmininin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi*”, Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gencel, Ufuk (2001), “*Yüksek Öğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon*”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3, Sayı:3, İzmir.
- Gençyılmaz, Güneş ve Zaim, Selim (1999), “*Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:3, Sayı:3, İstanbul.
- Gökçümen, Ayşe, Koçak, Cengiz, Saraloğlu, Turan ve Yenersoy Gönül (1999), “*Belediyelerde TKY Temel Eğitimleri El Kitabı*”, KalDer Yayınları No:27. İstanbul.

- Gürcü, Maşide (2011), “*Toplam Kalite Yönetiminin Pazarlama Performansına Etkileri ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*”, Yüksek Lisans Tezi, Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.
- Halis, Muhsin (2000), “*Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvencesi Sistemleri*”, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Hayran, Osman (1998), “*Sağlık ve Hastalık Kavramları*”, Sağlık Hizmetleri El Kitabı, Yüce Yayınevi, İstanbul.
- Hayran, Osman ve Uz, Haydar (1998), “*Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*”, Sağlık Hizmetleri El Kitabı, Yüce Yayım, İstanbul.
- İlğan, Abdurrahman, Erdem, Mustafa, Taşdan, Murat, Memduhoğlu, B. Hasan (2008), “*Örgütsel Gelişim Aracıları Olarak Toplam Kalite Yönetimi ile Stratejik Yönetim ve Planlama Yaklaşımları*”, Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3 (35), 72-92. Adana.
- Karakaş, Kadriye (1998), “*Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında İç Müşteri Kavramının Anlam ve Önemi: Akdeniz Üniversitesi Eğitim Uygulama ve Araştırma Hastanesi’nde Hekim ve Hemşirelere Yönelik Bir Tatmin Araştırması*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kavrakoğlu, İbrahim (1996), “*Kalite Cep Kitabı*”, Kalder Yayınları No: 3, 4. Baskı, İstanbul.
- Kavrakoğlu, İbrahim (1998), “*Toplam Kalite Yönetimi*”, Kalder Yayınları, İstanbul, 1998.
- Kavuncubaşı, Şahin (2000), *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Kayahan, Cantürk (2002), “*Hastane Yöneticilerinin Hastane Başarısına Etkisi*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Kıngır, Said (2006), “*Toplam Kalite Yönetimi*”, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı. Ankara.

- Kovancı, Ahmet (2001), “*Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl*”, Sistem Yayınevi, İstanbul.
- Kısa, Adnan (2007), “*Sağlık Kurumları Yönetimi*”, No: 1778. Eskişehir.
- Merter, Mehmet Emin (2006), “*Toplam Kalite Yönetimi*”, Atlas Yayınları, 1. Baskı. Ankara.
- Mucuk, İsmet (2005), “*Modern İşletmecilik*”, 15. Baskı. Türkmen Yayınevi, İstanbul.
- Muluk, Zehra, Burcu, Esra ve Danacıoğlu, Nazan (2000), “*Türkiye’de Kalite Olgusunun Gelişimi*”, Kal-Der Yayınları, No: 30. İstanbul.
- Okay, Ayla (2005), “*Kurumsal İletişim ve Kurum Kimliği*”, Kurumsal İletişim Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1643, Açık Öğretim Fakültesi Yayını No: 859, Eskişehir.
- Özdemir, Ayşegül Jale (1998), “*Türkiye Hastanelerinde Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Gelişimi ve Özel Bir Hastanede Uygulamadan Bir Örnek*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Özer, M., A. “*21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler*”, Nobel Yayın Dağıtım 1. Baskı. Ankara, 2008.
- Pırnar, İge (2007), “*Kalite Kavramı ve Önemi*”, Hizmet Kalitesi, Kavramlar, Yaklaşımlar, Uygulamalar, Detay Yayınevi, Ankara, 2007.
- Seyran, C., Deniz (2010), “*Kalitenin Tarihi Süreci İçinde Oluşan Dönemler ve Neoklasik Kalite Anlayışının Süreç İçindeki Yeri*”, Sosyal Gelişim Dergisi, Haziran yıl: 1.Sayı:1.
- Şimşek, Hasan (2007), “*Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar*”, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı. Ankara.
- Şimşek, Muhittin ve Nursoy, Mustafa (2002), “*Toplam Kalite Yönetiminde Performans Ölçme*”, Hayat Yayınevi, İstanbul.

- Tabak, Ruhi Selçuk (1998), “*Kurumsal İletişim*”, Sağlık Hizmetleri El Kitabı, Editörler: Osman Hayran, Haydar Sur, Yüce Yayım, İstanbul.
- Tansel, Ayşe (2007), “*Toplam Kalite Yönetimi İle Performans Değerlendirmesi İlişkisi ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulayan İşletmelerde Kullanım Alanları*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas, 2007.
- Tekin, Mahmut (2006), “*Kalite Güvence ve Standartlar*”, Günay Yayınevi, Konya.
- Tengilimoğlu, Dilaver, Akbolat, Mahmut, Işık, Oğuz (2009), “*Sağlık İşletmeleri Yönetimi*”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Toktamışoğlu, Murat (1994), “*Toplam Kalite Yönetiminde Liderlik*”, Sağlık Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu, Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, Editör: Mithat Çoruh, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara.
- Tür, Gökhan ve Durmuşoğlu, Handan (1994), “*Veri Toplam ve Analiz Etme*”, Sağlık Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu, Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, Editör: Mithat Çoruh, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara.
- Uluçınar Türkel, Asuman (2000), “*Toplam Kalite Bağlamında Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi*”, Türkmen Yayınevi, İstanbul.
- Ulusoy, Hatice, Biçer, Enis Baha ve Naldöken, Ümit (2011), “*Hastane Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Görüşleri*”, Cumhuriyet Tıp Dergisi, 33, s.17-25, Sivas.
- Yaş, Zeyrekli, Sedef (2009), “*Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Sağlık Sektöründe Uygulanması. Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma Ve Uygulama Merkezi İle Edirne Devlet Hastanesi'nin Karşılaştırılması*”, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2009.
- Yatkın, Ahmet (2004), “*Toplam Kalite Yönetimi*”, Nobel Yayın Dağıtım, 2. Baskı. Ankara.
- Yenersoy, Gönül (1997), “*Toplam Kalite Yönetimi*”, Rota Yayınevi, İstanbul.

Yıldız, Gültekin ve Ardıç, Kadir (1999), “*Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*”, Bilgi Dergisi, İstanbul.

Yurtman, G., G. “*Toplam Kalite Yönetiminin Hasta Hekim Performans Değerlendirmesi Üzerine Etkisi*”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2010.

EKLER

Ek-1: Anket Formu.

Değerli Katılımcı,

Aşağıda Nişantaşı Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı öğretim üyesi Prof. Dr. Yılmaz GÖBENEZ danışmanlığında gerçekleştirilmekte olan tez çalışması için hazırlanmış, sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi anlayışının belirlenmesi için çeşitli sorular yer almaktadır.

İşletmenize ait tüm bilgiler sadece istatistiksel amaçlarla kullanılacak ve kimseyle paylaşılmayacaktır. Lütfen, ankette yer alan her bir ifadeye belirtilen kriterler doğrultusunda gerçek durumu yansıtır şekilde ve içtenlikle yanıt veriniz. Göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Yasemin ÇAĞILTAŞ

BİRİNCİ BÖLÜM Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz?

Bayan Bay

2. Yaşınız?

15-24 25-34 35-44 45-54 55 ve üstü

3. Yetiştüğünüz yer?

Köy İlçe İl Büyükşehir

4. Eğitim durumunuz?

İlkokul Lise Ön lisans Lisans Yüksek Lisans-Doktora

5. Görev alanınız?

Doktor Asistan Sağlık teknisyeni Hemşire İdari personel

6. Kurumda çalışma süreniz?

0-5 yıl arası

6-10 yıl arası

11-15 yıl arası

() 16-20 yıl arası

() 21 yıl ve üzeri

İKİNCİ BÖLÜM

Toplam Kalite Yönetimi Algısı

	Aşağıda hastanenizin toplam kalite yönetimi uygulamalarıyla ilgili görüşlerinizi belirteceğiniz sorular bulunmaktadır. Her ifadeyi okuduktan sonra ne derece katıldığınızı belirleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Hastanemizdeki yöneticiler kaliteyi geliştirme konusunda çaba göstermektedirler.	1	2	3	4	5
2	Yöneticiler çalışanların kararlara katılımına özen göstermektedirler.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım birimde öğrenme ve beceri geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
4	Çalıştığım birimde düzenli olarak performans değerlendirilmektedir.	1	2	3	4	5
5	Göstermiş olduğum performans sonucu hak ettiğim ödülü (erken terfi, parasal ödül, takdir edilme, değer verilme vb.) alabiliyorum.	1	2	3	4	5
6	Hastanede personel arasında iletişim sorunu yoktur.	1	2	3	4	5
7	Hastanede bölümler arasında iletişim sorunu yoktur.	1	2	3	4	5
8	Hastanede yenilikçi fikirler özendirilmekte ve sürekli gelişmeye zemin hazırlanmaktadır.	1	2	3	4	5
9	İş ve süreçlerde sıfır hataya önem verilmektedir.	1	2	3	4	5
10	İş ve süreçlerdeki gelişmeler sürekli rapor edilmektedir.	1	2	3	4	5
11	Çalıştığım birimde müşteri (hasta) tatminine önem verilmektedir.	1	2	3	4	5

12	Hastanede dış müşteri (hasta) kadar, iç müşteri (çalışanlar) tatminine de önem verilmektedir.	1	2	3	4	5
13	Hastanede yapılan hataların ve potansiyel kalite problemlerinin nedenleri araştırılmaktadır.	1	2	3	4	5
14	Hastanede yapılan hataların ve potansiyel kalite problemlerinin tekrarlanmaması için çözümler geliştirilmektedir.	1	2	3	4	5
15	Hastaların çalıştığım birimde aldıkları hizmetten memnun olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
16	Her bölümden temsilciler alınarak kalite geliştirme takımları oluşturulmaktadır.	1	2	3	4	5
17	Her bölümden temsilciler alınarak periyodik toplantılar yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
18	Çalıştığım birimde olmaktan genel olarak memnunum.	1	2	3	4	5
19	Çalıştığım birimde alınan kararlarda etkin olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
20	Kariyer ve/veya kişisel kalitemi artırma konusunda çalıştığım birim bana yardımcı olmaktadır.	1	2	3	4	5
21	Hastanemizdeki genel temizlik hizmetlerini yeterli buluyorum.	1	2	3	4	5
22	Hastanede faaliyet alanımla ilgili herhangi bir konuda karar alınırken görüşüm alınıyor.	1	2	3	4	5
23	Hastanemizde uygulanan hizmet içi eğitimleri yeterli buluyorum.	1	2	3	4	5
24	Hastanemizde ki kılık kıyafetleri düzenli buluyorum.	1	2	3	4	5
25	Hastanedeki çalışanların davranışları çok iyi buluyorum.	1	2	3	4	5
26	Hastanemizdeki kavga olayları çok sık karşılaştığım bir durumdur.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Yasemin ÇAĞILTAŞ 15.09.1974 tarihinde İstanbul'da doğdu. İlk ve orta öğretimini Erzincan'da, Lise öğretimini İstanbul'da tamamladı. 2009 yılında girdiği Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisat bölümünden 2013 yılında mezun oldu. 2013 yılında girdiği Atatürk Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği bölümünden 2015 yılında mezun oldu. 2014 yılında Şişli Belediyesinde işe başladı ve halen orada çalışmaktadır.